

COL/ULO
Au/Ve
H908
1999
ex.2

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE**

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

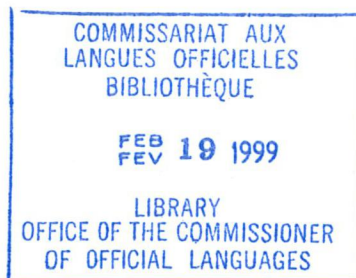


TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A)	INTRODUCTION	-A1-
1.	Le contexte	-A1-
2.	Les objectifs	-A3-
3.	La portée, la méthodologie et les limites	-A3-
B)	OBSERVATIONS GÉNÉRALES	- B1 -
1.	L'affichage et la documentation	- B1 -
2.	L'offre active	- B2 -
a)	La signalisation	- B3 -
b)	L'accueil au téléphone et en personne	- B4 -
3.	Le service	- B6 -
a)	Disponibilité du service en langue minoritaire au téléphone	- B6 -
b)	Disponibilité du service en langue minoritaire en personne	- B7 -
c)	Qualité et courtoisie du service en langue minoritaire	- B8 -
d)	Comparabilité	- B8 -
4.	La capacité bilingue des bureaux dans la RCN	- B10 -
5.	L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B11 -
6.	Conclusion	- B11 -

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 dans la région de la capitale nationale (RCN). Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont encourageants. Il est relativement facile d'obtenir de façon constante des services de qualité dans les deux langues officielles au téléphone ou en personne dans la RCN. Ainsi, lors du suivi, le service au téléphone dans les deux langues officielles était disponible dans 97 p. 100 des cas alors que le service en personne était disponible dans 92 p. 100 des bureaux. La capacité bilingue globale des bureaux de la RCN a connu un progrès substantiel, passant de 74 à 92 p. 100 durant cette période. La prestation du service en français dans les bureaux desservant la population locale, en Ontario, s'est grandement améliorée. Quant aux bureaux des administrations centrales et des principales institutions d'envergure nationale qui fournissaient déjà des services en français et en anglais dans 98 p. 100 des cas en 1994, elles ont maintenu leur rendement.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 51 à 80 p.100. L'accueil dans les deux langues au téléphone s'est maintenu au même niveau que lors de l'étude initiale à 81 p. 100. Seule ombre au tableau, l'accueil dans les deux langues en personne a glissé par rapport à la situation observée en 1994. Il ne se fait plus que dans 41 p. 100 des bureaux comparativement à 56 p. 100, lors de l'étude initiale. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures efficaces pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

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 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 des 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

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

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 sa 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 sera 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 dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur la RCN.

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. »

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 fédéraux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans la RCN. 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.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Rappelons qu'en vertu de la LLO, tous les bureaux des institutions fédérales de la RCN qui offrent des services au public sont tenus de les fournir dans les deux langues officielles.

En choisissant les bureaux qui devaient faire partie du suivi, nous avons tenu compte de la nature des institutions qui offrent des services au public dans la RCN. Nos choix se sont départagés entre les bureaux qui offrent des services à la population locale, les administrations centrales et les institutions d'envergure nationale. Nous avons également visité des bureaux administratifs qui ne reçoivent habituellement pas de clients en personne mais qui communiquent plutôt avec le public par téléphone ou par écrit.

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 ou

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

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 dans la langue cible (français ou anglais) aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

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

Les enquêteurs ont visité les bureaux qui offraient des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français du côté ontarien et, en anglais du côté québécois. 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 du CLO. Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour la RCN étaient valides dans une limite de 5 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Le suivi dans la RCN s'est déroulé en deux temps. Un certain nombre de bureaux ont été examinés à l'automne de 1997. Les autres l'ont été en 1998. Compte tenu du temps écoulé entre les deux phases du projet, un exercice de validation des données a été ajouté à la méthodologie pour en assurer la qualité et la fiabilité de l'information. Ainsi, chaque bureau qui avait été examiné en 1997 ou en 1998 a reçu, à l'automne 1998, un compte rendu détaillé des observations faites par les enquêteurs. Le gestionnaire responsable du bureau a été invité à commenter les constatations faites à l'égard de la prestation du service dans les deux langues officielles et à indiquer, le cas échéant, les mesures qui avaient été prises pour corriger toute lacune identifiée.

