



*Fédération des francophones
de Terre-Neuve et du Labrador*

**Enquête sur la qualité des services en
français dans les bureaux fédéraux à
Terre-Neuve-et-Labrador**

2013

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
I. Description de l'organisme à la tête de ce projet	
II. Contexte du projet	
III. L'initiative et le plan d'action de la FFTNL	
MÉTHODOLOGIE.....	5
AGENCES ÉVALUÉES	6
I. Liste des agences évaluées	
II. Critères de sélection des agences	
III. Quelques renseignements supplémentaires	
RÉSULTATS.....	7
I. Évaluation téléphonique	
II. Évaluation en personne	
III. Évaluation par voie électronique	
IV. Synthèse de l'évaluation: Temps mis en attente	
COMPARAISON DES RÉSULTATS DE 2012 ET 2013.....	12
CONCLUSION DE L'ENQUÊTE.....	16
LIENS UTILES ET REMERCIEMENTS.....	17
ANNEXES.....	18
I. Annexe A: Modèle de formulaire d'évaluation en personne	
II. Annexe B: Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique	
III. Annexe C: Références des adresses électroniques des agences évaluées	

INTRODUCTION

Description de l'organisme à la tête du projet

La **Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador** (FFTNL) est un organisme provincial à but non lucratif ayant pour mission de défendre et promouvoir les droits et intérêts de la communauté francophone et acadienne de Terre-Neuve-et-Labrador. Cette enquête linguistique a pour but de déterminer l'état actuel des services en français dans les bureaux désignés bilingues. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cet organisme, veuillez consulter le site internet de la FFTNL : <http://www.francotnl.ca/fftnl>

Contexte du projet

Les institutions gouvernementales à travers le Canada sont, selon la Loi sur les langues officielles, censées être responsables de fournir leurs services en français, si souhaité, aux communautés francophones et acadiennes de leur province.

La loi sur les langues officielles demeure la voie législative du bilinguisme officiel au Canada. Cette loi accorde l'égalité de l'anglais et du français dans le gouvernement du Canada. En 1969, la Loi sur les langues officielles a été promulguée par le premier ministre Pierre Elliot Trudeau. Celle-ci visait à répondre aux exigences de la **Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme**. En 1988, la loi a été modifiée afin de clarifier les obligations des institutions fédérales au chapitre du service au public (partie IV). On a clarifié la notion de demande importante pour ainsi permettre aux institutions fédérales d'identifier les bureaux à partir desquels ils doivent assurer l'offre de services dans les deux langues officielles.

Les bureaux fédéraux ainsi identifiés, qu'ils soient centraux ou régionaux, doivent désormais répondre à l'exigence d'offrir des services dans les deux (2) langues officielles via personnel étant dans la capacité de répondre à cette exigence.

Trop souvent, les francophones se plaignent de ne pas recevoir de services dans leur langue officielle.

L'initiative et le plan d'action de la FFTNL

En s'inspirant de la démarche suivie par la Fédération Acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), ainsi que de l'enquête menée par la Fédération des Francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), l'année précédente (2012), cette dernière a à nouveau pris l'initiative d'éclairer la qualité actuelle des services en français offerts par certains bureaux désignés bilingues.

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador a débuté sa seconde enquête en mai 2013. Cette dernière a été rendu possible grâce au programme « Jeunesse Canada au travail » avec le soutien de Patrimoine canadien.

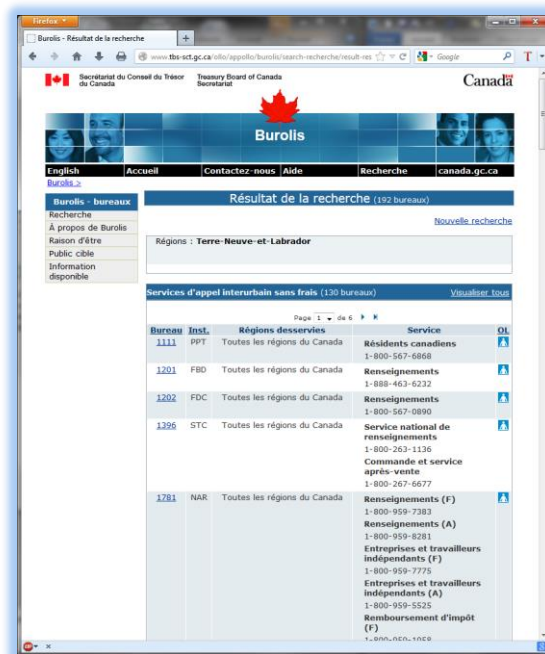
Les résultats de cette enquête seront prochainement disponibles sur le site internet de la FFTNL (www.francotnl.ca/fftnl, rubrique « documents »).

