



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

## 2014

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>5</b>
<b>RÉSULTATS</b> .....	<b>7</b>
Évaluation par téléphone.....	7
Évaluation en personne .....	9
Évaluation par voie électronique (courriel).....	11
Synthèse du temps de mise en attente pour recevoir un service en français.....	13
<i>Comparaison des résultats de 2012, 2013 et 2014</i> .....	<i>14</i>
<b>CONCLUSION DE L'ENQUÊTE</b> .....	<b>24</b>
<b>LIENS UTILES ET REMERCIEMENTS</b> .....	<b>25</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>26</b>
ANNEXE A – Modèle de formulaire d'évaluation en personne.....	26
ANNEXE B – Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique .....	28
ANNEXE C – Références électroniques des agences évaluées .....	29

## 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 troisième enquête en juillet 2014. 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 » 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.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis](http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis).

Pour effectuer ces évaluations, des bénévoles et employés de Terre-Neuve-et-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 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.

## 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.

## AGENCES ÉVALUÉES

La liste suivante fait état des onze (11) agences présentes dans la province, ayant été visées par l'enquête cette année. Tous ces bureaux sont désignés comme « bilingues » selon BUIROLIS, l'annuaire officiel du gouvernement du Canada.

1. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
2. Agence des services frontaliers du Canada
3. Pêches et océans Canada
4. Marine Atlantique Inc.
5. Parcs Canada
6. Gendarmerie Royale du Canada
7. Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve
8. Emploi et Développement social Canada<sup>1</sup>
9. Agence de promotion économique du Canada atlantique
10. Société Canadienne d'hypothèque et de logement
11. Agriculture et Agroalimentaire Canada

---

<sup>1</sup> L'ancien nom de l'agence était *Ressources humaines et développement des compétences 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 :

- ❖ 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 déclaré sur Burolis, on ne peut donc pas les évaluer sur cet aspect.

## RÉSULTATS

### Évaluation par téléphone

Agences	Offre active ~ accueil	Service Adéquat
Administration canadienne de la sureté du transport aérien	*	*
Services frontaliers du Canada	Oui	Oui
Pêches et océans	*	*
Marine Atlantique Inc.	*	*
Parcs Canada	Oui	Oui
Gendarmerie Royale du Canada	Non	Oui
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	Oui	Oui
Emploi et Développement social Canada	*	*
Agence de promotion économique du Canada atlantique	*	*
Société canadienne d'hypothèque et de logement	*	*
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Évaluation non concluante	
<b>Moyenne</b>	<b>75 %</b>	<b>100 %</b>

#### \* Remarques

- ❖ *L'Administration canadienne de la sureté du transport aérien, Marine Atlantique, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Société canadienne d'hypothèque et de logement, Emploi et Développement social Canada ne proposent pas de numéro de téléphone sur Burolis. Ces agences possèdent uniquement des numéros sans frais, avec un service bilingue.*

- ❖ Le numéro local de *Pêches et Océans* amène directement sur le choix de la langue. Le service ne peut donc pas être pris en compte.
- ❖ *Agriculture et Agroalimentaire Canada* propose un numéro local sur Burolis. Le premier essai a été concluant et nous avons pu apprécier un service en français. Cependant, il nous a été impossible de confirmer une deuxième fois ce service. Après plusieurs essais, à différents jours et heures de la journée, ils sont restés injoignables.

### **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
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	Oui	Oui	Oui
Services frontaliers du Canada	Oui	Oui	Oui
Pêches et océans	Oui	Non	Oui
Marine Atlantique Inc.	Oui	Non	Non
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui
Gendarmerie Royale du Canada	Oui	Non	Oui
Administration portuaire de Saint- Jean de Terre-Neuve	Non	Oui	Oui
Emploi et Développement social Canada	Oui	Oui	Oui
Agence de promotion économique du Canada atlantique	Non	Non	Non
Société canadienne d'hypothèque et de logement <sup>2</sup>			
Agriculture et Agroalimentaire Canada	Oui	Oui	Non
<b>Moyenne</b>	<b>80 %</b>	<b>60 %</b>	<b>70 %</b>

<sup>2</sup> La société canadienne d'hypothèque et de logement ne reçoit pas de visiteur

## **Analyse des résultats**

Les résultats du service en personne sont relativement bons. L'offre active visuelle atteint un niveau honorable de 80 %, tandis que l'offre active-accueil reste à améliorer avec un taux de 60%. Enfin, 70 % des agences offrent un service en français de bonne qualité.