Compte tenu des résultats positifs dont fait état le suivi et du fait que chaque bureau visité au cours du suivi a déjà reçu un compte rendu détaillé des constatations, le présent rapport n'inclut pas de description de la situation observée dans chaque bureau. Nous tenons à féliciter les institutions fédérales de la RCN pour leur diligence à faire respecter les dispositions de la LLO et leur engagement à offrir un service de très bonne qualité dans les

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

deux langues officielles dans chacun de leurs bureaux. Par ailleurs, les recommandations faites dans le cadre de ce rapport visent à inciter les institutions fédérales dans la RCN à corriger toute lacune qui pourrait subsister et à améliorer, le cas échéant, la qualité des services offerts dans les deux langues officielles. 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 101 bureaux fédéraux dans la RCN. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 49.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant l'ensemble des bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi dans la RCN. 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.

1. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont améliorés, à l'exception de la signalisation extérieure qui n'était pas entièrement adéquate dans quelques bureaux. La présence d'affiches-maisons dans une seule langue a été notée dans quelques endroits. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles dans 97 p.100 des bureaux par rapport à 73 p.100 en 1994. Par ailleurs, comme en 1994, tous les bureaux des institutions fédérales dans le RCN mettent à la disposition du public la documentation et les formulaires dans les deux langues officielles.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1998
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	92 %
<i>Affichage intérieur</i>	73 %	97 %
<i>Documentation</i>	100 %	100 %
<i>Formulaires</i>	100 %	100 %

Recommandation 1

Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur de leurs bureaux sont entièrement dans les deux langues officielles de façon à projeter l'image de bureaux qui offrent des services en français et en anglais.

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

dans les deux langues officielles dans la RCN étaient satisfaisantes ou mieux dans 74 p. 100 des cas.

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

a) La signalisation



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

En 1994, 51 p. 100 des bureaux désignés de la RCN 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 sept des points de service visités qui auraient dû avoir un panneau n'affichaient toujours pas un symbole approprié, neuf ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

Tableau 2

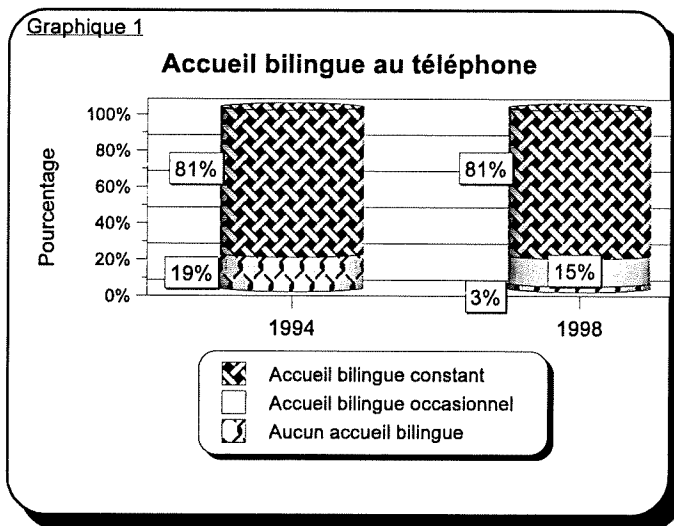
Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1998</i>
Présent	51%	80%
Absent	49%	20%

Recommandation 2

Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que leurs bureaux affichent le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor ou un symbole équivalent pour indiquer aux membres du public qu'ils offrent le service dans les deux langues officielles.

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales dans la RCN utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone dans 81 p. 100 des cas. Lors de



notre passage, la situation était identique. En effet, les préposés employaient une formule d'accueil dans les deux langues de façon constante au téléphone dans 81 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule d'accueil dans les deux langues de façon occasionnelle dans 15 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil dans les deux langues dans à peine 3 p. 100 des cas.