MÉTHODOLOGIE

Tous les bureaux faisant partie de notre échantillon sont désignés « bilingues » selon le système annuaire du Gouvernement du Canada, nommé « *Burolis* », régi par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada. Ce système est accessible en ligne à l'adresse www.fbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis.

Pour effectuer ces évaluations, des bénévoles et employés de Terre-Neuve et du Labrador se sont présentés aux bureaux ciblés sous un profil de francophone unilingue souhaitant un service en français. Par la suite, ces « enquêteurs » ont rempli un formulaire pour y rapporter leurs résultats.

Les résultats de l'enquête ont été amassés grâce à trois (3) types d'évaluation : envoi de courrier électronique, visite en personne, et appel téléphonique. Chaque bureau a été évalué deux (2) fois sur le service accordé en personne, deux (2) fois sur le service par téléphone ainsi que par l'envoi de deux (2) courriels électroniques. Lorsque les deux tentatives d'évaluations d'un même bureau différaient, en vue d'éviter de fausses conclusions et de pouvoir en établir une tendance, une troisième évaluation était effectuée.



I. Enquêtes téléphoniques et enquêtes en personne

Suite aux évaluations, les enquêteurs ont rempli les formulaires suivants:

- ❖ Annexe A – en personne: pour les enquêtes réalisées physiquement dans les bureaux ;
- ❖ Annexe B – au téléphone: pour les enquêtes réalisées par téléphone;

Toutes les enquêtes ont été effectuées pendant les jours ouvrables et à des moments différents de la journée entre 9h00 et 16h30 (heure locale).

II. Enquêtes par voie électronique

Pour obtenir une tendance quant aux enquêtes par voie électronique, un courriel posant une question spécifique à un bureau a été envoyé en français ainsi qu'en anglais au même moment. Le but a été d'en comparer la différence entre les durées d'attente pour chaque envoi respectif.

AGENCES ÉVALUÉES

La liste suivante fait état des dix (10) agences présentes dans la province, ayant été visées par cette enquête. Tous ces bureaux sont désignés comme « bilingue » selon BUROLIS, l'annuaire officiel du gouvernement du Canada.

1. Conseil national de recherches Canada
2. Agence des services frontaliers du Canada
3. Ressources humaines et développement des compétences Canada
4. Pêches et Océans Canada
5. Marine Atlantique Inc.
6. Gendarmerie Royale du Canada
7. Société canadienne des postes (Postes Canada)
8. Administration portuaire de St. John's
9. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
10. Parcs Canada

Critères de sélection des agences choisies :

La sélection des agences ciblées s'est faite à partir de l'évaluation des critères suivants :

- ❖ Importance du ministère dans la vie quotidienne d'un citoyen
- ❖ Réalisme quant à la possibilité logistique de faire les vérifications sur place

Renseignements supplémentaires sur les agences :

- ❖ Ressources humaines et développement Canada ne reçoit pas les messages électroniques. Il est donc impossible de les évaluer sur cet aspect.

RÉSULTATS

Évaluation par téléphone

Agences	Offre active ~ Accueil	Service adéquat
Conseil national de recherches Canada	Oui	Oui
Agence des services frontaliers du Canada	Oui	Oui
Ressources humaines et développement des compétences Canada	Non	Non
Pêches et Océans Canada	Non	Non
Marine Atlantique Inc.	Oui	Oui
Gendarmerie Royale du Canada	Non	Non
Société canadienne des postes (Postes Canada)	Oui	Non
Administration portuaire de St. John's	Non	Non
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	Oui	Oui
Parcs Canada	Oui	Oui
Résultat du service au téléphone (pourcentage des agences répondant aux objectifs)	60 %	50 %

Analyse des résultats

Quatre agences sur les dix ciblées ternissent ces résultats par un service en français inexistant, que ce soit à l'accueil ou en offre active, malgré étant clairement indiqués tels que ministères bilingues selon BUROLIS.