*L'agence de promotion économique du Canada atlantique se démarque 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 du Canada* et *Emploi et Développement social Canada* offrent un service de très bonne qualité dans tous les critères évalués.

## Évaluation par voie électronique (courriel)

Agences évaluées	Délai question-réponse en français	Délai question-réponse en anglais	Différence entre les délais d'attente
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	36h14	21h45	14h29
Services frontaliers du Canada	14h31	16h17	-1h46
Pêches et océans	148h06	47h24	100h43
Marine Atlantique Inc.	13h22	11h57	1h25
Parcs Canada	85h36	51h32	34h05
Gendarmerie Royale du Canada	70h49	72h28	-1h40
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	Pas de réponse donnée	Pas de réponse donnée	Non-applicable
Emploi et Développement social Canada <sup>3</sup>			
Agence de promotion économique du Canada atlantique	200h16	117h44	82h32
Société canadienne d'hypothèque et de logement	2h47	4h11	-1h24
Agriculture et Agroalimentaire Canada	94h57	13h32	81h25
<b>Moyenne</b>	<b>74h04</b>	<b>39h39</b>	<b>34h25 (environ 1 jour et demi)</b>

<sup>3</sup> L'agence fédérale Emploi et développement social Canada n'a pas d'adresse courriel disponible

### Remarques :

- *L'administration Portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve* a été évaluée trois fois par courriel électronique. La première fois, nous avons reçu une réponse en français et en anglais. La deuxième fois, nous avons seulement reçu une réponse en français. Finalement, le dernier essai n'a pas été concluant car nous n'avons reçu aucune réponse.
- *La Gendarmerie Royale du Canada* et *l'Agence de promotion économique du Canada atlantique* n'ont pas répondu lors du premier envoi de courriel électronique en anglais. *L'Administration canadienne de la sûreté et du transport aérien*, quant à elle, n'a pas répondu lors de la deuxième vague d'envoi de courriel en français. Ainsi, comme préciser dans la méthodologie, ces agences ont donc été testées à trois reprises afin de pouvoir comparer les résultats.

### **Analyse des résultats**

- ❖ Temps moyen en 2014 économisé lorsque le message électronique est envoyé en anglais :  
*34h25, soit presque un jour et demi.*
- ❖ *Les Services frontaliers du Canada, la Gendarmerie Royale du Canada* et *la Société canadienne d'hypothèque et du logement* ont un temps de réponse en français plus court qu'en anglais.
- ❖ *Pêches et Océans, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique* et *Agriculture et Agroalimentaire* se démarquent par un écart important entre le temps de réponse en anglais et en français.

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

Agences évaluées	Délai d'attente <u>Appels téléphoniques</u>	Délai d'attente <u>Visite en personne</u>
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		1 minute
Services frontaliers du Canada	0 minute	0 minute
Pêches et océans		13 minutes
Marine Atlantique Inc.		0 minute
Parcs Canada	0 minute	0 minute
Gendarmerie Royale du Canada	0 minute	10 minutes
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	3 minutes	19 minutes
Emploi et Développement social Canada		0 minute
Agence de promotion économique du Canada atlantique		12,5 minutes
Société canadienne d'hypothèque et de logement		
Agriculture et Agroalimentaire Canada		4 minutes
<b>Moyenne</b>	<b>1,5 minute</b>	<b>6 minutes</b>

## Comparaison des résultats de 2012, 2013 et 2014

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a débuté cette analyse politique linguistique annuelle depuis 2012. Pour cette troisième édition, il est désormais possible de faire un suivi de l'évolution du service à la clientèle offert par les agences évaluées sur trois différentes années. 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. On peut noter que depuis l'année dernière, 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 et en 2014.

