



# ARCHIVES

English

Accueil

Nous joindre

Aide

Recherche

canada.gc.ca

ARCHIVÉE - Ontario - juin 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
  - Comparabilité du service en français en personne et au téléphone
  - Qualité du service en français et courtoisie
- 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](#)

- Banque de développement du Canada
- Agence des douanes et du revenu du Canada

- Société canadienne des postes
- Société canadienne d'hypothèques et de logement
- Société Radio-Canada
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Patrimoine canadien
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Environnement Canada
- Société du crédit agricole Canada
- Pêches et Océans
- Santé Canada
- Développement des ressources humaines
- Industrie Canada
- Défense nationale
- Ressources naturelles
- Commission de la fonction publique
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Gendarmerie royale du Canada
- Anciens combattants 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 Ontario. 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. Le suivi a porté sur 76 des 752 bureaux désignés bilingues.

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 légers progrès dans plusieurs domaines, mais ils sont dans l'ensemble insatisfaisants. **Les institutions fédérales en Ontario doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services en français soient disponibles en tout temps.**

La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une légère augmentation de 2 p. 100 pour se situer à 66 p. 100 des bureaux visités. Par ailleurs, il est toujours 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.

On constate que tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles, tels que l'affichage et la documentation, se sont améliorés. La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues est passée de 50 à 80 p. 100. Par ailleurs, à peine 16 des 72 bureaux (22 p. 100) 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 52 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français accuse un léger recul : en 1999, seulement 68 p. 100 des bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 70 p. 100 en 1994. Par contre, le service en personne, s'est amélioré : il est passé de 66 p. 100 en 1994 à 76 p. 100 en 1999. 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 de la gamme entière 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 l'Ontario.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1999 au moment de notre suivi, 752 bureaux fédéraux sur 2 589 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Ontario. 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 Ontario. 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 l'Ontario.

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 l'Ontario 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 la liste du SCT (sur Internet). Ils ont également comparé ces numéros à ceux qui sont inscrits dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux 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 ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue.

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 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 l'Ontario 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.

### **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 l'Ontario.

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 l'Ontario 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 la liste du SCT (sur Internet). Ils ont également comparé ces numéros à ceux qui sont inscrits dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux 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 ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue.

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 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 l'Ontario 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 200 bureaux désignés en Ontario. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 76. L'exercice s'est déroulé au mois d'avril et mai 1999.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Ontario. Ces résultats permettent de dresser 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, l'Ontario comptait 2 930 bureaux fédéraux, dont 857 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1999, lors de notre suivi, on dénombrait 2 589 bureaux, dont 752 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 11,6 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est sensiblement la même soit de 12,3 p. 100. Cette diminution témoigne des nombreuses transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

## 1. L'affichage et la documentation

On constate que tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont améliorés. Ainsi, la signalisation extérieure est passée de 94 p. 100 en 1994 à 100 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur de 83 à 90 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les formulaires sont disponibles en français et en anglais dans tous les bureaux. La documentation dans les deux langues était disponible dans 88 p. 100 des bureaux en 1994; en 1999, ce pourcentage s'élève à 92 p. 100.

**Tableau 1**

**Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles**

Élément	Étude 1994	Suivi 1999
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	100 %
<i>Affichage intérieur</i>	83 %	90 %
<i>Documentation</i>	88 %	92 %
<i>Formulaires</i>	95 %	100 %

## 2. L'offre active

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

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures 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 Ontario étaient satisfaisantes ou mieux que dans 59 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous 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, 50 p. 100 des bureaux désignés de l'Ontario annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 80 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 15 des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, 11 ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

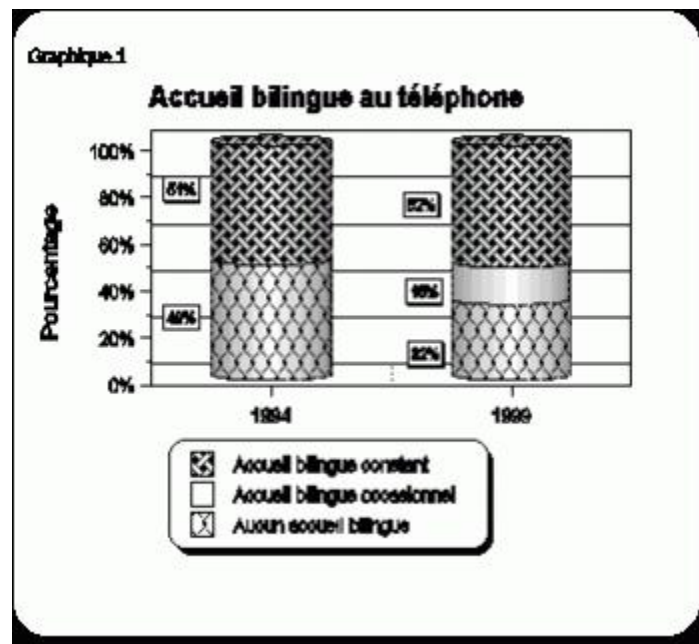
Tableau 2

**Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles**

Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1999
Présent	50%	80%
Absent	50%	20%

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

En 1994, les employés des institutions fédérales en Ontario n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 51 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1999, nous avons noté une légère amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de l'Ontario répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 52 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 16 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 32 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 12 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement 16 bureaux sur les 72 que nous avons visités (22 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.

Plusieurs gestionnaires des points de service visités ont signalé à nos enquêteurs que la demande pour le service en français était faible. Nous aimerions leur rappeler que l'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de l'Ontario 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.

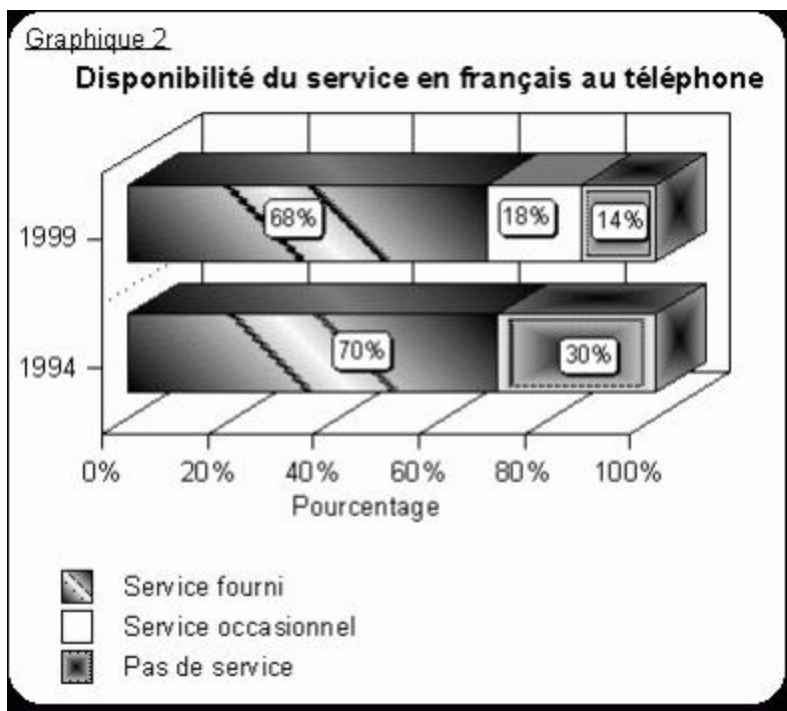
Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important 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 l'Ontario avaient fourni le service en français dans 70 p. 100 des cas. La situation s'est légèrement détériorée en 1999. 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 68 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 18 p. 100 des cas; et dans 14 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 l'Ontario; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de



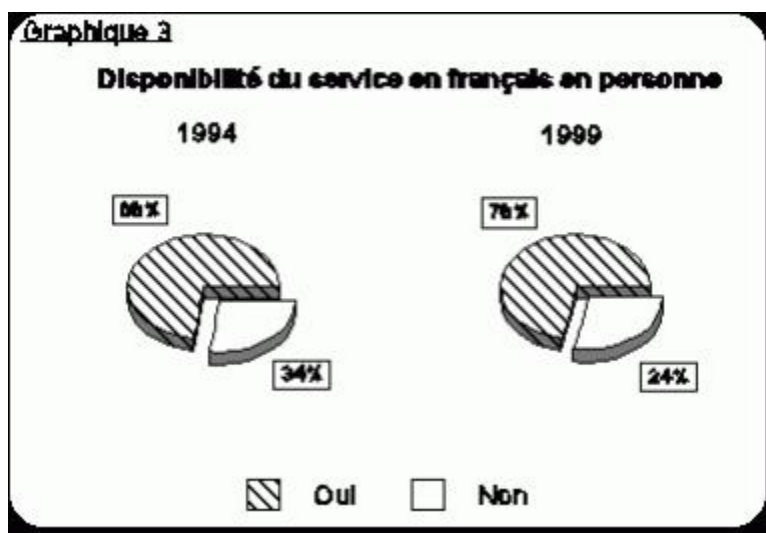
suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Par ailleurs, nous avons effectué des appels à trois lignes téléphoniques sans frais. Dans l'ensemble, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français. Toutefois, à une occasion, un message enregistré bilingue dirigeait les clients vers un numéro où le service en français n'était pas disponible.

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 l'Ontario 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 l'Ontario 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 1999, la prestation du service en personne faisait état d'une amélioration. En effet, le service en français fut obtenu dans 76 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 66 p. 100 lors de l'étude de 1994.

Cependant malgré cette amélioration, la communauté d'expression française de l'Ontario a droit à de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour offrir des services dans les deux langues.

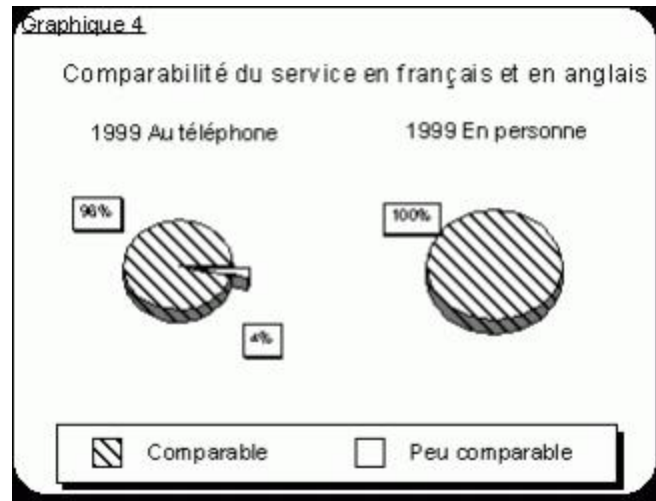
#### **c) Comparabilité du service en français en personne et au téléphone**

Nous avons évalué le degré de comparabilité entre les services offerts en français par rapport à ceux offerts en anglais :

1. le niveau de comparabilité 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 le préposé, peut-être après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français; et
2. 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.

Rappelons qu'au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 76 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Ontario. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 68 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 18 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 96 p. 100 pour le service au téléphone et de 100 p. 100 pour le service en personne.

**Les institutions fédérales en Ontario doivent continuer d'offrir des services comparables en français et en anglais. Elles doivent par ailleurs prendre des mesures énergiques pour assurer en tout temps la prestation de services en français dans tous les bureaux désignés.** Tel qu'illustré dans les profils des bureaux qui paraissent à la partie C du rapport, des améliorations s'imposent pour corriger les lacunes identifiées.