De manière générale, si l'offre active semble toutefois atteindre un niveau honorable de 60% de succès, un important effort reste à faire pour rendre un service adéquat en français, avec un taux de seulement 50% de succès.

Évaluation en personne

Agences évaluées	Offre active - visuel	Offre active - accueil	Service adéquat
Conseil national de recherches Canada	Oui	Non	Oui
Agence des services frontaliers du Canada	Oui	Oui	Oui
Ressources humaines et développement des compétences Canada	Oui	Non	Oui
Pêches et Océans Canada	Non	Non	Non
Marine Atlantique Inc.	Oui	Non	Non
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Non	Non
Société canadienne des postes (Poste Canada)	Oui	Non	Non
Administration portuaire de St. John's	Non	Non	Non
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	Oui	Oui	Oui
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui
Résultat du service en personne ¹	80 %	30 %	50 %

Analyse des résultats

L'administration portuaire de St. John's et Pêches et Océans Canada se démarquent par un service en français inexistant sous tous les volets évalués.

Certaines agences, telles que Parcs Canada, l'Administration de la sûreté du transport aérien, l'agence des services frontaliers et le Conseil national de recherches Canada offrent un service en général de bonne qualité tant en personne que par téléphone.

Malgré le fait que l'offre active visuelle atteint un niveau honorable de 80 %, de nombreuses agences évaluées ne respectent pas leurs obligations linguistiques quant au niveau de l'offre active à l'accueil, qui n'atteint qu'un résultat déplorable de 30%.

Avec un taux de 50%, l'offre de service adéquat est d'un niveau médiocre.

¹ Les pourcentages ont été basés sur la moyenne des évaluations en personne effectuées.

Évaluation par voie électronique (courriel)

Agences évaluées	Délai question-réponse en français	Délai question-réponse en anglais	Différence entre les délais d'attente
Conseil national de recherches Canada	Aucune réponse donnée	17h34	Non-applicable
Agence des services frontaliers du Canada	42h00	41h36	0h24
Ressources humaines et développement des compétences Canada ¹			
Pêches et Océans Canada	37h00	27h57	9h03
Marine Atlantique Inc.	40h10	25h30	14h40
Gendarmerie Royale du Canada	458h55	204h09	254h46
Société canadienne des postes (Postes Canada)	58h56	51h33	7h23
Administration portuaire de St. John's	Aucune réponse donnée	Aucune réponse donnée	Non-applicable
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	40h06	25h30	14h36
Parcs Canada	66h43	79h51	-13h08
MOYENNE²	106h16	59h10	47h06 (environ deux jours)

❖ Temps moyen en 2013 économisé lorsque le message électronique est envoyé en anglais :

47h06, environ deux journées complètes

¹ L'agence Ressources humaines et développement des compétences Canada ne reçoit pas les messages électroniques.

² Ces résultats sont basés sur la moyenne de deux essais.

- ❖ Agences qui n'ont répondu à aucun des courriels envoyés (anglais et français) :
 - Administration portuaire

- ❖ Agences qui n'ont donné aucune réponse au courriel en français :
 - Conseil national de recherches Canada

- ❖ Agences qui n'ont donné aucune réponse au courriel en anglais lors d'au moins une des évaluations :
 - Pêches et océans Canada

Rapport des entrevues électroniques

Légende :