- **Comparaison des agences ayant été évaluées deux années :**

### Évaluations téléphoniques

Liste des agences évaluées deux années par téléphone :

1. Agence des services frontaliers du Canada (2013, 2014)
2. Société canadienne des postes (Postes Canada) (2012, 2013)
3. Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve (2013, 2014)
4. Emploi et Développement social Canada (2012, 2013)
5. Pêches et Océans Canada (2012, 2013)
6. Marine Atlantique Inc. (2012, 2013)

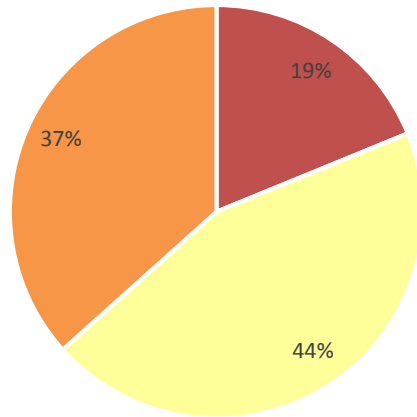
Agences évaluées	Offre active - accueil			Service adéquat		
	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -
Agence des services frontaliers du Canada		✗			✗	
Société canadienne des postes (Postes Canada)		✗				✗
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	✗			✗		
Emploi et Développement social Canada			✗			
Pêches et Océans Canada			✗			✗
Marine Atlantique Inc.		✗			✗	
<b>Moyenne des résultats (par catégorie)</b>	<b>17 %</b>	<b>50 %</b>	<b>33 %</b>	<b>20 %</b>	<b>40 %</b>	<b>40 %</b>

#### Analyse des résultats

- ❖ En moyenne, **18,5 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité supérieure à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.
- ❖ En moyenne, **45 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité similaire à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.
- ❖ En moyenne, **36,5 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité inférieure à celui de l'année précédente lors des appels téléphoniques.

Schéma récapitulatif :

Suivi d'une année à l'autre des évaluations au téléphone



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



## Évaluations en personne :

### Liste des agences évaluées deux années en personne :

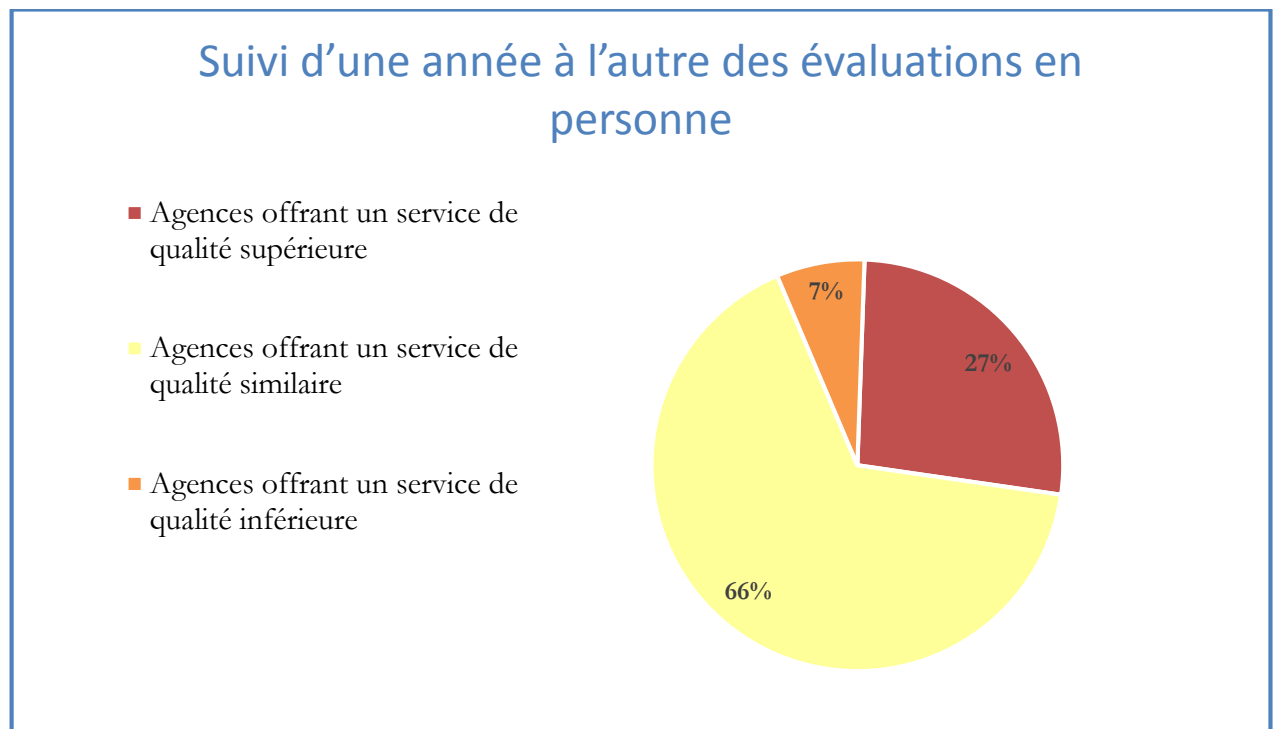
1. Agence des services frontaliers du Canada (2013, 2014)
2. Société canadienne des postes (Postes Canada) (2012, 2013)
3. Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve (2013, 2014)
4. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (2013, 2014)
5. Agriculture et Agroalimentaire Canada (2012, 2014)
6. Marine Atlantique (2013, 2014)