#### d) 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 83 p. 100 des points de service désignés en Ontario.

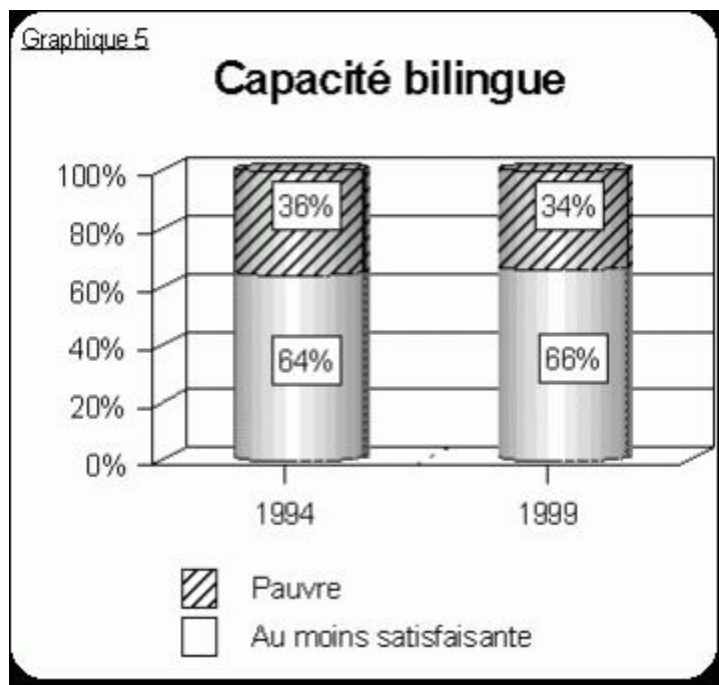
Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 98 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 100 p. 100 des bureaux qui ont été capables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

Au chapitre de la courtoisie, tous les bureaux visités (100 p. 100) et presque tous les bureaux (98 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

#### 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.

Graphique 5



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 64 p. 100 des bureaux désignés de l'Ontario. Le suivi indique que la capacité des bureaux fédéraux désignés de la province à fournir des services dans les deux langues officielles est restée presque la même (66 p. 100). Dix bureaux désignés (14 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue sur place, alors que 15 autres bureaux (20 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 12 bureaux (16 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. En somme, la situation demeure très préoccupante.

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. 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 l'Ontario 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.**

Nous avons également noté qu'un certain nombre de bureaux ont confié à des sous-traitants la prestation de services tels que la réception. Nous invitons donc les organismes qui empruntent cette voie à redoubler de vigilance en s'assurant de vérifier régulièrement que les services fournis par les sous-traitants incluent l'offre active et la prestation en tout temps des services 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 Ontario étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 83 et 77 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1999, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 97 p. 100. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

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

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

## **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 l'Ontario sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 65 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 76 p. 100 des bureaux vérifiés en 1999 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Ontario, 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 l'Ontario étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les 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. Postes Canada annonce également sur Internet les 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 CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que dix bureaux désignés (13 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 les services 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 Ontario. 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 l'Ontario. 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 Ontario offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.**

## **NOTES**

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

---

## **C) EXAMEN DES BUREAUX**

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 76 bureaux que nous avons vérifiés en Ontario en avril 1999. 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.

---

### **Banque de développement du Canada (30421)**

222, rue McIntyre ouest  
North Bay (Ontario)  
P1B 2Y8  
(705) 495-5700

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée. Ce bureau offre maintenant un très bon service en français.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (705) 495-5700, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Notons également que le transfert d'appel vers un collègue bilingue s'est fait en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services 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.

Un des trois postes de ce bureau requiert une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique et son titulaire satisfait à ces exigences -- il s'agit d'un poste d'agent. En outre, il y a un autre agent dont le poste n'exige que la connaissance de l'anglais et qui possède des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

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

**Banque de développement du Canada  
(16241)**

17, rue King est  
Rez-de-chaussée  
Oshawa (Ontario)  
L1H 1A8  
(905) 725-3366

Nous avons reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Notre 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. 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 dans les deux langues officielles.

Au moment de sa visite, 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.

L'effectif de ce bureau comprend cinq 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 de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

**RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du 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 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;
4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;
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 les personnes langue;
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 de qualité égale en français et en anglais;
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 l'organisme**

Le directeur de cette succursale a indiqué que le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public et que les clients qui se présentent à la succursale sont accueillis en anglais et en français.

Une mesure administrative temporaire a été mise en place avec une autre succursale, ce qui permet au public désirant communiquer en français de recevoir les services dans cette langue. La procédure à suivre pour diriger, en français, ces clients à une autre succursale a été réitérée aux membres du personnel.

Le directeur de la succursale a entrepris des démarches en vue d'établir des contacts avec les membres de la communauté francophone.

Il importe de souligner le fait que le personnel opérationnel de la Banque fait souvent l'objet de mutations qui peuvent causer des fluctuations au niveau de la capacité bilingue des succursales. La Banque sera cependant à l'affût des occasions lui permettant d'accroître la capacité bilingue des succursales de Windsor et d'Oshawa.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO est d'avis que la Banque de développement du Canada devra prendre des mesures plus énergiques pour mettre en oeuvre la recommandation no 6 afin de s'assurer que la succursale offre un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles en tout temps. La CLO aimerait être informé des mesures prises à cet effet dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

### **Banque de développement du Canada (16247)**

500, rue Ouellette  
6e étage  
Windsor (Ontario)  
N9A 1B3  
(519) 257-6808

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est améliorée, le bureau étant maintenant en mesure d'offrir un très bon service au téléphone.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (519) 257-6808, 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, l'affichage à l'intérieur ainsi que les formulaires étaient dans les deux langues officielles. La documentation sur les présentoirs était également disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Dans ce bureau, on dénombre huit employés et seulement un occupe un poste qui exige une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique. Le titulaire de ce poste satisfait aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **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 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, 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 langue;
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 Banque**

En ce qui concerne la succursale de Windsor, le directeur a déjà confirmé que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs, dans les deux langues officielles et que les clients qui se présentent à la succursale sont accueillis en anglais et en français.

La procédure à suivre pour diriger, en français, les clients d'expression française vers un collègue bilingue de la succursale de Windsor, ou d'une autre succursale, a été réitérée aux membres du personnel.

Il importe de souligner le fait que le personnel opérationnel de la Banque fait souvent l'objet de mutations qui peuvent causer des fluctuations au niveau de la capacité bilingue des succursales. La Banque sera cependant à l'affût des occasions lui permettant d'accroître la capacité bilingue des succursales de Windsor et d'Oshawa.

---

### **Agence des douanes et du revenu du Canada (16457)**

Services frontaliers des douanes  
Pont Plaza Peace  
60, rue Walnut  
Fort Erie (Ontario)  
Opérations commerciales : (905) 994-6374

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (905) 994-6374, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, l'accueil et le transfert d'appel se sont faits en anglais seulement. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français. Lors du second appel, l'accueil s'est également fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible.

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.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, le service en français était disponible.

Le bureau compte cinq postes bilingues (sur 34), mais seulement trois sont comblés. 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. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu 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 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, 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 les personnes langue;
5. 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 l'Agence**

Un rappel a été fait, par écrit, au personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public, en ce qui a trait à l'accueil dans les deux langues officielles. Il est important de mentionner que le bureau du District de Niagara vérifie actuellement, pour l'ensemble de leurs bureaux, les numéros de téléphone publiés dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Les changements seront communiqués au SCT. Ces corrections apportées sauront pallier aux lacunes identifiées en matière d'offre active de service dans les deux langues officielles au téléphone.

Avec les corrections apportées au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles, nous pourrions assurer un service plus efficace au téléphone.

Tous les employés ont été informés de la procédure à suivre pour transférer les appels en français à leurs collègues bilingues. On a également fourni aux employés le « traducteur de poche » visant à les aider avec la terminologie pour diriger un client d'expression française vers un collègue bilingue.

Lors de la prochaine campagne de recrutement, l'embauche de personnes bilingues sera la priorité et nous planifions également offrir de la formation linguistique aux employés actuels. Ces mesures pourront ainsi pallier aux lacunes identifiées et assurer des services de qualité comparable dans les deux langues officielles. Il est important de noter qu'un projet pilote sera mis en oeuvre au cours des trois prochains mois portant sur des mesures administratives temporaires (système de communications par radio) pour assurer un service bilingue.

### **Agence des douanes et du revenu du Canada (16462)**

26, chemin Arrowsmith  
Hamilton (Ontario)  
(905) 308-8715

Nous avons reçu en 1994 un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

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. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services 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.

Seulement un des 35 postes du bureau est désigné bilingue (au niveau intermédiaire). La personne occupant ce poste possède le niveau de compétence linguistique requis. 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 l'agence des douanes et du revenu du Canada :

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 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 l'Agence**

Tous les employés qui doivent rencontrer les membres du public ont été formés pour assurer une offre active de service et sont au courant des procédures à suivre pour assurer le service en français et en anglais. De plus, le commissionnaire est informé des procédures à suivre pour diriger les clients d'expression française.

Le bureau compte 35 postes affectés aux services à la clientèle et aux services d'administration des politiques commerciales. Quinze de ces postes sont des agents d'administration des politiques commerciales qui font affaire avec le public dont huit de ces postes sont bilingues. Deux des postes affectés aux services à la clientèle sont également bilingues. Depuis 1995, tous les employés qui font affaire avec le public ont suivi une formation de base en français afin d'assurer une prestation de service dans les deux langues officielles. Le commissionnaire a également une liste des numéros de téléphone des employés bilingues.

## **Agence des douanes et du revenu du Canada (16528)**

Services fiscaux  
385, rue Princess  
Kingston (Ontario)  
Remboursements : (613) 545-8385

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

L'enquêteur a fait trois appels téléphoniques à ce bureau. Au numéro (613) 545-8385, le numéro des remboursements inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingue, un message enregistré en anglais seulement nous donne deux numéros où le service est disponible : 1-800-924-0622 et (613) 545-8904 pour le service en français. Lors de l'appel au 1-800-924-0622, l'accueil de même que le service ne se sont faits qu'en anglais. Cependant, notre enquêteur a reçu un service de très bonne qualité en français au (613) 545-8904.

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 bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement au comptoir des renseignements généraux et la conversation s'est déroulée dans cette langue.

Dans ce bureau, on dénombre 25 postes dont trois sont désignés bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu du 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 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;
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 les personnes langue;
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**

Nous avons informé le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

La direction locale s'assure que leurs employés qui offrent un service au téléphone et en personne aux clients, utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Un rappel à cet égard a été fait aux employés et la vidéo "Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service" a été visionnée par le personnel et la gestion. La correction apportée à Burolis contribuera à une meilleure utilisation des lignes téléphoniques identifiées « unilingues anglaises », « unilingues françaises » et « bilingues » et pourra ainsi pallier aux lacunes qui ont été notées.

Des changements, au niveau de la structure de l'acheminement des appels à travers cette région, sont anticipés au cours de la nouvelle année. Ces changements ont pour but d'offrir un service de meilleure qualité dans la langue choisie par le client.

La direction locale a déjà sensibilisé les employés sur la façon de transférer les appels en français à leurs collègues bilingues.

Le bureau de Kingston a déjà établi un contact avec un établissement d'expression française. En octobre dernier, des employés ont participé à une exposition dans une école locale francophone pour mieux faire connaître les services offerts par le bureau. Des communications régulières seront maintenues avec la communauté d'expression française.

