
COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate

ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES EN FRANÇAIS 2013 UNE RÉALITÉ MITIGÉE!

St-Jean de T.N., le 26 novembre 2013 – La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) est déçue des résultats obtenus lors de l'enquête qu'elle a conduite au cours de l'été 2013, dans l'objectif de vérifier la qualité des services en français dans les bureaux locaux du gouvernement fédéral. La FFTNL regrette notamment qu'un seul des bureaux vérifiés, a parfaitement répondu à toutes ses obligations linguistiques.

Cette enquête, pour une deuxième année consécutive, démontre en effet d'importantes lacunes. Elle fait transparaître une triste réalité : la déploration des services en français offerts par les bureaux fédéraux de la province. Cette année, une nouvelle composante s'inscrit dans les enquêtes des services en français, une évaluation par voie électronique (courriel). C'est avec déception mais sans grande surprise, que les résultats ont révélé que lorsqu'un courriel est envoyé en français, il nous faut attendre 47h06 de plus pour l'obtention d'une réponse.

Curieusement, le service par téléphone, qui pourrait sembler facile à assurer dans les deux langues officielles, est très médiocre, et obtient un résultat plus bas que l'an passé à 50% pour les services répondus en français. Quatre agences sur les dix ciblées ternissent ces résultats par un service en français inexistant, que ce soit à l'accueil ou pour le service lui-même.

La FFTNL est aussi particulièrement insatisfaite de constater que l'offre active dans les accueils de ces bureaux bilingues, a baissé de 12% cette année. C'est-à-dire que les enquêteurs ne se sont vu offrir un service dans la langue officielle de leur choix que dans seulement 30% des cas.

« Cette réalité est malheureusement très décevante mais pas surprenante. » déclare la présidente de la FFTNL, Madame Cyrilda Poirier. Elle ajoute « Il est regrettable que l'on y retrouve des agences avec de fortes lacunes au niveau des services en français rendus aux citoyens pour une deuxième année consécutive. Nous espérons que les agences concernées prendront les mesures pour rectifier la situation afin d'offrir un service en français de qualité respectable. »

Pour la seconde fois, la FFTNL a vérifié la qualité des services en français offerts dans plusieurs bureaux du gouvernement fédéral, tous officiellement déclarés comme étant bilingues selon le Conseil du Trésor. Les résultats de cette enquête permettront au fil des années, de comparer l'évolution de la situation.

Tous les détails de l'enquête 2013 ainsi que de celle de l'an passé sont accessibles à l'adresse www.francotnl.ca/EnquetesServicesEnFrancais

- 30 –

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) travaille depuis 1973 à la défense et à la promotion des droits et intérêts de la communauté francophone et acadienne de Terre-Neuve-et-Labrador. Sa mission est de promouvoir la francophonie de Terre-Neuve-et-Labrador et de faciliter son développement.

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) 722-0627