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 -
Agence des services frontaliers du Canada		✗			✗			✗	
Société canadienne des postes (Postes Canada)		✗			✗				✗
Administration portuaire de St. John's		✗		✗			✗		
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien		✗			✗			✗	
Agriculture et Agroalimentaire Canada	✗			✗				✗	
Marine Atlantique Inc.		✗			✗			✗	
<b>Moyenne des résultats (par catégorie)</b>	<b>20 %</b>	<b>80 %</b>	<b>0 %</b>	<b>40 %</b>	<b>60 %</b>	<b>0 %</b>	<b>20 %</b>	<b>60 %</b>	<b>20 %</b>

### Analyse des résultats

- ❖ En moyenne, **27 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité supérieure à celui de l'année précédente lors des visites en personne.
- ❖ En moyenne, **66 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité similaire à celui de l'année précédente lors des visites en personne.
- ❖ En moyenne, **7 %** des agences réévaluées offrent un service en français de qualité inférieure à celui de l'année précédente lors des visites en personne.

### Schéma récapitulatif :



## Évaluations par voie électronique (2013, 2014)

Agences évaluées	Différence entre les délais d'attente français-anglais		Comparaison du service sur 2 ans		
	2013	2014	Qualité supérieure +	Qualité similaire Ø	Qualité inférieure -
Agence des services frontaliers du Canada	0h24	-1h46			
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	14h36	14h29			
Marine Atlantique Inc.	14h40	1h25			
Gendarmerie Royale du Canada	254h46	-1h40			
Parcs Canada	-13h08	34h05			
Pêches et Océans Canada	9h03	100h43			
<b>Moyenne</b>	<b>47h06 (environ deux jours)</b>	<b>34h25 (environ 1 jour et demi)</b>			