## **Commentaires de la CLO**

La CLO aimerait être informé des changements au niveau de la structure de l'acheminement des appels à travers cette région dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

## **Agence des douanes et du revenu du Canada (16442)**

Services fiscaux  
993, rue Princess  
Kingston (Ontario)  
(613) 545-8389  
(613) 536-4583

L'étude de 1994 a démontré que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits à chacun des deux numéros inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement.

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, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement.

Le bureau compte 69 postes, dont quatre 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. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu 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 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. 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**

La direction locale a rappelé au personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public, la nécessité de faire l'accueil dans les deux langues officielles en tout temps.

Le bureau de Kingston a déjà établi un contact avec un établissement d'expression française et, en octobre dernier, des employés ont participé à une exposition dans une école locale francophone pour mieux faire connaître les services offerts par le bureau. Des communications régulières seront maintenues avec la communauté d'expression française.

## **Agence des douanes et du revenu du Canada (16501)**

Services frontaliers des douanes

C.P. 400

Prescott (Ontario)

Service aux voyageurs : (613) 925-4225

Opérations commerciales : (613) 925-2933

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service avait légèrement diminué.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques à chacun des deux numéros inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles trois fois sur quatre. Lors de tous les appels, le service en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche portant sur les exemptions personnelles des voyageurs. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il indiqua sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau comprend 26 employés dont neuf sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues d'un niveau supérieur de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. On a souvent rappelé au personnel du bureau ses obligations linguistiques. Cette année, la gestion régionale a pris deux mesures pour accentuer l'efficacité de ses rappels. Les employés affectés aux services frontaliers ont participé à des séances d'information portant sur l'offre active. De plus, leur évaluation annuelle du rendement fera état de leurs réalisations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu 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 tout l'affichage 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.

## **Réponse de l'Agence**

Au printemps dernier, nous avons organisé des ateliers visant à sensibiliser les employés en ce qui a trait aux services à la clientèle et à l'offre active de service dans les deux langues officielles. Les employés ont visionné le film « Notre engagement vers le service / Our Commitment to Service » et nous avons fourni des cassettes audio aux employés unilingues anglais et mis à leur disposition des dépliants sur le service à la clientèle.

L'offre active de service dans les deux langues officielles fait partie des critères d'évaluation de tous les inspecteurs des douanes. De plus, un rappel à cet égard sera fait aux employés.

Il est à noter que trois employés suivront un cours de langue à plein temps en janvier 2000 pour accroître la capacité bilingue de ce bureau.

Tel que noté dans le rapport de suivi, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles à l'exception d'une affiche portant sur les exemptions personnelles des voyageurs. Nous avons entrepris des démarches pour que cette enseigne soit remplacée par une affiche bilingue d'ici le 25 janvier 2000.

## **Agence des douanes et du revenu du Canada (16497)**

Services frontaliers des douanes  
Bureau des douanes de Pigeon River  
Route rurale 7  
Adresse postale : 201, rue North May, 1er étage  
Thunder Bay (Ontario)  
(807) 964-2093

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

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, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau se compose de cinq employés, qui sont tous bilingues. Les postes exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

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

**Agence des douanes et du revenu du Canada  
(89011)**

Services frontaliers des douanes  
Aéroport International Pearson  
Toronto (Ontario)  
(905) 676-3640

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce point de service avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée. Des améliorations sont nécessaires.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (905) 676-3640, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil et l'acheminement de l'appel se sont faits en anglais seulement dans les deux cas. Lors du premier appel, notre enquêteur a reçu un très bon service en français; lors du second, le service en français n'était pas disponible.

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 de façon très visible.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le bureau compte 300 postes dont 79 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 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.

**RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à l'agence des douanes et du revenu 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 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, 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 les personnes bilingues.

**Réponse de l'Agence**

Un rappel a été fait, par écrit, au personnel en ce qui a trait à l'accueil dans les deux langues officielles. De plus, les représentants du Commissariat aux langues officielles ont été invités à venir discuter avec la gestion de la question portant sur l'offre active de service.

D'ici le 24 janvier 2000, le nombre d'inspecteurs des douanes bilingues augmentera de 40 pour cent. Au total, il y aura donc 106 inspecteurs des douanes bilingues. Cette augmentation permettra de rehausser la qualité des services offerts au téléphone et en personne, dans les deux langues officielles.

Un rappel a été fait aux employés en ce qui a trait à la procédure à suivre pour transférer les appels en français à leurs collègues bilingues.

---

### **Société canadienne des postes**

230, rue Yonge  
Bonfield (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Nous avons toutefois noté que le numéro de téléphone du comptoir postal n'était inscrit que sous la rubrique anglaise dans l'annuaire téléphonique local.

Le comptoir postal compte trois personnes. La maîtresse de poste et une de ses deux employées sont bilingues. Selon le représentant de la Société, les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, la maîtresse de poste a des contacts avec la communauté francophone.

***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 à la Société canadienne des postes :

1. de faire inscrire le numéro de téléphone du comptoir postal sous la rubrique française dans l'annuaire téléphonique local.

### **Réponse de la Société**

À Bonfield, la Société s'était engagée à faire inscrire le numéro de téléphone du comptoir postal sous la rubrique française du prochain numéro de l'annuaire téléphonique local, dont la diffusion se fait actuellement. Nous vérifierons l'annuaire dès qu'on l'aura reçu.

### **Société canadienne des postes**

A & J Sutherland General Store  
Poste restante  
Calstock (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce comptoir postal n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

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 service est assuré par le maître de poste, qui ne parle pas français. Il a indiqué à notre enquêteur qu'il pouvait, au besoin, demander l'aide de son épouse qui est bilingue.

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

À Calstock, on a rappelé à l'exploitant que tous les panneaux ayant trait aux services postaux doivent être dans les deux langues. Ce dernier s'est aussi engagé à pourvoir le prochain poste vacant d'un employé bilingue, suivant lequel il commandera le pictogramme d'offre active.

### Société canadienne des postes

25, rue St Isidore  
Casselman (Ontario)  
(613) 764-2878

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (613) 764-2878, le numéro inscrit 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. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme de la SCP indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement. Notre enquêteur obtint un service de très bonne qualité en français.

L'effectif de ce bureau se compose de trois employées et elles sont toutes trois bilingues. De temps à autre, la maîtresse de poste reçoit des directives écrites de la SCP en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Elle s'assure de les transmettre à ses employées. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

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

## RECOMMANDATION

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.

### Réponse de la Société

À Casselman, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.



## **Société canadienne des postes**

Dépanneur Chez Pauline  
54, rue Main  
Chute-à-Blondeau (Ontario)  
(613) 632-8393

L'étude de 1994 a révélé que le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (613) 632-8393, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois en français seulement 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 était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait pas en évidence les deux versions (française et anglaise) des documents. De plus, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce point de service, il a été accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte deux employés, qui sont bilingues. Toutefois, l'enquêteur a noté un manque de sensibilisation du personnel quant à leurs obligations linguistiques. Le point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

## **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 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 ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs et ses comptoirs de façon à refléter le caractère bilingue du point de service;
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.

## **Réponse de la Société**

À Chute-à-Blondeau, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

## **Commentaires de la CLO**

La CLO est d'avis que la Société devrait s'efforcer de donner suite à la recommandation no 3 dans le délai prescrit.

## **Société canadienne des postes**

48, rue Queen  
Crysler (Ontario)  
(613) 987-2850

Nous avons reçu en 1994 un service en français de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que le service y est toujours aussi bon.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (613) 987-2850, le numéro inscrit 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. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme de la SCP était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, 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 quatre employées 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. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

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

## **RECOMMANDATION**

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.

## **Réponse de la Société**

À Crysler, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

### **Société canadienne des postes**

Voyer's Red & White  
Highway 94  
Corbeil (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Ce point de service postal compte deux employés, qui sont bilingues. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, le gérant a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

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

## **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

deux langues officielles.

### **Réponse de la Société**

À Corbeil, le pictogramme est maintenant en place.

#### **Société canadienne des postes**

32, 10e rue  
Earlton (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau. Seule l'offre de service dans les deux langues fait maintenant défaut.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Dans ce bureau, on dénombre trois employées qui sont toutes trois bilingues. Cependant, un seul poste est désigné bilingue. Les employées sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informées de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

### **RECOMMANDATION**

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.

### **Réponse de la Société**

On a rappelé aux employés de Earlton qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

#### **Société canadienne des postes**

Village Video & Books  
Rue Main  
Glen Robertson (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce comptoir postal.

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. Cependant, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

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 comptoir postal compte trois employés et seulement une personne occupe un poste désigné bilingue -- cette employée bilingue était absente lors de notre visite. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Ce point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les 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 point de service 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 point de service suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues.

### **Réponse de la Société**

À Glen Robertson, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

Il se peut que le préposé au comptoir postal soit unilingue durant l'avant-midi. Nous avons demandé que l'accueil soit dans les deux langues en tout temps et que les clients désirant obtenir un service dans l'autre langue soient dirigés vers des personnes bilingues.

### **Société canadienne des postes**

Hallmark Eaton Centre  
55, rue Windham N  
Guelph (Ontario)

Ce comptoir postal n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il doit améliorer sa prestation du service en français.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des affiches maison. La documentation était disponible dans les deux langues officielles, cependant, sa disposition ne mettait en évidence que la version anglaise. De plus, le point de service n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Le comptoir postal compte quatre employés et seulement une personne occupe un poste désigné bilingue. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques.

### **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 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 ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée sur ses présentoirs et ses comptoirs de façon à refléter le caractère bilingue du point de service;

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 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**

À Guelph, nous avons apporté les corrections nécessaires en réponse aux trois premières recommandations portant sur les panneaux et la documentation. De plus, on a rappelé à l'employé bilingue de toujours accueillir les clients en anglais et en français. Nous continuerons d'évaluer les besoins en matière de ressources bilingues à ce comptoir.

### **Société canadienne des postes**

21, 9e rue  
Hearst (Ontario)

Nous n'avons pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le bureau offre un très bon service en français.

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 bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme de la SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau comprend 10 employés et ils sont tous bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

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

### **Société canadienne des postes**

G & C's Variety  
660, avenue Gleason  
Holtyre (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que le service y est toujours aussi bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

Ce point de service compte une employée et elle est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques et elle entretient des communications avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme. Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.***

## **RECOMMANDATION**

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 Société est placé bien à la vue du public.

### **Réponse de la Société**

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Holtyre.

#### **Société canadienne des postes**

Comptoir postal Market Square  
25, rue Frederick  
Kitchener (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce comptoir postal était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est améliorée. D'autres améliorations sont toutefois requises.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. 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, il obtint un service adéquat en français.

Un des deux employés de ce comptoir postal est bilingue. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **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 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 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**

On a corrigé tous les panneaux «maison» unilingues à Kitchener. Nous avons rappelé aux employés l'importance d'offrir activement le service dans les deux langues.

#### **Société canadienne des postes**

114, chemin Forestry  
Longlac (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Dans ce bureau, on dénombre cinq employés, qui sont tous bilingues. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

***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**

361, rue MacDougall  
Matheson (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

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. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

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

L'effectif de ce bureau comprend trois employés dont deux sont bilingues. 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 de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme. Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble de ses obligations linguistiques et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.***

## **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

## **Réponse de la Société**

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Matheson.

## **Société canadienne des postes**

Mattice General Store  
252, rue King  
Mattice (Ontario)

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le service fourni en français à ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de service.

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, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le comptoir postal compte trois personnes : le maître de poste, son épouse et sa fille; tous trois sont bilingues. Ils sont au courant de leurs obligations linguistiques. De plus, ce point de service a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

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

## **Société canadienne des postes**

Poste restante

Nakina (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que le service en français est maintenant de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte deux employés, qui sont bilingues. Ils ont été informés de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

***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**

4500, rue Queen  
Niagara Falls (Ontario)

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 révèle qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

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.