Des rappels plus fréquents de la part des gestionnaires au sujet de l'importance d'accueillir en tout temps le public dans les deux langues officielles amélioreraient rapidement la situation.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil dans les deux langues en personne, il se faisait dans 56 p. 100 des cas en 1994. Lors du suivi, l'accueil en personne dans les deux langues se faisait

seulement dans 41 p. 100 des bureaux visités. Même s'il s'agit du plus fort pourcentage de conformité à cette disposition de la LLO par rapport à chacune des régions examinées jusqu'à maintenant, c'est encore insuffisant, d'autant plus qu'il s'agit d'un recul par rapport à la situation observée en 1994. Tous les gestionnaires des bureaux fédéraux dans la RCN doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les membres du public 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 ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers.

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.

Recommandation 3

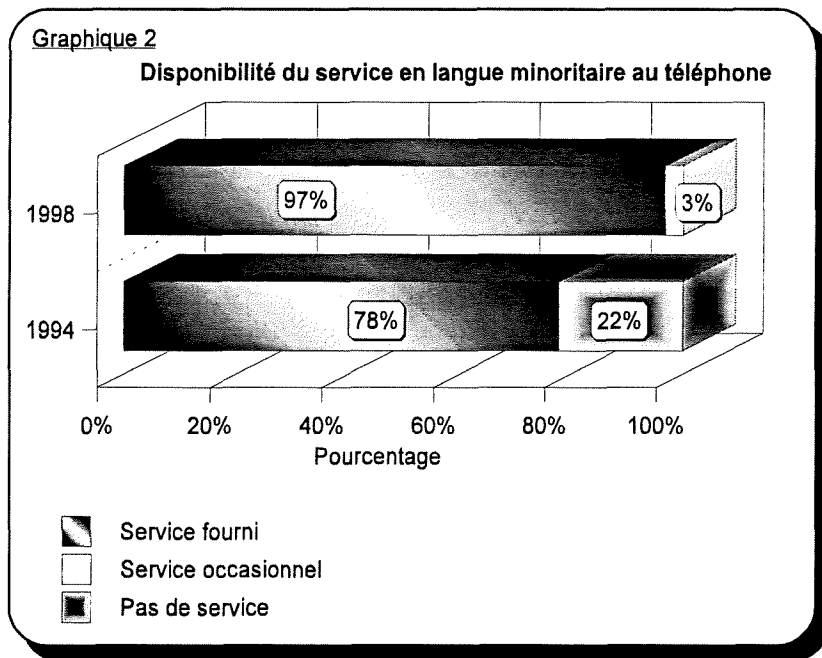
Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés de leurs bureaux qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues

officielles de façon constante afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

3. Le service

a) Disponibilité du service en langue minoritaire au téléphone

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux dans la RCN avaient fourni le service dans la langue minoritaire dans 78 p. 100 des cas. Notre rapport soulignait alors que



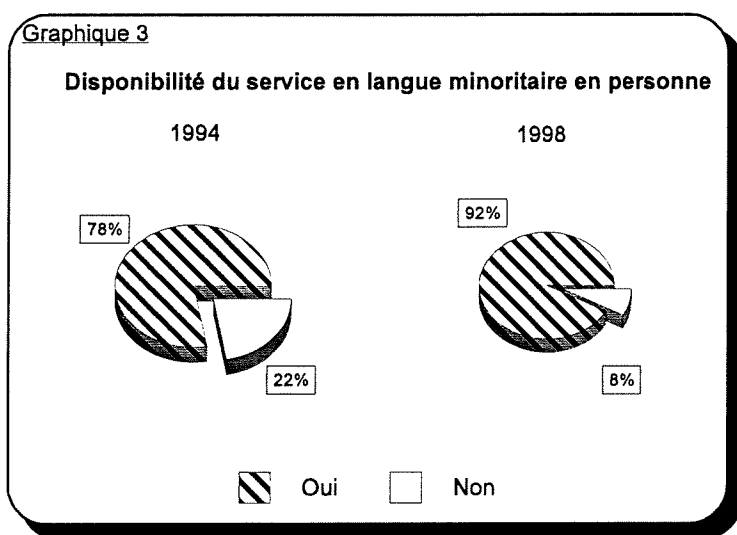
ce pourcentage pondéré ne reflétait pas totalement nos expériences puisque dans la plupart des bureaux visités, les enquêteurs indiquaient avoir été servis dans la langue de la minorité. Les points de service où des lacunes avaient été signalées étaient surtout des bureaux desservant la population locale, en Ontario. Or le