### Analyse des résultats

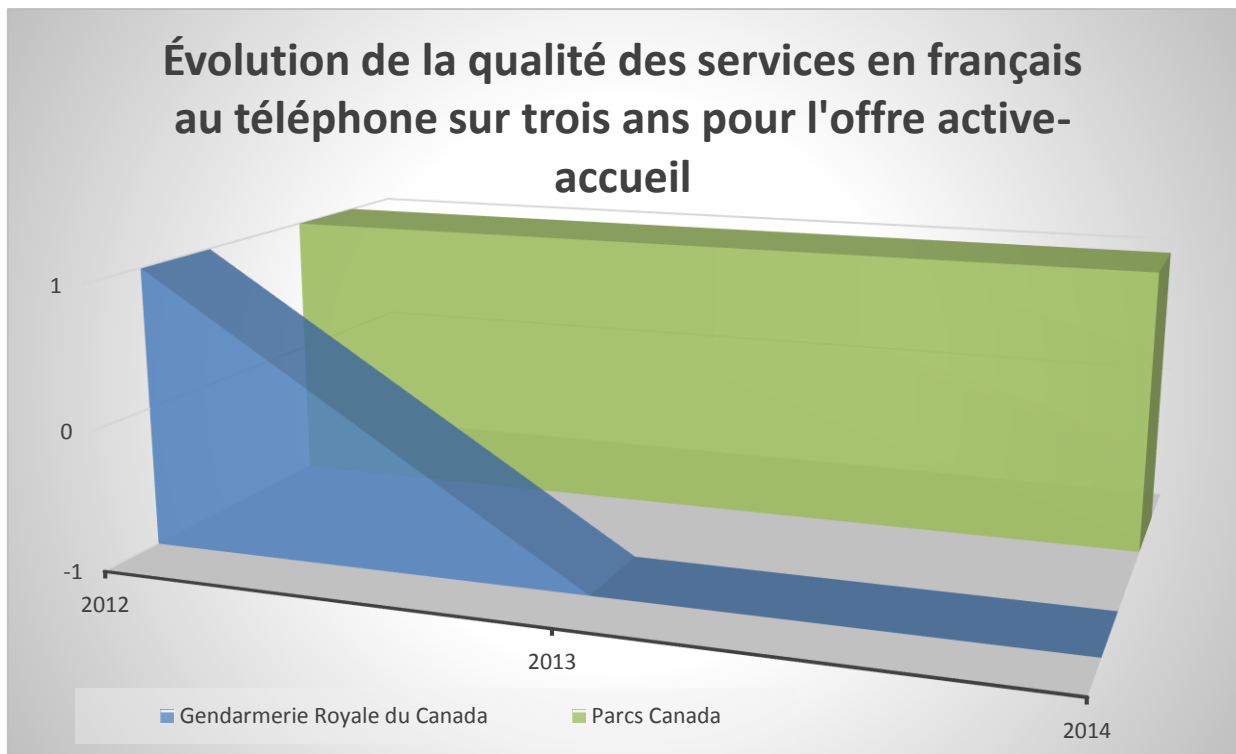
- ❖ De manière générale, on peut apprécier une certaine amélioration du service en français entre 2013 et 2014 dans les agences enquêtées. La différence moyenne entre les délais d'attente en français et en anglais est en recul de 12h41.
- ❖ Félicitations à la *Gendarmerie Royale du Canada*, qui s'est nettement améliorée (-255h environ), ainsi qu'à *Marine Atlantique Inc.* et l'*Agence des services frontaliers du Canada* qui proposent de meilleurs services que l'année dernière.
- ❖ *Parcs Canada* observe une légère détérioration de ses services en français par voie électronique. De plus, il est triste de remarquer que *Pêches et Océans Canada* ont augmenté leur différence entre les délais d'attente en français et en anglais de plus de 90h entre 2013 et 2014 !

- Comparaison des agences ayant été évaluées trois années :