L'effectif de ce bureau se compose de cinq employés; seulement un est bilingue. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau lors des réunions.

***Nous aimerions également souligner que notre enquêteur fut adéquatement dirigé vers le présent bureau lorsqu'il s'est présenté au comptoir postal situé au 4 388, rue Queen (Gold's Variety, endroit qui n'est pas désigné pour offrir un service dans les deux langues officielles) et a demandé un service 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 installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les 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 diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes langue;
5. 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**



À Niagara Falls, nous allons maintenir la capacité linguistique actuelle du bureau de la Société jusqu'à ce qu'on puisse trouver une franchise qui serait d'accord d'offrir les services dans les deux langues. Nous croyons pouvoir achever ce processus d'ici six mois.

## **Commentaires de la CLO**

D'ici à ce que la Société canadienne des postes ait trouvé une autre franchise, la CLO est d'avis que la Société devra prendre des mesures plus énergiques pour mettre en oeuvre les recommandations formulées. La CLO aimerait être informée des mesures prises à cet effet dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

### **Société canadienne des postes**

162, rue Pembroke est  
Pembroke (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (615) 732-2411. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. 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 d'une affiche maison, apposée du côté ouest de l'édifice, qui invitait les clients à utiliser l'autre porte pour obtenir des services au comptoir. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service adéquat en français.

Seulement un des trois postes affectés au service au comptoir est désigné bilingue. Le titulaire du poste bilingue satisfait aux exigences linguistiques. Cependant cette employée fut absente du bureau pendant un an -- le service bilingue ne fut pas disponible pendant toute cette période. De plus, à son retour, son quart de travail ne débutera qu'une heure après l'ouverture du bureau. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **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 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, 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 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**

À Pembroke, il y a deux guichetiers bilingues, un à temps partiel et l'autre à temps plein et nous avons enlevé l'affiche

maison unilingue. Cependant, nous sommes à revoir notre réseau bilingue dans cette ville et nous tenterons de modifier la désignation linguistique d'une franchise située au centre ville. Cette franchise possède déjà un complément bilingue adéquat pour offrir les services aux clients dans les deux langues officielles pendant toutes les heures ouvrables. Nous vous communiquerons les détails d'ici deux mois.

### **Société canadienne des postes**

Charlebois Grocery  
364, rue McIntyre  
Ramore (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que ce comptoir postal fournissait un très bon service en français. Le suivi de 1999 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, il devra veiller à accueillir les membres du public dans les deux langues officielles.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires. Le logo de la Société était affiché pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce comptoir postal, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte: la maîtresse de poste, deux membres de sa famille et une employée. Ils sont tous bilingues et ils ont été informés de leurs obligations linguistiques.

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

### **RECOMMANDATION**

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.

### **Réponse de la Société**

On a rappelé aux employés de Ramore qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

### **Société canadienne des postes**

Épicerie Jean-Gilles Laplante  
139, rue Principale  
St-Albert (Ontario)

L'étude de 1994 a révélé que le service fourni en français par ce comptoir postal était de très bonne qualité. L'enquête menée en 1999 indique qu'il fournit toujours un très bon service en français; cependant, l'accueil ne se fait pas dans les deux langues officielles.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (613) 987-2049, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en français seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le point de service affichait le pictogramme de la SCP, mais il n'était pas placé bien à la vue du public.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le comptoir postal compte deux employés, qui sont bilingues. Le personnel a été informé de ses obligations linguistiques. Le point de service n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette

responsabilité relève de la direction de la SCP.

## **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 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 de la SCP 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**

À St-Albert, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Le pictogramme d'offre active est maintenant en place.

### **Société canadienne des postes**

1155, rue Labrosse  
St-Eugène (Ontario)

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce bureau était de très bonne qualité. Le suivi mené en 1999 indique qu'il fournit toujours un très bon service en français; cependant, l'accueil ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (613) 674-2033, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en français seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu un très bon service en français, à chaque appel.

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 de la SCP était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le service au comptoir est assuré par trois employés bilingues, dont deux occupent des postes qui exigent la connaissance des deux langues officielles. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

## **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 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 de la Société**

À St-Eugène, nous avons rappelé à l'exploitant ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne

l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

### **Société canadienne des postes**

Highway 11  
Val Côté (Ontario)

L'étude de 1994 a démontré que le service fourni en français par ce comptoir postal était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce point de 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 mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services 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 comptoir postal ne compte qu'une personne, la maîtresse de poste, qui est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques. De plus, elle a de fréquents contacts avec la communauté francophone.

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

### **Société canadienne des postes**

22, rue Webster  
Virginiatowf (Ontario)

D'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi effectué en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

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. Cependant, le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté à ce bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français.

Un des deux employés de ce bureau est bilingue; il s'agit du maître de poste. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures pour corriger l'absence d'un pictogramme.***

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

On a commandé le pictogramme d'offre active pour le bureau de Virginiatown.

On a rappelé aux employés qu'ils doivent en tout temps offrir les services bilingues de façon active.

**(15745)**

Succursale  
350, rue King est  
Bureau 202  
Hamilton (Ontario)  
(905) 527-2642

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui n'est pas inscrit correctement au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement, mais il a reçu par la suite un service satisfaisant en français. Dans le second cas, l'accueil et l'acheminement de l'appel vers une boîte vocale se sont faits uniquement en anglais. Le message enregistré était également unilingue anglais. Après un autre acheminement d'appel, l'enquêteur a finalement obtenu un service en français de très bonne qualité.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles, mais l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Cependant la documentation n'était pas disponible dans les deux langues officielles. Toutefois, 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. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

Un des 36 employés du bureau occupe un poste exigeant une connaissance des deux langues (au niveau intermédiaire de compétence linguistique). Le titulaire du poste bilingue dépasse les exigences linguistiques. Le personnel du bureau ignorait que le bureau était un bureau désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

## **RECOMMANDATIONS**

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

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 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 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, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles;
5. 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;
6. 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;
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 Société**

Nous informerons le SCT au plus tard le 29 février 2000 de tous les numéros de téléphone de la Succursale de Hamilton qui doivent être versés dans le répertoire des bureaux fédéraux.

D'ici la fin de février, des directives écrites seront remises à nos employés afin de faciliter la transmission (en français) de tous les appels de clients francophones à des collègues bilingues. Tous les employés de la Succursale de Hamilton auront à leur disposition une liste des numéros de téléphone des employés occupant un poste bilingue.

À l'heure actuelle, tout affichage est dans les deux langues officielles.

Toute documentation destinée au public est disponible dans les deux langues officielles.

D'ici la fin de février, une formule d'accueil préétablie sera communiquée à nos employés anglophones. Cette formule encouragera le public à communiquer avec les employés en français ou en anglais.

D'ici la fin de janvier, une note de service sera envoyée à tous les employés de la Succursale de Hamilton afin de les aviser de leur obligation de fournir des services au public dans les deux langues officielles.

D'ici la fin de février, nous aurons contacté la communauté d'expression française locale et nous aurons informé ses membres des services offerts par la Succursale.

### **Société canadienne d'hypothèques et de logement (92001)**

Bureau de la région de l'Ontario  
100, avenue Sheppard est  
Bureau 500  
North York (Ontario)  
(416) 221-2642

Nous avons reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

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.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche sur un présentoir. 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.

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.

L'effectif de ce bureau se compose de 190 employés dont 12 occupent des postes bilingues. En outre, huit employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur. La majorité des titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Cependant, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

### **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 tout l'affichage 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 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, 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 Société**

À l'heure actuelle, tout affichage est dans les deux langues officielles.

Le pictogramme du SCT a été installé bien en vue du public.

D'ici la fin de février, une formule préétablie dans les deux langues officielles sera communiquée à nos employés de l'accueil. Cette formule encouragera le public à communiquer avec les employés en français ou en anglais. Les appels seront transmis aux employés concernés, le cas échéant.

D'ici la fin de février, nous aurons contacté la communauté d'expression française locale et nous aurons informé ses membres des services offerts par le Bureau.

---

### **Société Radio-Canada (1665)**

Télévision et radio française et anglaise  
CBE/CBET et CBEF  
825, promenade Riverside ouest  
Windsor (Ontario)  
(519) 255-3411

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que le personnel de ce bureau offrait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (519) 255-3411, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service fourni en français par la suite était de très bonne qualité. Toutefois, dans les deux cas, la réceptionniste s'est adressée à notre enquêteur en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Le bureau, qui est composé d'un secteur français et d'un secteur anglais, compte 85 employés dont 14 sont bilingues. Seul le poste de la réceptionniste exige une connaissance des deux langues (au niveau supérieur de compétence linguistique). La titulaire satisfait aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

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 les préposés qui répondent au téléphone ou 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.

### **Commentaires de la Société**

D'ici le 3 janvier 2000 :

Toute la signalisation, y compris nos affiches maison, sera en français et en anglais;

Toute personne qui répondra au téléphone ou accueillera les visiteurs à la réception le fera en français et en anglais.

### **Agence canadienne d'inspection des aliments (88003)**

Bureau de la région de l'Ontario  
174 Stone Road ouest  
Guelph (Ontario)  
N1G 4S9  
(519) 837-9400

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

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. Cependant, l'enquêteur a dû insister lors de chacun des appels pour être servi en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT, mais il n'était pas placé 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 compte 16 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 des postes bilingues satisfont aux exigences ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

### **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 pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que 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 suivent les procédures requises pour acheminer les appels des clients d'expression française vers les personnes langue;
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 les personnes bilingues.

### **Réponse de l'organisme**

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

Les membres du personnel qui travaillent à l'accueil ont été avisés qu'ils doivent accueillir le public dans les deux langues officielles. Ils ont reçu la liste des employé(e)s bilingues ainsi qu'un guide pour leur permettre de diriger les clients francophones vers leurs collègues bilingues.

### **Agence canadienne d'inspection des aliments (30465)**



70, rue King nord  
Waterloo (Ontario)  
N2J 2X1  
(519) 886-6625

En 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (519) 886-6625. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Il en était de même du message enregistré, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Nous avons également 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.

Sur la porte, un message en anglais seulement invitait le public à téléphoner avant de se présenter au bureau. L'affichage à l'intérieur était également en anglais seulement et le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Cependant, la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le bureau ne compte qu'un poste, qui est désigné anglais essentiel. Le titulaire ignorait que le bureau était désigné bilingue.

## **RECOMMANDATIONS**

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

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. 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;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré du répondeur téléphonique est dans les deux langues officielles;
4. 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;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage est dans les deux langues officielles;
6. 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;
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.

## **Réponse de l'organisme**

Le pictogramme du SCT est maintenant affiché et le message du répondeur téléphonique est enregistré dans les deux langues officielles.

Des mesures administratives ont été prises pour diriger les clients francophones vers notre bureau de Guelph. Le

préposé a reçu un guide pour accueillir et diriger les clients d'expression française vers notre bureau de Guelph. Dès que ce poste sera vacant, le profil linguistique sera révisé.

### **Commentaires de la CLO**

La Commissaire est d'avis que l'Agence canadienne d'inspection des aliments devrait particulièrement donner suite aux recommandations 2 et 5 dans les délais prévus.

