



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

# Enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador

## 2015

Centre scolaire et communautaire Des Grands-Vents, 65 chemin Ridge, suite 233, Saint-Jean-de-Terre-Neuve  
(Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4P5, CANADA

Téléphone : (709) 722-0627 · Télécopie : (709) 722-9904, Courriel : [info@fftnl.ca](mailto:info@fftnl.ca)

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
Description de l'organisme à la tête du projet .....	3
Contexte du projet .....	3
L'initiative et le plan d'action de la FFTNL.....	3
<b>MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>4</b>
<b>AGENCES ÉVALUÉES</b> .....	<b>6</b>
<b>RÉSULTATS</b> .....	<b>7</b>
Évaluation par téléphone.....	7
Évaluation en personne .....	8
Évaluation par voie électronique (courriel).....	10
Synthèse du temps de mise en attente pour recevoir un service en français.....	12
<i>Comparaison des résultats entre 2012, 2013, 2014 et 2015</i> .....	<i>14</i>
<b>CONCLUSION DE L'ENQUÊTE</b> .....	<b>22</b>
<b>LIENS UTILES ET REMERCIEMENTS</b> .....	<b>23</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>24</b>
ANNEXE A – Modèle de formulaire d'évaluation en personne.....	24
ANNEXE B – Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique .....	26
ANNEXE C – Références électroniques des agences évaluées .....	27

## 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 : [www.francotnl.ca/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 au sein du 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 un personnel ayant 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*

Depuis 2012, en s'inspirant de la démarche suivie par la Fédération Acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), la FFTNL a 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 quatrième enquête en juillet 2015.

Les résultats de cette enquête seront prochainement disponibles sur le site internet de la FFTNL ([www.francotnl.ca/EnquetesServicesEnFrancais](http://www.francotnl.ca/EnquetesServicesEnFrancais)).

## MÉTHODOLOGIE



Tous les bureaux faisant partie de notre échantillon sont désignés « bilingues » et ont été fournis par le commissariat aux langues officielles ([www.languesofficielles.gc.ca/fr](http://www.languesofficielles.gc.ca/fr)).

Cette année, nous avons décidé de rallonger la période d'enquête en l'effectuant pendant six mois au lieu des deux mois habituels. Cela nous permettait d'avoir une vision plus réaliste et objective sur le long terme des services en français offerts dans les différents bureaux désignés comme bilingues.

Pour effectuer ces évaluations, des bénévoles et employés de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador se sont présentés aux bureaux ciblés sous un profil de francophone unilingue souhaitant recevoir 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 et deux fois (2) par l'envoi courriels électroniques. Lorsque les deux tentatives d'évaluations d'un même bureau différaient, afin d'éviter de fausses conclusions et de pouvoir établir une tendance, une troisième évaluation était effectuée. Ces évaluations ont été répartis sur les six mois de l'enquête, laissant ainsi une période d'environ trois semaines entre chaque évaluation.

## I. Enquêtes téléphoniques et enquêtes en personne

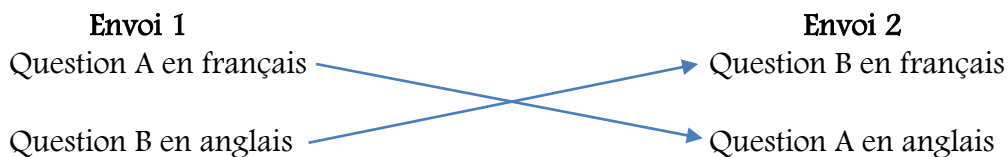
Suite aux évaluations, les enquêteurs ont rempli les formulaires suivants:

- ❖ 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 à deux reprises. Les questions envoyées sont identiques et envoyées de manière croisée, afin que la complexité soit la même.



Le but était de comparer la différence entre les durées d'attente pour chaque envoi respectif.

## III. Définitions des termes utilisés pour l'enquête

- **Offre active-visuel** : 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 (signalisation extérieure, affichage intérieur, formulaires, dépliants bilingues).
- **Offre active-accueil** : 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 ».
- **Service Adéquat** : 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.

## IV. Dépôt des plaintes

Habituellement, si nécessaire, nous avons l'habitude de déposer les plaintes au commissariat des langues officielles, une fois l'enquête terminée. Or, à la demande du Commissariat aux langues officielles, nous avons cette année, modifié le processus en déposant une plainte aussitôt chaque manquement observé.