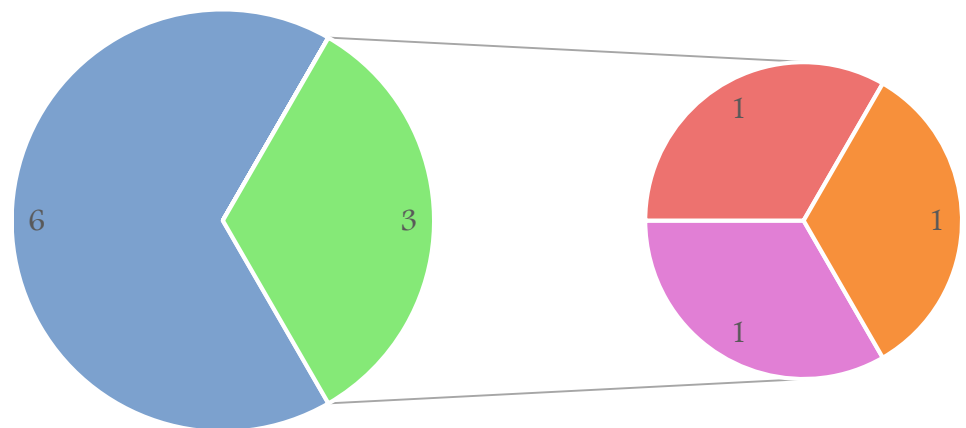
Bleu : Agences ayant répondu aux objectifs

Vert : Agences n'ayant pas répondu aux objectifs

❖ Rose : Agences qui n'ont répondu à aucun des courriels envoyés

❖ Violet : Agences qui n'ont donné aucune réponse au courriel en français

❖ Orange : Agences qui n'ont donné aucune réponse au courriel en anglais



Synthèse du temps de mise en attente
pour recevoir un service en français

Agences évaluées	Délai d'attente <u>Appels</u> <u>téléphoniques</u>	Délai d'attente <u>Visite</u> <u>en personne</u>
Conseil national de recherches Canada	0 minute	2.5 minutes
Agence des services frontaliers du Canada	2.5 minutes	2.5 minutes
Ressources humaines et développement des compétences Canada	5 minutes	10 minutes
Pêches et Océans Canada	Pas de service en français ¹	20 minutes
Marine Atlantique Inc.	9 minutes	8 minutes
Gendarmerie Royale du Canada	11 minutes	3 minutes
Société canadienne des postes (Postes Canada)	3 minutes	4 minutes
Administration portuaire de St. John's	15 minutes	20 minutes
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	2 minutes	5 minutes
Parcs Canada	0 minute	0 minute
MOYENNE DES RÉSULTATS	5 minutes 17 secondes	7 minutes 30 secondes

¹ Aucune question en français n'a pu être posée à Pêches et Océans Canada lors de deux appels téléphoniques. Aucun agent francophone n'était présent.

Comparaison des résultats de 2012 et 2013

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a débuté cette analyse politique linguistique annuelle l'année dernière (2012). Pour cette deuxième enquête, la FFTNL a souhaité y apporter de nouveaux aspects ainsi que de nombreuses modifications. En effet, cette année, la FFTNL rajoute l'aspect électronique à l'enquête dans le but d'en étudier la différence entre les délais d'attente en fonction de la langue dans laquelle le message électronique est envoyé.

Pour cette deuxième édition, il est désormais possible de faire un suivi de l'évolution du service à la clientèle offert par les agences évaluées d'une année à l'autre. Ceci est fait dans un but de sensibilisation en offrant des données concrètes aux communautés francophones et acadiennes ainsi qu'aux agences évaluées de la province. Il est à noter que le suivi ne peut être fait que dans le domaine des évaluations téléphoniques et en personne, les évaluations électroniques étant un nouvel aspect à notre enquête annuelle.

Liste des agences évaluées deux années consécutives (2012 et 2013) :

1. Parcs Canada
2. Ressources humaines et Développement des compétences Canada
3. Pêches et Océans Canada
4. Marine Atlantique Inc.
5. Gendarmerie royale du Canada
6. Société canadienne des postes (Poste Canada)

Les tableaux ci-dessous font états des changements constatés entre les résultats obtenus en 2012 et des résultats de 2013.