---

### **Patrimoine canadien (16585)**

Bureau régional de l'Ontario  
4900, rue Yonge  
Willowdale (Ontario)  
(416) 973-5400

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Au numéro (416) 954-9243, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, il y a un message enregistré en anglais seulement nous référant au (416) 973-5400. Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (416) 973-5400. L'accueil et le transfert de l'appel vers un préposé bilingue se sont faits en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

Nous avons également 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.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, 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 à Toronto 29 postes bilingues 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 de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc au Patrimoine canadien :

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;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le message enregistré au numéro (416) 954-9243 est dans les deux langues officielles;
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, 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 les personnes bilingues.

## Commentaires du Ministère

Tel qu'il était indiqué dans le rapport préliminaire, le directeur exécutif régional du bureau de l'Ontario a déjà pris des mesures pour corriger les lacunes notées dans la prestation des services en français.

La réceptionniste et le personnel de première ligne du bureau de l'Ontario accueillent maintenant les demandeurs et les visiteurs en français et en anglais. Une fois que ceux-ci ont indiqué qu'ils désiraient être servis en français, tous les efforts sont faits pour offrir un service en français de la meilleure qualité possible.

Le message enregistré unilingue anglais au (416) 954-9243 est un message automatisé de Bell Canada informant les demandeurs que le numéro n'est plus en service. Nous avons demandé à Bell Canada d'ajouter un message enregistré en français.

Nous veillerons également à ce que l'adresse et le numéro de téléphone du bureau de l'Ontario soient indiqués correctement dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Nous sommes heureux de constater que l'enquêteur a noté que la signalisation, la documentation et les formulaires étaient offerts dans les deux langues officielles à notre bureau de l'Ontario et que le service offert en français par le personnel du bureau de l'Ontario était de très bonne qualité. Nous prendrons les mesures nécessaires pour veiller à ce que cela se poursuive.

---

## Citoyenneté et Immigration Canada

Cour de la citoyenneté canadienne  
415, rue Talbot  
9e étage  
London (Ontario)  
1-888-242-2100

Nous n'avons pas examiné le service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français. L'organisme doit apporter des mesures correctives dans les plus brefs délais.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1-888-242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi de communiquer avec un employé en pressant la touche appropriée. Le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Par la suite, on lui a offert un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches. 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.

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

Ce bureau compte 14 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. On ignorait que le bureau était désigné bilingue.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration 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, 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;
  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, 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;
  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 les personnes langue;
  8. 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;
  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.

### **Commentaires du Ministère**

Le Ministère a pris des mesures temporaires avec d'autres institutions situées dans le même édifice, afin que les services de première ligne soient disponibles en français. Le bureau de London s'est aussi entendu avec du personnel bilingue de Citoyenneté et Immigration de la région centrale de l'Ontario pour la prestation de services. À plus long terme, un employé ayant des connaissances dans les deux langues officielles, sera intégré au bureau de London. Il y aura un employé bilingue sur 14 à ce bureau.

L'affichage est maintenant dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT est bien en vue dans l'aire de réception. On a demandé aux employés, verbalement et par écrit, d'accueillir le public en français et en anglais. Les employés qui ne sont pas bilingues doivent diriger les demandes du public francophone vers des employés de d'autres institutions pouvant répondre à ces demandes.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO considère que le Ministère devrait s'assurer d'avoir une capacité bilingue plus grande à ce bureau pour la prestation de services au public.

### **Citoyenneté et Immigration Canada (16072)**

> Centre de la citoyenneté et de l'immigration  
Aéroport international Lester B. Pearson  
Mississauga (Ontario)  
(416) 973-4444

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (416) 973-4444, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur opta de communiquer avec un préposé en pressant la touche appropriée. Le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Il a obtenu, par la suite, un très bon service en français.

L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement à l'Aérogare no 2 et à l'Aérogare no 3 et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Seulement six des 140 employés de ce bureau occupent des postes désignés 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 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 Citoyenneté et Immigration Canada :

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 acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes langue;
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.

## **Commentaires du Ministère**

La gestion de ce bureau a rappelé à ses employés l'importance de l'offre active de services. Le Ministère tente présentement de recruter du personnel bilingue pour assurer la prestation du service. Comme mesure provisoire, l'Agence canadienne des douanes et du Revenu pourra aider Citoyenneté et Immigration à donner des services dans les deux langues.

Le Ministère a aussi distribué à ses employés unilingues des fiches techniques pour le transfert des appels de clients d'expression française vers des employés bilingues.

## **Citoyenneté et Immigration Canada (2793)**

Centre d'immigration du Canada  
Point d'entrée Pont Rainbow  
5660, avenue Falls  
Niagara Falls (Ontario)  
L2E 3P7  
1 888 242-2100  
(905) 354-6043

L'étude de 1994 a révélé que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques. Au 1 888 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, un message enregistré dans les deux langues officielles référait le public à un autre numéro de téléphone. L'enquêteur composa, pour son second appel, le numéro publié dans l'annuaire téléphonique local (354-6043). L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il était désigné pour offrir des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service adéquat en français. Notons que le bureau est situé temporairement dans une roulotte.

L'effectif de ce bureau se compose de 22 employés dont trois sont bilingues. Les postes bilingues exigent la connaissance des deux langues à un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont à ce

niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration 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 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.

## **Commentaires du Ministère**

On a rappelé aux préposés téléphoniques ainsi qu'aux employés qui rencontrent le public, qu'ils doivent utiliser une formule bilingue d'accueil. Le pictogramme du Conseil du Trésor est maintenant en vue au Pont Rainbow.

## **Citoyenneté et Immigration Canada (16066)**

Centre de citoyenneté et de l'immigration  
Bureau 327  
19, rue Lisgar  
Sudbury (Ontario)  
P3E 3L4  
1 888 242-2100  
(416) 973-4444

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français au téléphone et en personne était de très bonne qualité. La situation en 1999 s'est détériorée. En effet, le suivi démontre que le bureau offre toujours un très bon service en français en personne mais que le service au téléphone n'est pas disponible en français.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1 888 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles et il référerait le public au numéro (416) 973-4444. L'enquêteur a composé à deux reprises ce dernier numéro et il fut accueilli à chaque appel dans les deux langues officielles. Cependant, les deux fois, il n'a pas réussi à obtenir le service en français -- lors du second appel, il raccrocha après avoir attendu, en vain, pendant 12 minutes qu'un préposé bilingue prenne son appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli dans les deux langues officielles et il a reçu un très bon service en français.

L'effectif de ce bureau comprend trois employés dont deux sont bilingues. Deux des postes exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau supérieur de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont à ce niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française de la province.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le numéro 1 888 242-2100 réfère les membres du public à un numéro de téléphone où les employés sont en mesure de fournir en tout temps des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes bilingues.

### **Commentaires du Ministère**

Les deux numéros de téléphone, le 1 888 242-2100 et le (416) 973-4444, renvoient les interlocuteurs à un système automatisé au Centre d'appel de Toronto, qui leur permet de choisir le service en français ou en anglais.

Selon le Ministère, le système téléphonique en place ne permet pas à un employé, à Sudbury comme à Toronto, de communiquer avec un client avant de passer l'appel. Comme les enquêteurs du Commissariat ont noté qu'au bureau de Sudbury le service bilingue en personne est de grande qualité, il va de soi que le service téléphonique à ce bureau soit aussi excellent.

---

### **Environnement Canada (16122)**

Direction des services environnementaux  
North Bay (Ontario)  
Prévisions météorologiques (répondeur automatique)  
(705) 472-1167 (Français)  
(705) 472-9110 (Anglais)

En 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité.

Nous avons constaté, lors de notre suivi en 1999, que le bureau avait fermé ses portes. Toutefois, les prévisions météorologiques sont fournies à partir de répondeurs automatiques et les services offerts au numéro pour le service en français (705) 472-1167 sont d'excellente qualité et comparables aux services offerts au numéro pour le service en anglais.

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

### **Environnement Canada (16116)**

Direction des services environnementaux  
Bureau de la région de l'Ontario  
4905, rue Dufferin  
Toronto (Ontario)  
Protection de l'environnement/Éco-urgences: (416) 346-1971  
(24 heures sur 24)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. L'enquête de 1999 indique que la situation laisse beaucoup à désirer et que des améliorations devront être apportées.

Notre enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (416) 346-1971, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel. Suite à une entente, ce sont les employés d' Environnement Ontario qui répondent aux appels à ce numéro.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. À l'intérieur, l'affichage était en anglais seulement et la documentation mise à la disposition du public n'était pas disponible en français. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT dans l'aire de réception afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était, toutefois, affiché bien à la vue du public dans la section des communications.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

La section de la protection de l'environnement compte 70 employés et seulement un occupe un poste désigné bilingue. Ce poste bilingue exige une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique et son titulaire ne satisfait pas encore aux exigences linguistiques. Le personnel du bureau a été informé de ses obligations linguistiques.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc au ministère de l'Environnement :

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 le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public dans l'aire de réception;
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 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 les personnes langue;
7. 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.

## **Commentaires du Ministère**

La réceptionniste habituelle répond dans les deux langues officielles, peut transférer les appels en français et suit des cours de français. Elle transfère les appels des médias à un agent des communications bilingue. La réceptionniste d'appoint répond dans les deux langues officielles et a reçu la liste des phrases à utiliser lorsqu'elle transfère un appel en français, c'est-à-dire un moment, s.v.p., je transfère votre appel, etc.

Les recommandations 2, 3, 4 et 5 ont été appliquées dans les délais prévus.

Le gestionnaire des Communications et six membres du personnel sont bilingues. Il y a trois agents des communications bilingues. Les membres du personnel unilingues répondent dans les deux langues officielles et reçoivent une formation pour suivre les procédures lorsqu'ils transfèrent les appels de clients francophones. Nous avons des fiches bilingues qui indiquent comment accueillir les clients en personne ou au téléphone dans les deux langues officielles.

---

## **Pêches et Océans (91209)**

Hydrographie Institut Bayfield des sciences et levés marins  
867, chemin Lakeshore  
Burlington (Ontario)  
Chartes marines  
(905) 336-4812

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.



Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et le service n'était pas disponible en français. Dans le second cas, un système automatisé offrait tous ses choix 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 était également dans les deux langues officielles. 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, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Dans ce bureau, on dénombre 80 employés et seulement deux occupent des postes désignés bilingues. Les postes exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues dépassent les exigences de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que 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 les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes langue;
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, 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;
7. 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.

## **Commentaires du Ministère**

Le Service hydrographique du Canada (SHC) a implanté un système automatisé complètement bilingue pour répondre aux appels à ses numéros de téléphone (905) 336-4812 (régional) et 1 877 CHS-LINX. Ce sont les seuls numéros inscrits pour les SHC dans les pages bleues des nombreux annuaires téléphoniques de la Région du Centre et de l'Arctique. Les appelants qui désirent un service en français sont dirigés vers une ligne en français et servis par un(e) employé(e) bilingue.

Ce service automatisé permet d'offrir en tout temps un service téléphonique dans les deux langues officielles.

Le bureau est en mesure de fournir à tout moment des services dans les deux langues officielles grâce à ses employé(e)s bilingues (deux) et à d'autres employé(e)s bilingues du MPO dans l'édifice (c.-à-d. Communications, Sciences, Gestion de l'habitat).

Un pictogramme du SCT a été commandé et sera installé de façon adéquate dans les bureaux du SHC.

Les employé(e)s de SHC qui rencontrent le public dans divers endroits, comme des salons nautiques par exemple, sont maintenant en mesure de lui offrir des cartes d'accueil et de services d'affaires bilingues. Dans les secteurs où il est

probable de rencontrer des clients francophones, on demande à des membres du personnel bilingues de l'administration centrale (Ottawa) ou des Laurentides (Mont-Joli) d'être présents.