## Évaluations téléphoniques

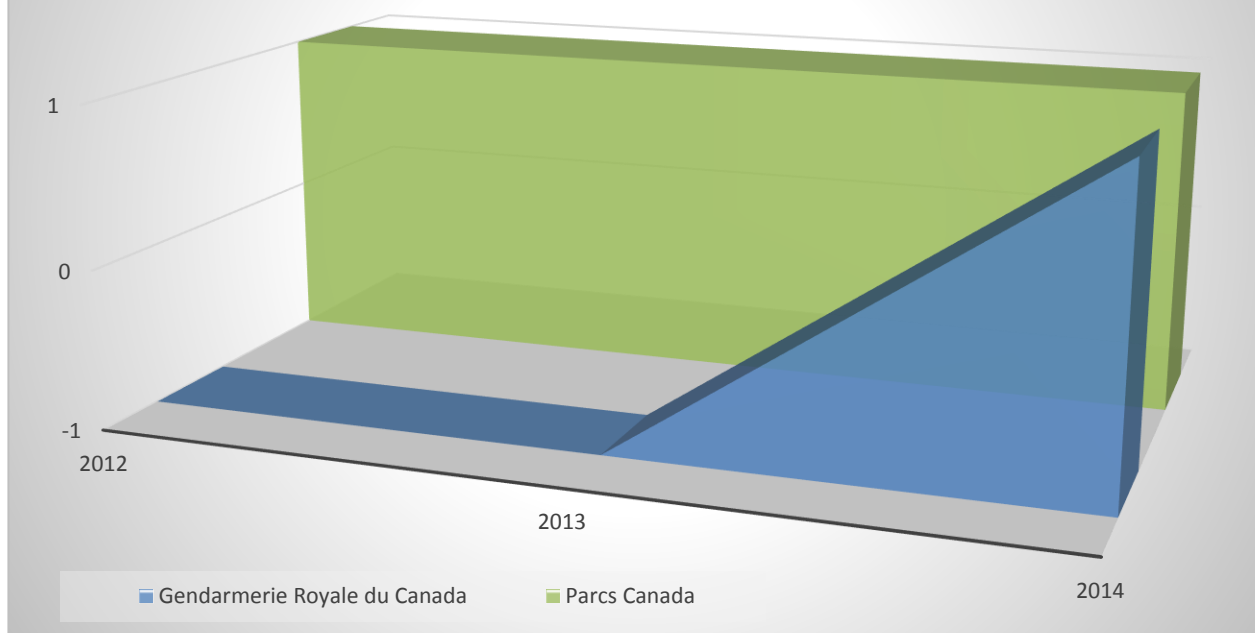
Liste des agences évaluées trois années par téléphone :

1. Gendarmerie royale du Canada
2. Parcs Canada



1 = offre active accueil adéquate / -1 = Offre active accueil non adéquate

## Évolution de la qualité des services en français au téléphone sur trois ans pour le service adéquat



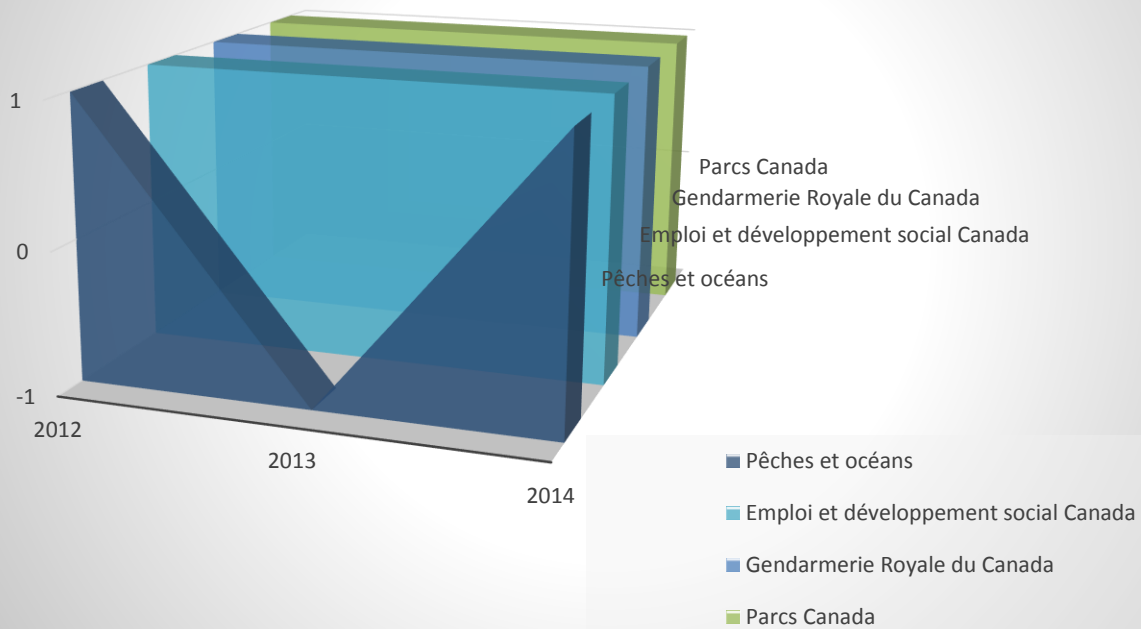
1 = service adéquat / -1 = service non adéquate