## AGENCES ÉVALUÉES

La liste suivante fait état des huit (8) agences présentes dans la province, ayant été visées par l'enquête cette année. Tous ces bureaux sont désignés comme « bilingues » selon le commissariat aux langues officielles.

1. Gendarmerie Royale du Canada
2. Parcs Canada
3. Emploi et Développement social Canada
4. Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve
5. Marine Atlantique Inc.
6. Postes Canada
7. Aéroport de Saint-Jean
8. Agence des Services Frontaliers du Canada

A noter : Ayant dépassé le million de passagers par an, l'Aéroport de Saint-Jean est désigné comme devant être bilingue par la loi sur les langues officielles. Par cela, tous les concessionnaires et services aux voyageurs (par exemple : restaurants, bureaux de change, boutique hors-taxe, comptoir d'embarquement, etc.) doivent être bilingues et offrir un service en français. Pour plus d'informations, consultez ce lien : <http://urlz.fr/39za>.

### 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 :

- ❖ L'agence Emploi et Développement social Canada ne reçoit pas les messages électroniques, ni les appels. Il est donc impossible de les évaluer sur ces aspects.
- ❖ Plusieurs agences n'ont pas de numéro de téléphone ou propose un service bilingue de façon automatisé, permettant de trier préalablement les appels. Il est donc impossible de les évaluer sur cet aspect.

## RÉSULTATS

### Évaluation par téléphone

Agences	Offre active ~ accueil	Service Adéquat
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Oui
Parcs Canada	Oui	Oui
Emploi et Développement social Canada	*	*
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	Oui	Oui
Marine Atlantique Inc.	*	*
Postes Canada	*	*
Aéroport de St-Jean	Non	Oui
Agence des Services frontaliers du Canada	*	*
<b>Moyenne</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>

#### \* Remarques

- ❖ *Emploi et Développement social Canada* ne proposent pas de numéro de téléphone. *Marine Atlantique, Postes Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada* possèdent uniquement des numéros sans frais, avec un service bilingue.

#### Analyse des résultats

Les résultats de l'enquête par téléphone montrent de bons résultats : 75% des agences enquêtées ont un accueil neutre et 100% proposent un service en français adéquat.

## Évaluation en personne

Agences	Offre active ~ visuel	Offre active – Accueil	Service Adéquat
Gendarmerie Royale du Canada	*	*	*
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui
Emploi et Développement social Canada	Oui	Oui	Oui
Administration portuaire de Saint- Jean de Terre-Neuve	Oui	Non	Oui
Marine Atlantique Inc.	*	*	*
Postes Canada	Oui	Non	Oui
Aéroport de St-Jean	Non*	Non*	Non*
Agence des Services frontaliers du Canada	Oui	Oui	Oui
<b>Moyenne</b>	<b>83%</b>	<b>50 %</b>	<b>83 %</b>

### \* Remarques

- ❖ La *Gendarmerie Royale du Canada* n'a pas pu être évalué deux fois.
- ❖ Un appel à bénévoles a été lancé pour évaluer le service de traversier de Marine Atlantique Inc.. Malheureusement, personne n'a répondu à notre appel.
- ❖ Plusieurs services de l'aéroport de Saint-Jean (loueur de voiture, boutique et accueil) ont été testé. Seul l'accueil a été en mesure d'offrir un service en français.



## **Analyse des résultats**

Les résultats du service en personne sont relativement bons. L'offre active visuelle atteint un niveau honorable de 83 %, tandis que l'offre active-accueil reste largement à améliorer avec un taux très bas de 50%. Enfin, 83 % des agences offrent un service en français de bonne qualité.

*L'aéroport de St-Jean se démarque par un service en français inexistant sous tous les volets évalués.*

Certaines agences, telles que *Parcs Canada, Emploi et développement social Canada* l'*Agence des services frontaliers du Canada* offrent un service de très bonne qualité dans tous les critères évalués.