Une marche à suivre a été fournie à tous les employé(e)s unilingues du bureau pour acheminer (en français) les appels des clients francophones à notre ligne téléphonique en français.

Le SHC de la Région du Centre et de l'Arctique a doté récemment (février 1999) un nouveau poste bilingue, portant ainsi le total à deux. Lors de l'embauche d'autre personnel, on favorisera la nomination de personnes bilingues. À court terme, le SHC veillera à ce que les clients d'expression française reçoivent des services de qualité des employé(e)s bilingues du SHC et des autres employé(e)s bilingues du MPO dans l'édifice (c.-à-d. Communications, Sciences et Gestion de l'habitat).

### **Pêches et Océans (30509)**

Numéro sans frais  
Canada Garde côtière canadienne  
Recherche et sauvetage : Navires  
370, rue Dalhousie  
Amherstburg (Ontario)  
1 800 267-7270

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que l'accueil dans les deux langues officielles faisait défaut.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au numéro 1 800 267-7270, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, il fut accueilli en anglais seulement. Le préposé fournit par la suite à l'enquêteur un service adéquat en français. La même situation s'est répétée lors du second appel.

### **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

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.

### **Commentaires du Ministère**

La Station de recherche et de sauvetage de Amherstburg exerce une activité saisonnière; elle fermera à la fin du mois de décembre 1999 et rouvrira en avril 2000. Des mesures correctives visant à s'assurer que l'accueil s'y fait dans les deux langues seront mises en oeuvre avant la réouverture de la station. Les employé(e)s disposeront d'une formule d'accueil et de cartes d'affaires bilingues.

---

### **Santé Canada (88015)**

Direction générale de la politique et de la consultation  
25, avenue St-Clair est  
4e étage  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
(416) 973-4390

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée.

Notre enquêteur a effectué deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au (416) 973-4390, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était dans les deux langues

officielles. L'enquêteur choisit de parler à un préposé qui fit l'accueil en anglais seulement. Par la suite, il a obtenu un service en français de très bonne qualité. Dans le second cas, il a composé le (613) 957-2991. L'accueil était dans les deux langues et notre enquêteur a reçu un service en français de très bonne qualité.

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

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Cependant, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

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

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Santé 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 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.

## **Commentaires du Ministère**

Nous avons réparti la responsabilité de ces deux postes. En effet, la Direction générale de la politique et de la consultation a la responsabilité d'assurer le service des demandes de renseignements par téléphone et la distribution des publications. La réception relève maintenant de la Direction des services ministériels dont le numéro de téléphone direct est le (416) 973-5649.

Nous avons pris les mesures nécessaires pour appliquer ces recommandations et nous vous assurons que, dorénavant, le public sera accueilli en personne et au téléphone dans les deux langues officielles par le préposé à la réception. Nous avons également affiché le symbole du Secrétariat du Conseil du Trésor dans un endroit bien visible au public.

---

## **Développement des ressources humaines (15889)**

Centre de ressources humaines du Canada  
1, rue North Front  
Belleville (Ontario)  
K8N 5E2  
(613) 969-3350

Nous avons reçu en 1994 un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (613) 969-3350, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors du premier appel, un message enregistré en anglais seulement énonçait, entre autres choses, les modalités à suivre pour obtenir un service en français. À la fin du message, un employé nous accueillit en anglais seulement. Suite à notre requête pour un service en français, il achemina notre appel à un collègue bilingue, qui fut en mesure de nous fournir un bon service en français. Dans le second cas, nous avons choisi de

presser la touche appropriée pour le service en français. Un message en français nous demandait d'appuyer sur une autre touche pour obtenir des renseignements liés à l'emploi. Ainsi, nous avons entendu un autre message enregistré, uniquement en anglais, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'examen de la disponibilité du service téléphonique en français.

La signalisation extérieure et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur du bureau de même que la documentation étaient en anglais seulement. De plus, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais. Nous avons également noté que l'adresse du bureau n'avait pas été mise à jour dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas obtenu un service en français.

Ce bureau et ses quatre succursales comptent 60 employés, dont 45 travaillent à Belleville. Seulement deux postes sont désignés bilingues. Ces 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 a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

## **RECOMMANDATIONS**

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

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 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 l'affichage à l'intérieur est 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. 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 les personnes langue;
10. 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.

## **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de

les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, elle est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 10 dans les délais prescrits.

### **Développement des ressources humaines (2397)**

Centre de ressources humaines du Canada  
58, rue Dalhousie  
Bureau 211  
Brantford (Ontario)  
1-800-277-9915  
(519) 751-6500

L'étude de 1994 a révélé que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au 1 800 277-9915, le numéro du centre de répartition téléphonique. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. Nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles est désuet. Dans le second cas, l'appel a été fait au (519) 751-6500, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local. Le service en français n'était pas disponible à ce numéro.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception des affiches maison. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement. Toutefois, après avoir fait connaître sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français. Notons, cependant, que l'enquêteur a dû attendre dix minutes -- délai inacceptable -- pour obtenir un service en français.

L'effectif de ce bureau se compose de 51 employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Cependant, quelques employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques en français. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

### **RECOMMANDATIONS**

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

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. 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;
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 tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
6. 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;

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, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les personnes à la réception qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures requises pour diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes langue;
9. 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;
10. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de notre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

La dernière recommandation est plus difficile à mettre en oeuvre. Le bureau a pris des moyens pour favoriser le bilinguisme institutionnel en veillant à ce que tous les employés connaissent la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. De plus, il étudie la possibilité d'embaucher davantage d'employés bilingues le plus rapidement possible. Entre-temps, des dispositions administratives efficaces ont été mises en place afin d'offrir des services au téléphone et en personne de qualité équivalente en français et en anglais.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

### **Développement des ressources humaines (3014)**

Centre de ressources humaines du Canada  
73, rue Water nord  
Cambridge (Ontario)  
N1R 5T8  
(519) 621-7150

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local du bureau, qui est également inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, la préposée a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à l'enquêteur s'il voulait rejoindre quelqu'un qui parlait français. Elle a tenté d'acheminer l'appel, mais le poste du préposé bilingue était occupé. La même situation s'est répétée dans le second cas.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches maison. 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.

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.

L'effectif de ce bureau comprend 13 employés et seulement un poste exige une connaissance des deux langues. Il s'agit d'un poste d'un niveau supérieur de compétence linguistique et son titulaire satisfait à cette exigence. 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 de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire à déjà près des mesures visent à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

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

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, 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 les personnes langue;
7. 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.

## **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

## **Commentaires de la CLO**

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, elle est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite aux recommandations 1 et 7 dans les délais prescrits.

## **Développement des ressources humaines (15916)**

Centre de ressources humaines du Canada  
414, rue Main  
Geraldton (Ontario)  
P0T 1M0  
(807) 854-0635

L'étude de 1994 a démontré que le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1999 indique que

la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (807) 854-0635, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues de même 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. Les documents et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles et ils étaient disposés de façon à présenter les versions françaises et anglaises. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services 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 compte deux postes, qui sont désignés bilingues. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

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

### **Développement des ressources humaines (15928)**

Centre de ressources humaines du Canada  
10, chemin Government est  
Kirkland Lake (Ontario)  
P2N 3J8  
(705) 567-9205

Notre étude en 1994 nous a permis de constater que ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. L'enquête menée en 1999 indique qu'il offre toujours un très bon service en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques au (705) 567-9205, 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. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Dans ce bureau, on dénombre 42 employés dont la majorité sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence intermédiaire ou supérieur. La majorité des 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 de langue française.

***Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble 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. 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.

## **Commentaires du Ministère**

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

## **Développement des ressources humaines (92323)**

Programmes de la sécurité du revenu  
490, rue Weber Ouest  
Kitchener (Ontario)  
1 800 277-9915  
(519) 579-1550

En 1994, le bureau avait offert un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

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.

Lors du premier appel, au 1 800 277-9915, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, au (519) 579 1550, suite à un menu bilingue, il y avait un message unilingue anglais indiquant à l'enquêteur que l'on dirigeait son appel vers un autre poste. L'employé qui a pris l'appel ne parlait pas français.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Cependant, l'affichage à l'intérieur était en grande partie unilingue anglais.

Au moment de sa visite, notre 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.

L'effectif de ce bureau comprend sept employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau se demandait si le bureau était désigné bilingue. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

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

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. 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;
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 l'affichage à l'intérieur est 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, 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;
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 les personnes langue;
  8. 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 langue;
  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;
  11. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

### **Développement des ressources humaines**

Centre de ressources humaines du Canada  
451, rue Talbot  
London (Ontario)  
N6A 4S7  
(519) 645-4580  
1 800 808-6352

Nous n'avons pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (519) 645-4580. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. Lors du second appel, on a indiqué en anglais seulement à l'enquêteur qu'il pouvait composer le 1 800 808-6252 pour obtenir un service en français. Nous avons noté que le numéro de téléphone approprié où l'on offre le service en français n'était inscrit ni dans l'annuaire téléphonique local, ni au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

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 bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

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

L'effectif de ce bureau se compose de 210 employés dont huit 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. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

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

1. de faire inscrire les numéros où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. 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;
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 tout l'affichage est dans les deux langues officielles, y compris les affiches maison;
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 les personnes bilingues.

## **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

## **Commentaires de la CLO**

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, la CLO est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 1 dans les délais prescrits.

## **Développement des ressources humaines (15958)**

Centre de ressources humaines du Canada  
141, rue Lake  
Pembroke (Ontario)  
K8A 5L8  
(613) 735-0681

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (613) 735-0681, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux

fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi d'obtenir le service en français en pressant la touche appropriée. On lui a immédiatement offert un très bon service dans cette langue.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires à l'intention du public étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Ce bureau compte 14 employés dont trois occupent des postes bilingues exigeant une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **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 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. 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.

## **Commentaires du Ministère**

L'affichage intérieur est maintenant dans les deux langues officielles.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix.

## **Développement des ressources humaines (92322)**

Programmes de la sécurité du revenu  
43, rue Church  
St. Catharines (Ontario)  
1 800 277-9915  
1 800 277-9914

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

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. Le bureau avait aménagé dans de nouveaux locaux.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Cependant, le répertoire du bureau dans le hall de l'édifice n'était qu'en anglais.

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.

Dans ce bureau, on dénombre six employés dont deux sont bilingues. 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 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 de langue française.

## **RECOMMANDATIONS**

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

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 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, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le répertoire dans le hall de l'édifice décrive le bureau en français aussi bien qu'en anglais.

## **Commentaires du Ministère**

L'affichage à l'intérieur est maintenant dans les deux langues officielles, et le répertoire des bureaux fédéraux du SCT a été mis à jour.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

## **Développement des ressources humaines**

Programmes de la sécurité du revenu  
22, rue Bay  
Sault Ste. Marie (Ontario)  
P6A 1Z4  
1 800 277-9914

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête de 1999 indique que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a fait deux appels téléphoniques au 1 800 277-9914, le seul numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. 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 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. De plus, nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local.

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 bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Le Centre dessert le district d'Algoma et il compte 52 employés dont neuf sont bilingues. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

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

1. de faire inscrire en français le numéro du bureau dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. 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;
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 diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes bilingues.

### **Commentaires du Ministère**

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

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO prend note des mesures adoptées pour offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, la CLO est d'avis que le Ministère devrait prendre des moyens précis pour donner suite à la recommandation 1 dans les délais prescrits.