## Évaluations en personne

### Liste des agences évaluées trois années :

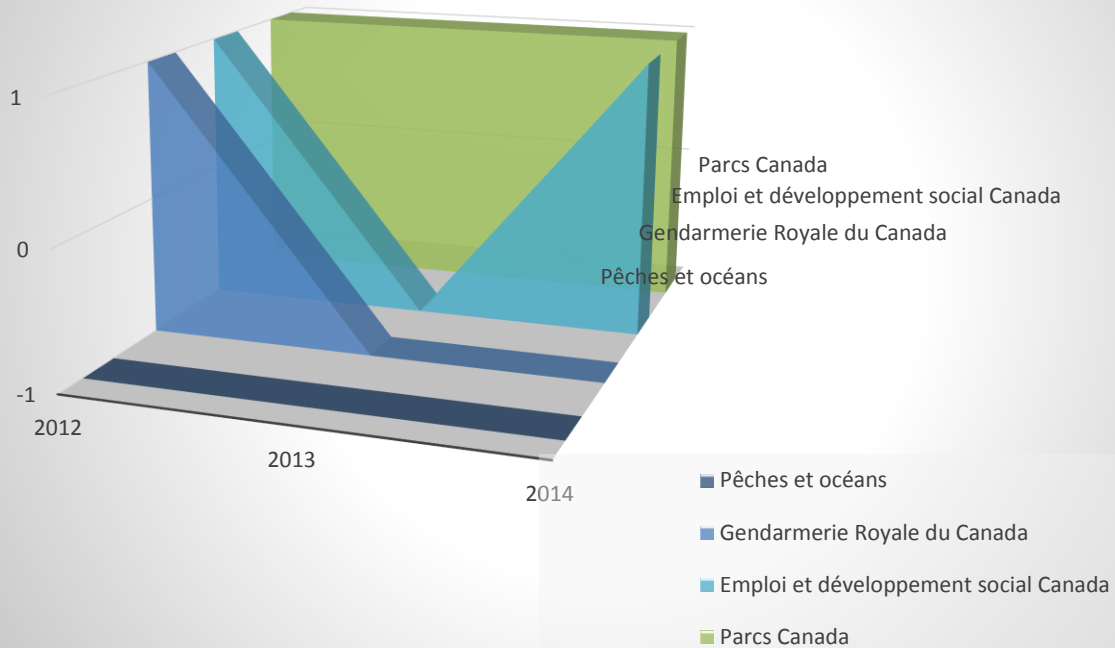
1. Emploi et Développement social Canada
2. Pêches et Océans Canada
3. Gendarmerie royale du Canada
4. Parcs Canada