## Évaluation par voie électronique (courriel)

Agences évaluées	Moyenne délai question-réponse en français	Délai question-réponse en anglais	Différence entre les délais d'attente
Gendarmerie Royale du Canada	97h13	7h25	89h48
Parcs Canada	138h13	172h00	- 34h47
Emploi et Développement social Canada			
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée
Marine Atlantique Inc.	2h56	47h40	- 45h44
Postes Canada	1h21	16h52	- 15h31
Aéroport de St-Jean	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée
Agence des Services frontaliers du Canada	5h57	14h43	- 9h26
<b>Moyenne</b>	<b>49h08</b>	<b>51h44</b>	<b>- 2h36</b>

### Remarques :

- *L'administration Portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve et l'aéroport de Saint-Jean* ne nous ont pas donné de réponse, respectivement en anglais lors du deuxième envoi de courriel et en français lors du premier envoi. Nous ne pouvons donc pas conclure notre enquête pour ces deux agences.
- *Emploi et développement social Canada* n'est pas joignable par courriel. Nous n'avons donc pas pu les évaluer.

## Analyse des résultats

- ❖ Les résultats de l'évaluation par courriel sont cette année, bons. Malgré des résultats proches, c'est la première fois en 4 ans qu'il faut attendre plus longtemps (2h36 minutes) pour avoir un service en anglais.
- ❖ Toutes les agences, excepté *la Gendarmerie Royale du Canada* ont offert un meilleur service en français par voie électronique, en répondant toujours plus rapidement au courriel envoyé en français
- ❖ *La Gendarmerie Royale du Canada* se démarque par une très grande différence dans le délai de réponse en français et en anglais. En effet, il faut 89h48 de plus pour recevoir une réponse en français.

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

Agences évaluées	Moyenne délai d'attente <u>Appels téléphoniques</u>	Moyenne délai d'attente <u>Visite en personne</u>
Gendarmerie Royale du Canada	2 minutes	
Parcs Canada	0 minute	0 minute
Emploi et Développement social Canada		7.5 minutes
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	1 minute	0 minute
Marine Atlantique Inc.		
Postes Canada		0 minute
Aéroport de St-Jean	0 minute	Pas de service en français offert
Agence des Services frontaliers du Canada		2.5 minute
<b>Moyenne</b>	<b>1 minute</b>	<b>2 minutes</b>

## Comparaison des résultats entre 2012, 2013, 2014 et 2015

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a débuté cette enquête linguistique annuelle en 2012. Pour cette quatrième édition, il est désormais possible de faire un suivi de l'évolution du service à la clientèle offert par les agences évaluées. Ceci est fait dans un but de sensibilisation en offrant des données concrètes aux communautés francophones et acadiennes ainsi qu'aux agences évaluées situés dans la province. On peut noter que depuis l'année 2013, la FFTNL a ajouté une nouveauté à l'enquête, en évaluant les agences par voie électronique. Il est donc possible de comparer les résultats obtenus lors de ces évaluations en 2013, 2014 et 2015.

**Enquête téléphonique  
Offre active-accueil**

	2012	2013	2014	2015
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Non			
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui	Oui
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement	Oui			
Emploi et développement social Canada	Oui	Non		
Pêches et Océans Canada	Oui	Non		
Marine Atlantique Inc.	Oui	Oui		
Agence du Revenu du Canada	Oui			
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Non	Non	Oui
Postes Canada	Oui	Oui		
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	Non			
Conseil national de recherches Canada		Oui		
Administration portuaire de St John's		Non	Oui	Oui
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		Oui		
Agence des services frontaliers du Canada		Oui	Oui	Non
Aéroport de Saint-Jean				
Agence de promotion économique du Canada Atlantique				
<b>RÉSULTATS</b>	<b>80 %</b>	<b>60 %</b>	<b>75 %</b>	<b>75 %</b>

**Enquête téléphonique  
Service adéquat**

	2012	2013	2014	2015
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Non			
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui	Oui
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement	Oui			
Emploi et développement social Canada		Non		
Pêches et Océans Canada	Oui	Non		
Marine Atlantique Inc.	Oui	Oui		
Agence du Revenu du Canada	Oui			
Gendarmerie Royale du Canada	Non	Non	Oui	Oui
Postes Canada	Oui	Non		
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	Non			
Conseil national de recherches Canada		Oui		
Administration portuaire de St John's		Non	Oui	Oui
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		Oui		
Agence des services frontaliers du Canada		Oui	Oui	Oui
Aéroport de Saint-Jean				
Agence de promotion économique du Canada Atlantique				
<b>RÉSULTATS</b>	<b>60 %</b>	<b>50 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

De manière générale, la comparaison des résultats montre que l'offre active-accueil reste stable entre 80 et 75% mais a connu une légère baisse en 2013 pour atteindre un résultat de 60 %. Le service adéquat s'est amélioré entre 2012 et 2015 mais cela peut être en partie dû à la diminution du nombre d'agence enquêtées par téléphone (cela s'explique par la mise en place de plus en plus fréquente de répondeur automatique, permettant de choisir la langue dans laquelle on souhaite être servis).