### **Développement des ressources humaines**

Centre de ressources humaines du Canada  
319, boulevard LaSalle  
Bureau 204  
Sudbury (Ontario)  
(705) 670-6600

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. Le suivi de 1999 indique que seule une affiche maison faisait défaut.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Lors du premier appel, le message sur le système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des langues officielles ou encore celle de communiquer avec un préposé. Notre enquêteur a choisi la dernière option. Le service en français était très bon. Dans le second cas, l'accueil était dans les deux langues officielles et le service en français était également très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception d'une affiche maison reliée à l'évacuation en cas d'urgence. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. (On devrait également afficher le pictogramme de l'offre active au second étage).

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce bureau comprend 172 employés dont 98 sont bilingues. 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 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 de langue française.

***Ce bureau s'acquitte bien dans l'ensemble 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. 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.

## **Commentaires du Ministère**

Tout l'affichage intérieur est maintenant dans les deux langues officielles.

## **Développement des ressources humaines (15981)**

Centre de ressources humaines du Canada  
975, Alloy Drive  
Thunder Bay (Ontario)  
P7B 6N5  
(807) 346-2000

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (807) 346-2000, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. L'acheminement de l'appel vers un collègue bilingue s'est également fait en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient également dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait le service en français et en anglais.

Sept des 67 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure et tous les titulaires satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques lors des réunions. De plus, le bureau entretient des communications régulières avec la communauté de langue française de la province.

## **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 pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que 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.

## **Commentaires du Ministère**

Un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public.

Les employés accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

## **Développement des ressources humaines (15989)**

Centre de ressources humaines du Canada  
Centre d'entraînement métropolitain  
25, avenue St-Clair est  
Bureau 601  
M4T 1M2  
Toronto (Ontario)  
(416) 973-6121

L'étude de 1994 a démontré que le bureau offrait un bon service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (416) 973-6121. 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 appris que le numéro de téléphone du bureau inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles n'était pas le numéro du centre d'entraînement.

Une partie de la signalisation extérieure et de l'affichage à l'intérieur était bilingues. On y retrouvait beaucoup d'affiches unilingues anglaises. Les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles en français et en anglais. Par contre, la documentation n'était disponible qu'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, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le bureau compte huit employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

### **RECOMMANDATIONS**

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

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. 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;
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 tout l'affichage est dans les deux langues officielles;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. 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;



10. 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;
11. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Depuis la dernière visite de votre enquêteur, un plus grand nombre de pictogrammes du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) ont été placés bien à la vue du public dans tous les bureaux visités. L'affichage à l'intérieur, y compris les affiches maison, 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 accueillent maintenant les clients, en personne et au téléphone, dans les deux langues officielles, afin de les inviter à communiquer avec eux dans la langue de leur choix. Nos employés ont reçu un rappel de leur obligation d'orienter les clients d'expression française, dans la langue officielle de leur choix, aux employés bilingues.

Quant à la recommandation de communiquer avec la communauté d'expression française pour déterminer ses besoins et pour informer ses membres des services offerts, soyez assuré que le Toronto Programs Group et les CRHC de cette région sont régulièrement en contact avec la communauté francophone.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO voudrait être informée, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires adoptées par le Ministère en vue d'offrir des services dans les deux langues officielles en attendant l'établissement d'une capacité permanente. La CLO voudrait également être informée dans les mêmes délais de la planification à plus long terme du Ministère pour atteindre une telle capacité.

---

### **Industrie Canada (15807)**

Bureau auxiliaire - Spectre  
Édifice fédéral  
Bureau 215  
120, rue Clarence  
Kingston (Ontario)  
K7L 4X1  
1 800 267-2859

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1999 indique que le service au téléphone est disponible en français à partir du numéro 1-800, mais que la situation n'a pas changé pour le service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro 1 800 267-2859. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était très bon. Nous avons également noté que le bureau n'était pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local.

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. 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 du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il n'a pas obtenu un service en français.

Le bureau ne compte qu'un employé (son poste n'est pas désigné bilingue). L'employé est au courant de ses obligations linguistiques. On nous informe que le bureau ne fournit pas de service aux membres du public.

### **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Le bureau de Kingston ne compte qu'un seul employé et n'offre pas de service au comptoir. Les clients peuvent toutefois obtenir un service dans les deux langues officielles en composant un numéro 1-800 qui figure dans l'annuaire téléphonique. Le répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues sera rectifié en conséquence. De plus, une affiche sera placée sur les lieux pour informer les clients qu'aucun service en personne n'est assuré à cet endroit et que s'ils désirent être servis dans les deux langues officielles, ils doivent composer le numéro 1-800.

### **Industrie Canada (15823)**

Bureau de district - Mesures Canada  
875, rue Notre-Dame  
Sudbury (Ontario)  
Renseignements généraux : (705) 671-0633

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est améliorée.

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. Le bureau avait récemment aménagé dans de nouveaux locaux situés au 875, rue Notre-Dame.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (705) 671-0633, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Notons également que l'acheminement de son appel à une personne bilingue s'est fait en français. Selon un employé d'une autre division -- les deux employés de la division des mesures oeuvraient à l'extérieur du bureau lors de notre visite -- ce numéro acheminerait en permanence les appels vers un poste situé à Ottawa. Ce bureau n'aurait, semble-t-il, aucun contact avec le grand public.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais.

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

L'effectif de ce bureau se compose de deux employés, qui sont tous les deux bilingues.

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Industrie 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 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;
4. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Le bureau de Sudbury est une succursale du bureau de district d'Ottawa et n'offre pas de service au comptoir. Le répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues sera rectifié en conséquence. De plus, une affiche sera placée sur les lieux pour informer les clients qu'aucun service en personne n'est assuré à cet endroit. S'ils désirent obtenir un

service téléphonique dans les deux langues, ils doivent composer le (705) 671-0633. La formule d'accueil est bilingue, et lorsqu'il n'y a pas de préposé disponible, les appels sont dirigés vers le bureau de district d'Ottawa où le service est offert dans les deux langues. Étant donné que le bureau n'a pas à offrir de service en personne en français et en anglais, il n'est pas nécessaire d'afficher le pictogramme du SCT.

## **Industrie Canada (15827)**

Mesures Canada  
1859, rue Leslie  
Don Mills  
Toronto (Ontario)  
(416) 385-2601

Lors de l'étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les enquêteurs ont fait deux appels téléphoniques à ce bureau. 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. Nous avons également 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 signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient 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 bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Dans ce bureau, on dénombre 17 employés dont deux 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 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 de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Industrie 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 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 les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes langue;
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 la documentation est disposée sur ses présentoirs de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;
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. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Le numéro de téléphone approprié a été inscrit le 4 octobre 1999 dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Tous les employés à la réception et ceux chargés d'offrir des services en personne et au téléphone ont été avisés de la nécessité d'utiliser une formule d'accueil bilingue chaque fois qu'ils font affaire avec un client. Ils ont également reçu les procédures adéquates à suivre pour accueillir les clients et transférer les appels à un agent bilingue. De plus, nous rappelons périodiquement aux employés leurs obligations relatives aux langues officielles.

La documentation mise à la disposition du public dans l'aire d'accueil est offerte dans les deux langues officielles; elle est vérifiée périodiquement pour faire en sorte que les deux langues soient toujours bien en vue. On a conseillé à tous les employés de voir à ce que toute la documentation soit offerte en anglais et en français.

Afin d'accroître la compréhension des besoins des collectivités francophones locales et de faire en sorte que tous les services à Industrie Canada soient mis en valeur, le Bureau régional de l'Ontario d'Industrie Canada coordonnera la mise en application de cette recommandation.

### **Industrie Canada (16342)**

Bureau régional  
4e étage  
151, rue Yonge  
Toronto (Ontario)  
(416) 973-5000

L'étude de 1994 a révélé que le personnel de ce bureau fournissait un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que seule l'offre de service dans les deux langues fait défaut.

Les enquêteurs ont effectué deux appels téléphoniques à ce bureau. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Cependant, ils ont reçu un service en français de très bonne qualité lors de chacun des appels. 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. De plus, l'adresse du bureau n'était pas la même dans les rubriques en français et en anglais de l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public.

Au moment de sa visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

Ce bureau compte 200 employés dont 30 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. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de faire inscrire l'adresse appropriée du bureau dans les rubriques en français et en anglais du prochain annuaire téléphonique local;

2. 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;
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, 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.

### **Commentaires du Ministère**

La bonne adresse (151, rue Yonge) figurait dans la section anglaise de l'annuaire téléphonique de Bell Canada mais une erreur s'était glissée dans la section française (153, rue Yonge). Nous avons informé Bell Canada de ce problème et des rectifications seront apportées lors de la nouvelle impression de l'annuaire.

Nos dossiers montrent qu'un changement d'adresse a été fait le 5 mai 1999 dans le répertoire des bureaux fédéraux, et que l'adresse du bureau figurant dans le répertoire en anglais et en français est toujours juste.

À la suite de la visite de l'enquêteur, on a rappelé verbalement à tous les employés affectés à la réception du Bureau régional qu'ils sont tenus d'offrir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles. Nous exerçons un suivi périodique à ce sujet.

---

### **Défense nationale (92271)**

Centre de recrutement des forces armées canadiennes  
317, avenue Park  
Thunder Bay (Ontario)  
P7B 1C7  
(807) 343-5116

Lors de l'étude en 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (807) 343-5116, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles. Dans le second cas, notre enquêteur a dû demander les services d'une personne bilingue -- le transfert d'appel s'est toutefois fait en français. Nous avons également noté que les rubriques du Ministère sont dans les deux langues officielles dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique, mais en anglais seulement dans les pages jaunes.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches qui se lisaient comme suit : « Recruter » et « Military Career Counsellor ». La documentation ainsi que les formulaires étaient disponibles en français et en anglais et le pictogramme du SCT était affiché.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement et il n'a pas réussi à obtenir un service en français.

Le Centre compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

***Suite à notre visite, le gestionnaire a pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

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 tout 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, 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;
5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;
6. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que toutes ses rubriques et ses annonces dans l'annuaire téléphonique local sont dans les deux langues officielles.

### **Commentaires du Ministère**

Dans le cas du CRFAC Thunder Bay, le bureau a pris des mesures correctives relativement aux recommandations 1, 2 et 3.

Malheureusement, en ce qui a trait à la recommandation 4, l'organisation approuvée pour ce centre de recrutement était inadéquate, car aucun poste n'était désigné bilingue. La situation a toutefois été corrigée : deux des quatre postes ont été désignés bilingues.

Cependant, dans la mesure où des membres du personnel militaire doivent être transférés pour combler ces postes et que ces transferts sont généralement effectués entre les mois de juin et septembre, les changements n'auront lieu que l'été prochain. Le centre de recrutement devra néanmoins prendre des mesures temporaires pour offrir un service en français aux clients d'expression française, du moins au téléphone.

La recommandation 5 sur la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, que ce soit au téléphone ou en personne, sera également mise en oeuvre - essentiellement grâce aux mesures prises au CRFAC Thunder Bay pour satisfaire à la recommandation 4.

La recommandation 6, portant sur les rubriques et les annonces ministérielles dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique local sera mise en oeuvre dès que possible.

### **Commentaires de la CLO**

La CLO considère que la Défense nationale doit prendre les mesures nécessaires (tel que l'affichage temporaire) pour assurer la prestation de services adéquats en français à ce centre de recrutement jusqu'à ce que les transferts de personnel soient effectués l'été prochain.