suiti indique que la situation s'est nettement améliorée à ce point de vue. En effet, les préposés ont fourni le service dans la langue minoritaire de façon constante dans 97 p. 100 des cas pour l'ensemble des bureaux dans la RCN. Dans 3 p. 100 des cas, le service a quand même été fourni en langue minoritaire une fois sur deux. Nous avons également noté que les administrations centrales et les institutions d'envergure nationale continuaient d'offrir un très bon service dans les deux langues officielles.

Cette très nette amélioration de la disponibilité du service au téléphone en langue minoritaire dans la RCN s'explique essentiellement par l'amélioration de la capacité bilingue de plusieurs petits bureaux desservant surtout la population locale, en Ontario.

b) Disponibilité du service en langue minoritaire en personne

Le suivi indique que la prestation du service dans la langue minoritaire en personne s'est grandement améliorée au cours des dernières années, dans la RCN. En effet, le service en



langue minoritaire fut obtenu dans 92 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 78 p. 100 lors de l'étude initiale. C'est un progrès digne d'être souligné. Les bureaux fédéraux desservant la population locale, en Ontario, ont grandement amélioré la prestation des services offerts en français.

Quant aux administrations centrales et aux institutions d'envergure nationale, elles ont continué d'offrir d'excellents services dans les deux langues officielles, comme elles le faisaient dans 98 p. 100 des cas, en 1994.

Il n'en demeure pas moins que tous les bureaux qui offrent le service en personne dans la RCN doivent fournir ce service dans les deux langues officielles, en tout temps. Malgré la très bonne performance de la très grande majorité des bureaux des institutions fédérales dans la RCN en matière de prestation du service en personne dans les deux langues officielles, nous tenons à faire la recommandation suivante aux bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Recommandation 4

Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que leurs bureaux sont en mesure de fournir le service en personne dans les deux langues officielles, en tout temps.

c) Qualité et courtoisie du service en langue minoritaire

Lorsque le service a été fourni en langue minoritaire, 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 dans la langue cible (français ou anglais). En 1994, l'évaluation globale du service fourni en langue minoritaire (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 94 p. 100 des points de service vérifiés dans la RCN.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en langue minoritaire au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 95 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 92 p. 100 des bureaux qui ont fourni le service. En somme, on peut dire que les bureaux fédéraux dans la RCN offrent généralement un service de bonne qualité dans les deux langues officielles.

Au chapitre de la courtoisie, presque tous les bureaux visités (94 p. 100) ainsi que ceux avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service

demandé dans la langue minoritaire. À titre d'autre exemple, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service adéquat dans la langue minoritaire.

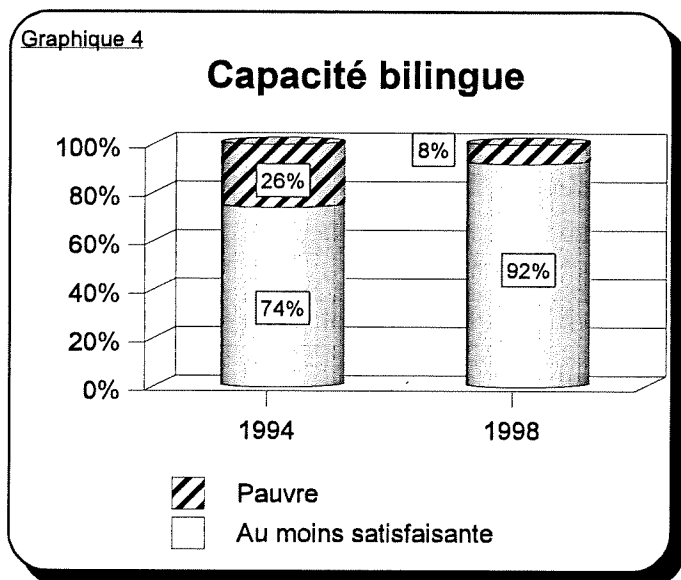
Le service fut qualifié de « pauvre » lorsqu'il a fallu insister pour que le préposé au comptoir ait recours à un collègue bilingue pour fournir le service dans la langue de la minorité.