**Enquête en personne  
Offre active-visuel**

	2012	2013	2014	2015
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Non		Oui	
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui	Oui
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement				
Emploi et développement social Canada		Oui	Oui	Oui
Pêches et Océans Canada	Oui	Non	Oui	
Marine Atlantique Inc.		Oui	Oui	
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Oui	Oui	
Postes Canada	Oui	Oui		Oui
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	Oui			
Conseil national de recherches Canada		Oui		
Administration portuaire de St John's		Non	Non	Oui
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		Oui	Oui	
Agence des services frontaliers du Canada		Oui	Oui	Oui
Aéroport de Saint-Jean				Non
Agence de promotion économique du Canada Atlantique			Non	
<b>RÉSULTATS</b>	<b>86 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>83 %</b>



**Enquête en personne  
Offre active-accueil**




	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Non		Oui	
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui	Oui
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement				
Emploi et développement social Canada		Non	Oui	Oui
Pêches et Océans Canada	Non	Non	Non	
Marine Atlantique Inc.		Non	Non	
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Non	Non	
Postes Canada	Non	Non		Non
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	Non			
Conseil national de recherches Canada		Non		
Administration portuaire de St John's		Non	Oui	Non
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		Oui	Oui	
Agence des services frontaliers du Canada		Oui	Oui	Oui
Aéroport de Saint-Jean				Non
Agence de promotion économique du Canada Atlantique			Non	
<b>RÉSULTATS</b>	<b>42 %</b>	<b>30 %</b>	<b>60 %</b>	<b>50 %</b>














**Enquête en personne  
Service Adéquat**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Non		Non	
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui	Oui
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement				
Emploi et développement social Canada		Oui	Oui	Oui
Pêches et Océans Canada	Oui	Non	Oui	
Marine Atlantique Inc.		Non	Non	
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Non	Oui	
Postes Canada	Oui	Non		Oui
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	Oui			
Conseil national de recherches Canada		Oui		
Administration portuaire de St John's		Non	Oui	Oui
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		Oui	Oui	
Agence des services frontaliers du Canada		Oui	Oui	Oui
Aéroport de Saint-Jean				Non
Agence de promotion économique du Canada Atlantique			Non	
<b>RÉSULTATS</b>	<b>86 %</b>	<b>50 %</b>	<b>70 %</b>	<b>83 %</b>

De manière générale, la comparaison des résultats de l'enquête en personne montre que l'offre active-visuel garde un résultat stable autour de 80 % entre 2012 et 2015. L'offre active-accueil reste, quant à elle, à un niveau très bas, atteignant difficilement en 2014, un résultat maximal de 60%. Le service adéquat a connu des fluctuations importantes, notamment entre 2012 et 2014 où il a connu une baisse de 36 points en 2013 puis une augmentation de 20 points en 2014. Enfin, il semble avoir retrouvé une certaine stabilité en 2015 car il retrouve quasiment son résultat de départ avec 83 %.

**Enquête par voie électronique**  
**Différence entre les délais d'attente Français-Anglais**

 Meilleur résultat
 Résultat moins bon
 Résultat similaire

	2012	2013	2014	2015
Agriculture et Agroalimentaire Canada			13h32	
Parcs Canada		-13h08	 34h05	 -34h47
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement			4h11	
Emploi et développement social Canada				
Pêches et Océans Canada		9h03	 100h43	
Marine Atlantique Inc.		14h40	 1h25	 -45h44
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada		254h46	 -1h40	 89h48
Postes Canada		7h23		 -15h31
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile				
Conseil national de recherches Canada		Pas de réponse donnée		
Administration portuaire de St John's		Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		14h36	 14h29	
Agence des services frontaliers du Canada		0h24	 -1h46	 -9h26
Aéroport de Saint-Jean				Pas de réponse donnée
Agence de promotion économique du Canada Atlantique			117h44	
<b>MOYENNE</b>		<b>47h06 (environ 2 jours)</b>	 <b>34h25 (environ 1 jour et demi)</b>	 <b>-2h36</b>

De manière générale, la comparaison des résultats de l'enquête par voie électronique montre une globale amélioration des résultats car la moyenne du délai d'attente Français-Anglais passe de 47h06 en 2013 à -2h36 en 2015. Cependant, ces résultats sont à nuancer car cela peut aussi être dû en partie à la diminution du nombre d'agence enquêtés. Les agences enquêtées sur plusieurs années ont globalement connu une amélioration ou une stabilité de leur service en français par voie électronique.