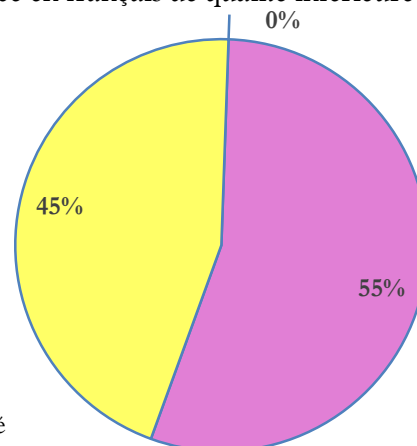
Évaluations téléphoniques

Agences évaluées	Offre active - accueil			Service adéquat		
	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -
1. Agence Parcs Canada		✗			✗	
2. Ressources humaines et Développement des compétences Canada ¹			✗			
3. Pêches et Océans Canada			✗			✗
4. Marine Atlantique Inc.		✗			✗	
5. Gendarmerie royale du Canada			✗		✗	
6. Société canadienne des postes (Poste Canada)		✗				✗
Moyenne des résultats (par catégorie)	0 %	50 %	50 %	0 %	60 %	40 %

Analyse des résultats

- ❖ En moyenne, **0 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité supérieure à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.
- ❖ En moyenne, **55 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité similaire à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.
- ❖ En moyenne, **45 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité inférieure à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.

- Agences offrant un service de qualité supérieure
- Agences offrant un service de qualité similaire
- Agences offrant un service de qualité inférieure



¹ Ressources humaines et Développement des compétences Canada n'avait pas été complètement évaluée en 2012.

Évaluations en personne

Agences évaluées	Offre active - visuelle			Offre active - accueil			Service adéquat		
	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -
1. Parcs Canada		✕			✕			✕	
2. Ressources humaines et Développement des compétences Canada		✕				✕		✕	
3. Pêches et Océans Canada			✕		✕				✕
4. Marine Atlantique Inc. ¹									
5. Gendarmerie royale du Canada		✕				✕			✕
6. Société canadienne des postes (Poste Canada)		✕			✕				✕
Moyenne des résultats (par catégorie)	0 %	80 %	20 %	0 %	60 %	40 %	0 %	40 %	60 %

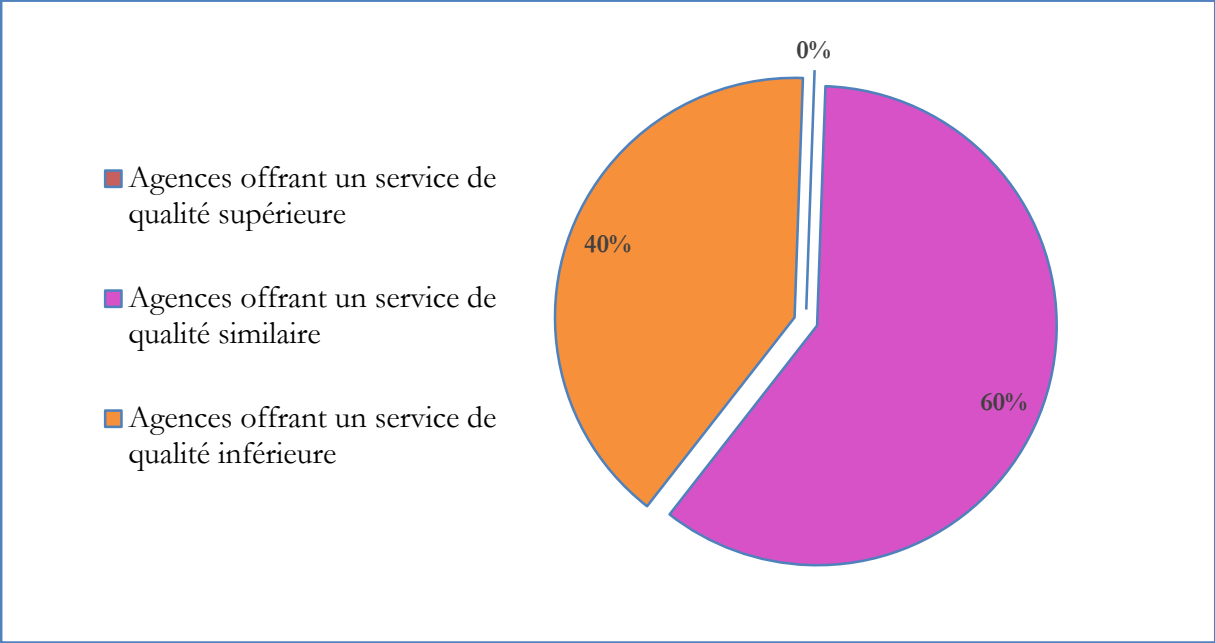
Analyse des résultats

- ❖ En moyenne, **0 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité supérieure à celui de l'année précédente lors des visites en personne.
- ❖ En moyenne, **60 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité similaire à celui de l'année précédente lors des visites en personne.
- ❖ En moyenne, **40 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité inférieure à celui de l'année précédente lors des visites en personne.