Lors du suivi, nos enquêteurs ont estimé que les services offerts en langue minoritaire au téléphone et en personne étaient généralement comparables à ceux offerts dans la langue de la majorité dans des proportions respectives de 89 p. 100 pour le service en personne et de 87 p. 100 pour le service au téléphone. On constate donc que les bureaux fédéraux dans la RCN doivent encore améliorer la qualité générale des services qu'ils offrent au public pour qu'ils soient entièrement comparables dans les deux langues officielles. Rappelons notamment que les transferts d'appels du public devraient se faire dans la langue choisie par ce dernier. Le même principe s'applique pour le service en personne lorsqu'un employé n'est pas en mesure d'offrir lui-même le service dans la langue choisie par le public.

Recommandation 5

Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de prendre les mesures nécessaires pour améliorer la qualité et la comparabilité du service dans les deux langues officielles, notamment pour l'acheminement des appels et pour diriger les membres du public vers le personnel en mesure de fournir le service dans les deux langues officielles.

4. La capacité bilingue des bureaux dans la RCN



Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace. En 1994, la capacité de fournir des services en

français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 74 p. 100 des bureaux. Le rapport soulignait toutefois que 98 p. 100 des bureaux des administrations centrales avaient suffisamment de ressources bilingues alors que les petits bureaux desservant la population locale, en Ontario, n'obtenaient qu'une cote de 57 p. 100 à cet égard.

Le suivi indique que les bureaux fédéraux dans la RCN ont nettement amélioré leur capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles. En effet, la capacité bilingue de l'ensemble des bureaux de la RCN est passée à 92 p. 100 lors du suivi. Nos enquêteurs ont noté à cet égard que plusieurs petits bureaux, notamment ceux de la Société canadienne des postes (bureaux de la Société ou franchisés) s'étaient dotés du personnel en mesure de fournir le service dans les deux langues.

Les quelques bureaux dans la RCN qui avaient une capacité bilingue insuffisante pour offrir le service dans les deux langues se sont engagés à corriger les lacunes identifiées, lors de la visite de nos enquêteurs ainsi qu'au cours de l'exercice de validation des données avec les gestionnaires. Dans certains cas, il ne s'agissait en fait que de sensibiliser les gestionnaires à une meilleure utilisation de la capacité bilingue déjà en place. C'était notamment le cas dans

des bureaux où le personnel travaille sur des quarts et où les effectifs bilingues n'étaient pas nécessairement bien répartis sur chaque quart de travail. Malgré la très bonne capacité bilingue de la plupart des bureaux des institutions fédérales dans la RCN, nous tenons à faire la recommandation suivante aux quelques bureaux qui présentent encore des lacunes à ce niveau.

Recommandation 6

Le Commissaire aux langues officielles recommande aux institutions fédérales dans la RCN de s'assurer, le cas échéant, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que leurs bureaux ont les ressources bilingues suffisantes pour offrir, en tout temps, les 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 de la RCN étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans une proportion de 84 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors du suivi, 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 95 p. 100. Cela constitue un progrès significatif à cet égard. Les services que nous avons reçus en langue minoritaire indiquent que les employés connaissent très bien leurs obligations linguistiques.

6. Conclusion

Nous sommes généralement satisfaits des résultats obtenus pour la RCN. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, la plupart des problèmes soulevés lors de

- B12 -

l'étude ont été corrigés sauf pour l'accueil dans les deux langues officielles qui continue de poser un problème, particulièrement pour le service en personne.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures nécessaires pour que tous les bureaux de la RCN offrent des services de qualité dans les deux langues officielles, incluant l'accueil en français et en anglais, au téléphone et en personne.

Recommandations de 1994

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

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

Glossaire

- **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des 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 de la RCN.

- **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 de Revenu Canada
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **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 des 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).