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

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada				
Parcs Canada		0 minute	0 minute	0 minute
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement				
Emploi et développement social Canada		5 minutes		
Pêches et Océans Canada				
Marine Atlantique Inc.		9 minutes		
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada		11 minutes	0 minute	2 minutes
Postes Canada		3 minutes		
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile				
Conseil national de recherches Canada		0 minute		
Administration portuaire de St John's		15 minutes	3 minutes	1 minutes
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		2 minutes		
Agence des services frontaliers du Canada		2,5 minutes	0 minute	
Aéroport de Saint-Jean				0 minute
Agence de promotion économique du Canada Atlantique				
<b>MOYENNE</b>		<b>5 minutes et 17 secondes</b>	<b>1,5 minutes</b>	<b>1 minute</b>

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

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada			4 minutes	
Parcs Canada		0 minute	0 minute	0 minute
Société Canadienne d'Hypothèque et de Logement				
Emploi et développement social Canada		10 minutes	0 minutes	7,5 minutes
Pêches et Océans Canada		20 minutes	13 minutes	
Marine Atlantique Inc.		8 minutes	0 minute	
Agence du Revenu du Canada				
Gendarmerie Royale du Canada		3 minutes	10 minutes	
Postes Canada		4 minutes		0 minutes
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile				
Conseil national de recherches Canada		2,5 minutes		
Administration portuaire de St John's		20 minutes	19 minutes	0 minute
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		5 minutes	1 minute	
Agence des services frontaliers du Canada		2,5 minutes	0 minute	2,5 minutes
Aéroport de Saint-Jean				
Agence de promotion économique du Canada Atlantique			12,5 minutes	
<b>MOYENNE</b>		<b>7 minutes et 30 secondes</b>	<b>6 minutes</b>	<b>2 minutes</b>

## CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Pour la quatrième année consécutive, l'enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador est satisfaisante. Les évaluations téléphoniques et en personne ne sont pas parfaites, mais atteignent des taux honorables (50% ou plus). Cependant, l'offre active-acceuil reste encore à améliorer pour le service par téléphone. Également, nous sommes heureux de constater que les services en français par voie électronique se sont grandement améliorés car les résultats montrent qu'en moyenne, pour la première fois en quatre ans que le service en français est plus rapide que celui en anglais.

Le suivi de l'enquête sur plusieurs années permet d'apprécier que globalement, les services en français des agences enquêtées se sont soit améliorés ou conservé un niveau satisfaisant par rapport aux années précédentes.

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 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 l'utilisateur à se servir de cet annuaire, qui est sous-utilisé.

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 2016.

Pour conclure, la FFTNL souhaite féliciter les trois bureaux (3) ayant offert un service impeccable en français, à savoir :

- **l'Agence des services frontaliers du Canada**
- **Emploi et développement social Canada**
- **l'Agence de Parcs Canada** – pour la quatrième année consécutive!



Emploi et  
Développement social Canada

Employment and  
Social Development Canada



Parcs  
Canada

Parks  
Canada



## 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](http://www.ocol-clo.gc.ca)

La Loi sur les langues officielles : [www.lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/](http://www.lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/)

- ❖ **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!

## ANNEXES

### 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 :

1. Gendarmerie Royale du Canada
2. Parcs Canada
3. Emploi et développement social Canada
4. Administration portuaire de Saint-Jean
5. Marine Atlantique Inc.
6. Postes Canada
7. Aéroport de Saint-Jean
8. Agence des services frontaliers du Canada

### Courriel électronique

Formulaire en ligne :  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/cont/comment-fra.htm>  
[information@pc.gc.ca](mailto:information@pc.gc.ca)

Ne prends pas de courriel

[info@sjpa.com](mailto:info@sjpa.com)

[customerrelations@marine-atlantic.ca](mailto:customerrelations@marine-atlantic.ca)

[service@canadapost.ca](mailto:service@canadapost.ca)

Formulaire en ligne :  
<http://stjohnsairport.com/contact/customer-feedback-form/>

[contact@cbsa.gc.ca](mailto:contact@cbsa.gc.ca)