### Évolution de la qualité des services en français en personne sur trois ans pour l'offre active-visuel



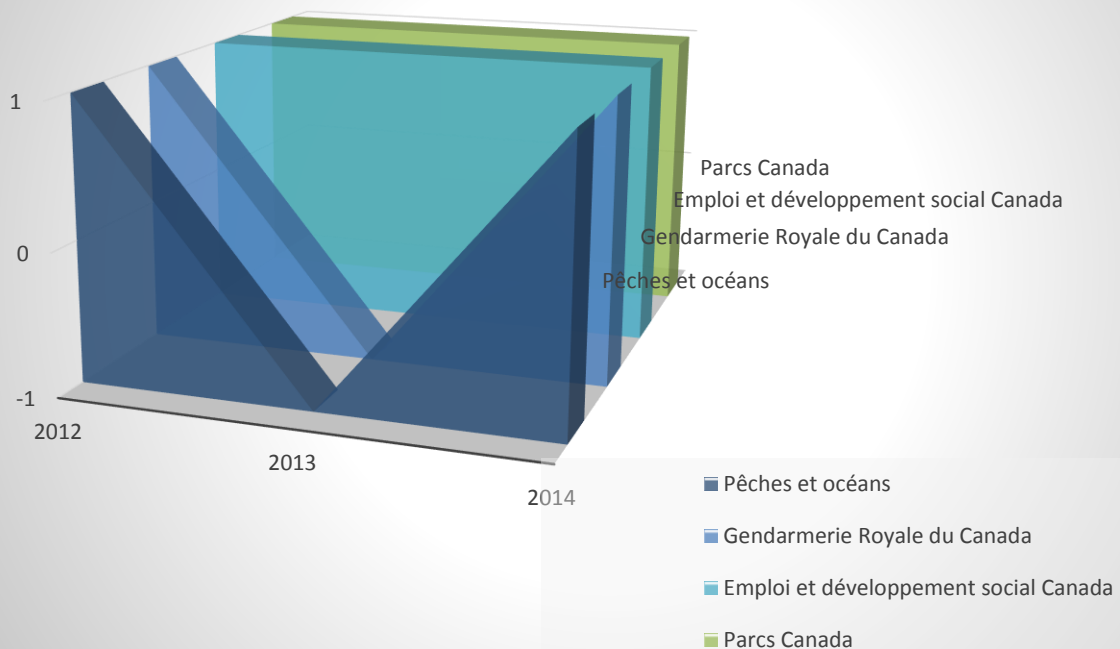
1 = offre active-visuel adéquate / -1 = Offre active-visuel non adéquate

## Évolution de la qualité des services en français en personne sur trois ans pour l'offre active-accueil



1 = offre active accueil adéquate / -1 = Offre active accueil non adéquate

## Évolution de la qualité des services en français en personne sur trois ans pour le service adéquat



1 = service adéquat / -1 = Service non adéquat

## CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Pour la troisième année consécutive, l'enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador est plutôt satisfaisante. Les évaluations téléphoniques et en personne ne sont pas parfaites mais atteignent des taux honorables (supérieurs à 50%). Cependant, les services en français par voie électronique restent à améliorer puisqu'il faut encore attendre environ un jour et demi de plus pour avoir une réponse en français.

Le suivi de l'enquête sur plusieurs années permet d'apprécier que globalement les services en français des agences enquêtées se sont améliorés ou qu'elles ont 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 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 2015.

Pour conclure, la FFTNL souhaite féliciter les deux bureaux (2) ayant offert un service impeccable en français, à savoir :

- l'Agence des services frontaliers du Canada
- l'Agence de Parcs Canada – pour la troisième année consécutive!



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/)

Burolis : [www.fbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis/search-recherche/search-recherche-fra.aspx](http://www.fbs-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!

## 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. Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
2. Agence des services frontaliers du Canada
3. Pêches et océans Canada
4. Marine Atlantique Inc.
5. Parcs Canada
6. Gendarmerie Royale du Canada
7. Administration portuaire de St. John's
8. Emploi et Développement social Canada
9. Agence de promotion économique du Canada atlantique
10. Société canadienne d'hypothèque et de logement
11. Agriculture et Agroalimentaire Canada

### Courriel électronique

Formulaire en ligne :  
<https://www.acsta.gc.ca/questions-commentaires-et-plaintes>

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

[info@dfo-mpo.gc.ca](mailto:info@dfo-mpo.gc.ca)

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

[information@pc.gc.ca](mailto:information@pc.gc.ca)

Formulaire en ligne :  
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/cont/comment-fra.htm>

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

Ne prends pas de courriel

[information@acoa-apeca.gc.ca](mailto:information@acoa-apeca.gc.ca)

[chic@cmhc-schl.gc.ca](mailto:chic@cmhc-schl.gc.ca)

[info@agr.gc.ca](mailto:info@agr.gc.ca)

