



Pour diffusion immédiate

COMMUNIQUÉ

ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS 2014 DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS !

St-Jean de T.N., 17 décembre 2014 – La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador ([FFTNL](http://www.fftntl.ca)) est plutôt satisfaite des résultats obtenus lors de sa troisième enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador.

Les évaluations téléphoniques et en personne sont en progression. Il est cependant triste de constater que les enquêtes par voie électronique obtiennent de nouveau de mauvais résultats. En effet, il faut attendre environ un jour et demi de plus pour avoir une réponse en français.

La fédération mène cette enquête depuis trois ans et il est maintenant possible d'analyser l'évolution des services en français dans la province. Ainsi, il est bon de constater que les agences évaluées pendant trois années consécutives ont fait de nombreux efforts, soit pour améliorer leurs services, soit pour maintenir la bonne qualité de ces derniers.

La FFTNL se félicite par ailleurs que, désormais, certaines administrations, soucieuses de maintenir la qualité de leurs services en français font appel à elle pour effectuer des vérifications anonymes.

« Je suis heureuse du résultat de cette enquête et de savoir que les choses commencent à changer dans la province » déclare la présidente de la FFTNL, Madame Cyrilda Poirier. Elle précise cependant « Bien que les résultats soient bons, il y a encore des lacunes à améliorer et j'espère que les agences concernées prendront les mesures nécessaires pour rectifier la situation. »

Tous les détails de l'enquête 2014 ainsi que ceux des années passées sont accessibles à l'adresse www.francotnl.ca/EnquetesServicesEnFrancais.

Créée en 1973, la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) est un organisme provincial voué à la protection et à la promotion des intérêts et des droits linguistiques de la communauté francophone et acadienne de la province de Terre-Neuve-et-Labrador.

Renseignements :

- **Roxanne Leduc, directrice générale adjointe**

Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador
65, chemin Ridge, suite 233 - Saint-Jean (T.N.-et-L.) - A1B 4P5
Courriel: dga@fftnl.ca - Téléphone: (709) 757-2828