### **Défense nationale Protection civile Canada (15876)**

Bureau régional  
20, rue Holly  
Bureau 205  
Toronto (Ontario)  
M4S 3B1  
(416) 973-6343

L'étude de 1994 a démontré que ce bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée. Seule l'offre de service en personne dans les deux langues fait maintenant défaut.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (416) 973-6343, 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.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur a constaté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était également dans les deux langues officielles. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la personne s'est empressée de poursuivre la conversation en français. Le service en français était de très bonne qualité.

L'effectif de ce bureau se compose de trois employés et ils sont tous les trois bilingues, y compris le commissionnaire. Les postes exigent la connaissance des deux langues à un niveau intermédiaire de compétence linguistique et leurs titulaires satisfont à ce niveau de compétence ou le dépassent. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue 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 à 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 de les inviter à communiquer avec eux en français ou en anglais.

## **Défense nationale (16379)**

Centre de recrutement des forces armées canadiennes  
441, avenue University ouest  
Windsor (Ontario)  
(519) 252-7615

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau laissait à désirer. Le suivi de 1999 indique que la situation ne s'est guère améliorée.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible. En outre, la personne n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Cependant l'affichage à l'intérieur était en anglais seulement. Toutefois, la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible.

Ce bureau compte cinq employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue.

## **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

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, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage à l'intérieur est 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 les personnes langue;
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 diriger (en français) les clients d'expression française vers les personnes langue;
7. 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.

### **Commentaires du Ministère**

Dans le cas du CRFAC Windsor, des mesures correctives ont été prises relativement aux recommandations 2, 3, 4, 5 et 6.

Au sujet des recommandations 1 et 7, des mesures administratives temporaires et efficaces sont en place afin de permettre aux clients d'expression française de recevoir des services en français, lesquels seront fournis sous peu par un agent bilingue. Il reste également un poste bilingue à combler.

---

### **Ressources naturelles (1369)**

Service canadien des forêts  
Centre forestier des Grands Lacs  
1219, rue Queen est  
Sault Ste. Marie (Ontario)  
P6A 5M7  
(705) 949-9461

Nous avons reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro (705) 949-9461, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. 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. De plus, nous avons noté que le numéro de téléphone du bureau n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de deux affiches à l'entrée du terrain de stationnement. 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.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et il obtint un service adéquat en français.

L'effectif de ce bureau comprend 165 employés dont 15 sont bilingues. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc au ministère des Ressources naturelles :

1. de faire inscrire en français le numéro de téléphone du bureau 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 tout l'affichage est 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 les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures requises pour acheminer (en français) les appels des clients d'expression française vers les personnes langue;
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.

### **Commentaires du Ministère**

La politique sur l'usage de la formule d'accueil bilingue a été revue avec les réceptionnistes. Une des directives du Centre de foresterie des Grands Lacs (CFGL) est d'offrir à ses clients un accueil téléphonique bilingue comme «Great Lakes Forestry Centre, bonjour ». Le bureau de Sault Ste Marie reçoit de nombreux appels téléphoniques et est reconnu pour son accueil offert dans les deux langues officielles. Il se peut que votre enquêteur ait été accueilli par un employé temporaire oublieux de cette directive. Veuillez prendre note que le personnel assigné à l'accueil a été avisé de vérifier si les employés temporaires utilisent la formule d'accueil bilingue.

Dans l'annuaire téléphonique de Bell Canada, le numéro de téléphone du bureau est inscrit dans la partie anglaise et française du volet du gouvernement fédéral. L'annuaire local intitulé «The Helpful Pages » est conçu par une firme privée et distribué localement. Il est également publié sans consultation ou sans l'accord des affichés. Les instances municipales, provinciales et fédérales y figurent en anglais seulement. Il est évident que nous ne sommes pas responsables du contenu de cet annuaire.

D'ici trois mois, le CFGL se dotera d'un nouveau système de boîte vocale automatisée. Les clients seront assurés d'un accueil bilingue et auront la possibilité d'accéder aux services du Centre dans la langue de leur choix..

Les deux affiches unilingues situées à l'entrée du terrain de stationnement ont été enlevées.

Le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor a toujours été et continue d'être affiché à la vue du public, sur le bureau de la réceptionniste, de même qu'aux stations de travail des employés bilingues de l'édifice.

Au cours des deux prochains mois, tous les employés unilingues recevront une brève formation en français afin d'atteindre un niveau de langue qui leur permettra d'acheminer (en français) à leurs collègues bilingues les appels provenant de clients de langue française.

D'ici quelques semaines, le CFGL rencontrera un représentant de la communauté d'expression française locale pour réaffirmer son engagement à fournir des services équivalents aux Canadiens d'expression française et pour discuter des moyens permettant de mieux desservir cette communauté.

---

### **Commission de la fonction publique**

1, rue Front  
Toronto (Ontario)  
M5J 2X5  
(416) 973-3131

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique qu'il fournit un très bon service en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été faits 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, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Cependant, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT afin d'indiquer qu'il offrait le service en français et en anglais. Nous avons également 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 (le bureau venait d'aménager dans de nouveaux locaux).

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Dans ce bureau, on dénombre 17 employés dont dix sont bilingues. Les postes bilingues exigent une connaissance des deux langues officielles d'un niveau de compétence intermédiaire ou supérieur et leurs titulaires satisfont aux 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 a des contacts réguliers avec la communauté de langue française.

***Il importe de noter que le gestionnaire a déjà pris des mesures visant à corriger les lacunes.***

## **RECOMMANDATIONS**

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

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 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 Commission**

La région du Centre et du Sud de l'Ontario a emménagé dans de nouveaux locaux en janvier 1999 et le SCT a été informé de la nouvelle adresse.

Deux pictogrammes sont bien placés à la vue du public dans la salle d'accueil située en face des ascenseurs. Un pictogramme est placé au-dessus d'une vitrine de publicité et l'autre à la fenêtre de la réceptionniste.

Un atelier aura lieu avant le 25 janvier 2000 au bureau régional de la CFP. Les réceptionnistes ainsi que leurs remplaçantes et remplaçants y participeront. Le but de cet atelier est de sensibiliser les réceptionnistes vis-à-vis leurs rôles et responsabilités en ce qui a trait au programme des langues officielles. La personne-ressource a déjà été identifiée et a déjà entrepris la planification de l'atelier.

---

## **Travaux publics et Services gouvernementaux (3019)**

Pont-levis du Chenal de Burlington  
1157, boulevard Beach  
Hamilton (Ontario)  
Immobilier : (905) 544-3236

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en personne en français. Le suivi mené en 1999 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en personne en français.

Le gestionnaire nous a informés que, depuis l'an passé, ce point de service n'était plus désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles.

## **RECOMMANDATION**

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

1. de demander immédiatement au SCT de retirer ce bureau du répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

### **Commentaires du Ministère**

Bien qu'il n'y ait pas de services offerts au public au pont-levis du Chenal de Burlington, le Ministère a fourni des renseignements sur les heures d'exploitation du pont-levis au Centre téléphonique national de Toronto. Ce numéro donne accès à des services bilingues.

### **Travaux publics et Services gouvernementaux (16616)**

Centre de distribution des biens de la Couronne  
6205, chemin Kestrel  
Mississauga (Ontario)  
(416) 973-7300

Nous avons reçu en 1994 un service de très bonne qualité en français. Le suivi de 1999 indique que la situation s'est quelque peu détériorée.

Notre enquêteur a fait deux appels téléphoniques à ce bureau. Le message enregistré était dans les deux langues officielles.

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.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue.

L'effectif de ce bureau se compose de six employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques. Le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue française.

Nous avons appris, lors de notre visite que le bureau fermerait ses portes d'ici deux ans.

### **RECOMMANDATIONS**

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

1. de mettre en place immédiatement, d'ici à la fermeture définitive du bureau, 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 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.

### **Commentaires du Ministère**

En date du 26 août 1999, le magasin de vente au détail du Centre de distribution des biens de la Couronne (CDBC) a été transféré au ministère de la Défense nationale qui a entrepris un projet pilote avec le secteur privé pour vendre des biens auparavant écoulés par le CDBC.

La section des véhicules du CDBC a été confiée à Auto Auction Group Inc. de Brampton, Ontario.

Les mesures nécessaires seront prises pour s'assurer que Burolis est à jour et reflète les changements du Centre de distribution des biens de la Couronne de Mississauga.

---

### **Gendarmerie royale du Canada (16554)**

Détachement de l'aéroport international Pearson

Centre Airway, 2e étage, aile est  
Bureau 290  
5945 Airport Road  
Mississauga (Ontario)  
(905) 676-3058

Lors de notre étude en 1994, le détachement offrait un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1999 indique que le bureau ne fournit plus de service aux membres du public.

En effet, le numéro (905) 676-3058 n'est plus en service. De plus, on nous a informés que l'unité traite exclusivement avec le personnel du ministère de la Citoyenneté et Immigration.

### **RECOMMANDATION**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de revoir la vocation de ce détachement 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.

### **Commentaires de la GRC**

L'agent responsable du détachement de l'aéroport international Pearson suivra de près la prestation des services dans les deux langues officielles pendant une période d'un an.

### **Gendarmerie royale du Canada**

22, rue Bay  
Sault Ste. Marie (Ontario)  
P6A 5S2  
(705) 941-7267

Nous n'avons pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1999 indique que le détachement offre un très bon service en français, 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. Nous avons cependant noté que le numéro de téléphone du détachement n'était inscrit qu'en anglais dans l'annuaire téléphonique local. De plus, 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.

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.

Au moment de sa visite, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

L'effectif de ce détachement comprend dix employés dont huit sont bilingues. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. Le bureau entretient des communications avec la communauté de langue française.

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

### **RECOMMANDATIONS**

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de faire inscrire en français le numéro du détachement dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;
2. 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.

## **Commentaires de la GRC**

Nous avons pris bonne note de vos recommandations relativement à l'inscription du détachement de Sault Ste. Marie dans l'annuaire téléphonique local, et nous allons prendre les mesures correctives sous peu. De plus, l'adresse et le numéro de téléphone du détachement seront transmis au Secrétariat du Conseil du Trésor.

---

## **Anciens combattants Canada (2202)**

Bureau régional  
Sac de service 4000  
145, chemin Government ouest  
Kirkland Lake (Ontario)  
(705) 567-9571 (Appels à frais virés acceptés)

L'étude de 1994 a démontré que le service offert en français par ce bureau était de piètre qualité. Le suivi mené en 1999 indique que la situation s'est grandement améliorée. En effet, le bureau est maintenant en mesure d'offrir un très bon service en français, au téléphone et en personne.

Nous avons 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.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais.

Au moment de sa visite, 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.

Cinq des six employés occupent des postes bilingues, qui exigent une connaissance des deux langues d'un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences 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 de langue française.

## **RECOMMANDATION**

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 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.

## **Commentaires du Ministère**

Le directeur des Services administratifs régionaux (Ontario) a communiqué oralement et par écrit avec tous les employés qui travaillent à la réception de notre bureau de Kirkland Lake, pour leur rappeler leurs responsabilités quant à la présentation du service au public dans les deux langues officielles. Une note bilingue a également été affichée à cet égard dans leur aire de travail.



---

## **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 Commissaire a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur

signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

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



---

## 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 Ontario à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

- **services clés**

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux

langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

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

• **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application. Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).

N° de cat. : SF31-45/2000

ISBN : 0-662-64914-1