¹ L'agence Marine Atlantique Inc. ne fut pas évaluée en personne l'année précédente.

Schéma récapitulatif :

Suivi d'une année à l'autre des évaluations en personne



CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Pour la deuxième année consécutive, l'enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux de Terre-Neuve-et-Labrador fait transparaître une réalité mitigée. La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) regrette notamment qu'un seul des bureaux vérifiés, a parfaitement répondu à toutes ses obligations linguistiques.

Cette année, en 2013, la composante concernant le suivi des changements annuels fut rajoutée à ce rapport. Cette dernière fit transparaître une triste réalité : la déploration des services en français offerts par les bureaux fédéraux de la province. En effet, aucune agence n'améliora ses services en français. Nous ne pouvons qu'observer une constance, ceci n'étant pas nécessairement négatif, le service pouvant être déjà satisfaisant, ou une dégradation de la qualité du service en français des six (6) agences évaluées à nouveau en 2013.

Tous les résultats récoltés (version bilingue) présents dans ce rapport d'analyse seront communiqués par la FFTNL à l'ensemble des bureaux fédéraux ayant été vérifiés lors de cette enquête, à l'ensemble des bureaux fédéraux répertoriés dans BUROLIS comme étant bilingues, et aux membres du Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador.

La FFTNL informera également le Secrétariat du Conseil du trésor des résultats de cette étude, et lui demandera de prendre les mesures urgentes qui s'imposent, pour que l'annuaire BUROLIS :

- ❖ soit réellement connu des citoyens.
- ❖ soit correctement mis à jour et corrigé des nombreuses erreurs actuellement présentes.
- ❖ soit rendu plus facile d'utilisation.

Ceci est fait dans le but d'encourager réellement l'utilisateur à se servir de cet annuaire.

La FFTNL demande aussi que le Commissariat aux Langues Officielles considère toutes les lacunes répertoriées dans notre étude comme des plaintes officielles de la communauté. La FFTNL réclame également que tous les suivis de ces plaintes soient rendus publics en 2013.

En dépit de toutes les lacunes citées, la FFTNL souhaite féliciter les trois bureaux (3) ayant offert un service impeccable en français, à savoir **l'Agence des services frontaliers du Canada**, **l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien** et **l'Agence de Parcs Canada** – pour la deuxième année consécutive!



Parcs
Canada



Parks
Canada



Canadian Air Transport Security Authority
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

LIENS UTILES ET REMERCIEMENTS

Les liens suivants offrent plus d'informations quant au contexte de cette enquête. Seulement les points principaux furent soulignés dans ce rapport.

Commissariat aux langues officielles : www.ocol-clo.gc.ca

La Loi sur les langues officielles : <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>

Burolis : <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis/search-recherche/search-recherche-fra.aspx>

- ❖ **Remerciements** : La FFTNL remercie vivement tous les enquêteurs anonymes qui ont bien voulu accepter de donner de leur temps au profit de cette enquête, et ce afin de servir notre communauté. Merci beaucoup!

Ce document a été rendu possible



Patrimoine
canadien

Canadian
Heritage

grâce à la contribution de Patrimoine

canadien à travers le programme « Jeunesse Canada au travail ».



ANNEXE A – Modèle de formulaire d'évaluation en personne

Ministère évalué : _____

Bureau évalué (ville) : _____

Date de l'évaluation : _____

Heure de l'évaluation : _____

Nom de l'enquêteur: _____

Partie 1 – Offre active visuelle

Une offre active visuelle fait partie des exigences de la Loi sur les Langues Officielles (LLO); l'offre des services dans les deux langues officielles doit être évidente tout simplement en regardant le milieu. Est-ce que l'établissement en question se conforme aux règlements établis dans les manières suivantes?

