

Pour diffusion immédiate

COMMUNIQUÉ

ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS 2015 DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS !

St-Jean de T.N., 13 avril 2016 – La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a obtenu des résultats encourageants lors de sa quatrième enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador.

Cette année, l'enquête a été réalisée sur une période plus longue (six mois au lieu de deux) afin d'avoir une vision plus réaliste et objective des services en français offerts dans la province.

Les évaluations téléphoniques et en personne ont obtenu des résultats encourageant, même si l'offre active, comme les autres années, reste à améliorer. Nous sommes également très contents de l'enquête par courrier électronique qui pour la première fois en quatre ans montre que l'on a obtenu un service en français équivalent voir plus rapide que le service en anglais.

La fédération mène cette enquête depuis quatre ans et il est maintenant possible d'analyser l'évolution des services en français dans les bureaux fédéraux de la province. Ainsi, nous constatons que la plupart des agences évaluées pendant plusieurs années consécutives ont fait des efforts, soit pour améliorer leurs services, soit pour maintenir leur bonne qualité.

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

« Je suis heureuse des résultats de cette nouvelle enquête, notamment pour les évaluations par courriel. Il est bon de voir que les agences fédérales de notre province prennent maintenant les francophones en considération et ajustent leurs services en conséquence » déclare Madame Cyrilda Poirier, présidente de la FFTNL.

Tous les détails de l'enquête 2015 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 :

- **Leslie Quennehen, chargée de projets**

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