La signalisation à l'extérieur du bureau est bilingue OUI NON

L'affichage à l'intérieur du bureau est bilingue OUI NON

La présence d'une version française de n'importe quel document, formulaire, ou dépliant offert en anglais OUI NON

Partie 2 – Offre active de la part du personnel

En entrant dans un bureau fédéral désigné « bilingue », selon la LLO, le client devrait avoir un accueil neutre dans les deux langues, semblable à « Hello/Bonjour ». Est-ce que l'établissement en question se conforme aux règlements établis dans les manières suivantes?

Accueil neutre et bilingue au premier contact OUI NON

COMMENTAIRES : _____

Note :

*Si l'on est dirigé vers un préposé (agent du ministère) par un commissionnaire (agent d'accueil d'un édifice multi-ministère), on juge notre étude sur l'accueil du préposé pour remplir cette section. Préciser si vous avez parlé à un préposé ou à un commissionnaire.

*si un(e) réceptionniste (personne physique ou système électronique) nous dirige vers une file d'attente particulière pour les services en français, on juge notre étude sur l'accueil de la personne qui nous a transférés.

ANNEXE A (Suite)

Partie 3 – Service adéquat en français

Le client doit être servi en français, soit par le préposé ou par un autre membre du personnel qui est disponible au moment de la visite.

Service rendu en français au moment de la visite

OUI NON

Temps écoulé lors de l'attente :

COMMENTAIRES :

Note :

*Les services seront jugés inacceptables si :

Dû à une absence de personnel adéquat, un nouveau rendez-vous est fixé;

L'utilisation d'un(e) interprète est nécessaire;

Dû à la limitation de la langue française, le service est incompréhensible et donc mieux géré en langue anglaise;

Malgré la demande spécifique d'être servi en français, l'attente est longue.

ANNEXE B – Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique

Ministère évalué : _____

Bureau évalué (ville & numéro de téléphone) : _____

Date de l'évaluation : _____

Heure de l'appel : _____

Nom de l'enquêteur : _____

Partie 1 – Offre active de la part du personnel

En faisant appel à un bureau fédéral désigné bilingue, selon la LLO, le client devrait avoir un accueil neutre dans les deux langues, semblable à « Hello/Bonjour ». Est-ce que l'organisme en question se conforme aux règlements établis dans les manières suivantes?

Accueil neutre et bilingue au premier contact

OUI NON

COMMENTAIRES : _____

Partie 2 – service adéquat en français

Le client doit être servi en français, soit par le personnel répondant même ou bien par un autre membre du personnel qui est accessible au moment de l'appel.

Accueil neutre et bilingue au premier contact

OUI NON

Service rendu en français tout au long de l'appel

OUI NON

Temps passé en attente : _____

COMMENTAIRES :

Note :

*Les services seront jugés inacceptables si :

Dû à une absence de personnel adéquat, un nouveau rendez-vous est fixé;

L'utilisation d'un(e) interprète est nécessaire;

Dû à la limitation de la langue française, le service est incompréhensible et donc mieux géré en langue anglaise;

Malgré la demande spécifique d'être servi en français, l'attente est longue

ANNEXE C – Références électroniques des agences évaluées

Nom de l'agence :

Courriel électronique

1. Conseil national de recherches Canada	info@nrc-cnrc.gc.ca
2. Agence des services frontaliers du Canada.....	Contact@cbsa.gc.ca
3. Société Canadienne des Postes	service@canadapost.postescanada.ca
4. Ressources humaines et développement des compétences Canada	<i>Ne prend pas les courriels électroniques</i>
5. Parcs Canada	information@pc.gc.ca
6. Administration portuaire de St John's	info@sjpa.com
7. Gendarmerie royale du Canada	<i>Formulaire contact à remplir sur le site internet : www.rcmp-grc.gc.ca</i>
8. Marine Atlantique Inc.	customer_relations@marine-atlantic.ca
9. Pêches et océans Canada	Info@dfo-mpo.gc.ca
10. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	Correspondence1@catsa-acsta.gc.ca

*Fédération des francophones
de Terre-Neuve et du Labrador*

