



**ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES EN
FRANÇAIS DANS LES BUREAUX FÉDÉRAUX
À TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR**

2012

Novembre 2012

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
MÉTHODOLOGIE.....	4
MINISTÈRES ET AGENCES ÉVALUÉS	5
RÉSULTATS.....	6
CONCLUSION	8

INTRODUCTION

Les institutions gouvernementales à travers le Canada ont la responsabilité, selon la Loi sur les langues officielles, de développer leurs services en français et de les offrir aux communautés francophones et acadiennes.

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 dans le 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 la prestation 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 avec du personnel adéquat.

Trop souvent, les francophones se plaignent de ne pas recevoir de services dans leur langue officielle.

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a pris l'initiative de déterminer l'état actuel des services en français dans les bureaux désignés bilingues, en s'inspirant de la même démarche menée depuis plusieurs années par la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).

Avec l'aide du travail préparatoire déjà effectué par la FANE, en 2012, la FFTNL a préparé des formulaires d'évaluation pour vérifier la qualité des services en français des bureaux fédéraux officiellement déclarés comme bilingues.

Les résultats de cette enquête seront bientôt disponibles sur le site internet de la FFTNL (www.francotnl.ca/fftnl, rubrique « documents »).

Cette première enquête a aussi pour objectif de servir de référence dans les années à venir afin de pouvoir vérifier l'évolution de la situation.

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 et accessible en ligne à l'adresse www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis.

Pour effectuer ces évaluations, il a été demandé à des adultes d'être nos enquêteurs. Ils se sont présentés comme des francophones unilingues cherchant un service dans leur langue officielle et ont rempli notre formulaire pour y rapporter leurs résultats.

Chaque bureau a été évalué deux (2) fois sur le service accordé en personne, et deux (2) fois sur le service par téléphone. Lorsque les deux évaluations étaient différentes, une troisième évaluation fut effectuée afin d'établir la tendance.

Les enquêteurs ont rempli les formulaires :

- 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 temps différents entre 9h00 et 16h30 (heure locale).

MINISTÈRES ET AGENCES ÉVALUÉS

La liste suivante fait état des dix (10) ministères présents dans la province, qui ont été visés par cette enquête. Tous ces bureaux sont désignés comme « bilingue » selon BUROLIS, l'annuaire officiel du gouvernement du Canada.

- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Agence Parcs Canada
- Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement
- Ressources Humaines et Développement des Compétences Canada
- Pêches et Océans Canada
- Marine Atlantique Inc.
- Agence de revenu de Canada
- Gendarmerie Royale du Canada
- Société canadienne Des Postes (Postes Canada)
- Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile

Sélection des ministères :

La sélection des ministères qui ont été contrôlés s'est faite à partir de l'évaluation des critères suivants :

- Importance du ministère dans la vie quotidienne d'un citoyen
- Réalisme sur la possibilité logistique de faire les vérifications sur place

À noter : malgré la distance, Marine Atlantique a été sélectionnée compte tenu de la très grande importance qu'a le service de traversier pour le citoyen résidant sur l'île de Terre-Neuve.

RÉSULTATS

Évaluation par téléphone

Ministère	Offre active - Accueil	Service adéquat
Agriculture et Agroalimentaire Canada	N	N
Agence Parcs Canada	O	O
Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement	O	O
Ressources Humaines et Développement des Compétences Canada	O	N/A
Pêches et Océans Canada	O	O
Marine Atlantique Inc.	O	O
Agence du revenu du Canada	O	O
Gendarmerie Royale du Canada	O	N
Société canadienne Des Postes (Postes Canada)	O	O
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	N	N
Résultat du service au téléphone	80 %	60 %

(1)

(1) : le service téléphonique n'est plus disponible depuis quelques semaines

Analyse des résultats

Deux ministères sur dix, pourtant clairement identifiés comme bilingues sur BUROLIS, assombrissent ces résultats par une absence totale de service en français, en n'offrant ni offre active ni service adéquat.

De manière générale, si l'offre active semble toutefois atteindre un niveau honorable de 80%, un important effort reste à faire pour rendre un service adéquat en français, avec un taux de seulement 60%.

Évaluation en personne

Ministère	Offre active visuelle	Offre active - accueil	Service adéquat	
Agriculture et Agroalimentaire Canada	N	N	N	
Agence Parcs Canada	O	O	O	
Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement	Non évalué	Non évalué	Non évalué	(2)
Ressources Humaines et Développement des Compétences Canada	O	O	O	
Pêches et Océans Canada	O	N	O	
Marine Atlantique Inc.	Non évalué	Non évalué	Non évalué	(3)
Agence du revenu du Canada	Non évalué	Non évalué	Non évalué	(4)
Gendarmerie Royale du Canada	O	O	O	
Société canadienne Des Postes (Postes Canada)	O	N	O	
Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile	O	N	O	
Résultat du service au téléphone	86 %	42 %	86 %	(5)

- (2) les bureaux de la SCHL ne sont pas ouverts au public actuellement en raison de travaux;
- (3) la FFTNL n'est pas parvenue à organiser une visite sur place compte tenu de l'éloignement géographique, et de la difficulté rencontrée d'identifier des citoyens qui allaient utiliser ce service durant l'été et l'automne 2012;
- (4) la FFTNL n'a pu évaluer ce bureau en personne, car bien que référencé dans BURLIS, ce bureau n'est pas ouvert au public;
- (5) les pourcentages ne prennent en considération que les bureaux évalués.

Analyse des résultats

Agriculture et Agroalimentaire Canada se démarque de nouveau sur l'absence totale de service en français.

Le Ministère de la Sécurité Publique et de la Protection Civile fait mieux que pour son offre téléphonique en proposant dans ses locaux une offre visuelle active et un service adéquat.

De manière générale, si l'offre active visuelle atteint un niveau honorable de 86%, un **très important effort** reste à faire au niveau de l'offre active à l'accueil, qui n'atteint un **résultat insatisfaisant de 42%**.

Avec un taux de 86%, l'offre de service adéquat est d'un niveau honorable. Lorsque Agriculture et Agroalimentaire Canada répondra correctement à ses obligations, cela sera bien plus satisfaisant.

CONCLUSION

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et Labrador (FFTNL) ressort avec une opinion mitigée de cette première enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux de Terre-Neuve-et-Labrador, et regrette notamment qu'un seul des bureaux vérifiés, a parfaitement répondu à toutes ses obligations linguistiques.

La FFTNL va communiquer tous ces résultats (version bilingue) à l'ensemble des bureaux fédéraux qui ont été vérifiés lors de cette enquête, à l'ensemble des bureaux fédéraux répertoriés dans BUROLIS comme étant bilingues, et aux membres du Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador.

La FFTNL informera 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 nettoyé des nombreuses erreurs actuellement présentes ;
- soit rendu plus facile d'utilisation,

et ce afin d'encourager réellement l'utilisateur à utiliser cet annuaire, comme ce n'est malheureusement pas le cas présentement.

La FFTNL demande aussi que le Commissariat aux Langues Officielles considère comme des plaintes officielles de la communauté toutes les lacunes répertoriées dans notre étude et que toutes les enquêtes au sujet de ces plaintes soient rendue publiques en 2013.

En conclusion, la FFTNL souhaite féliciter le seul bureau qui a parfaitement rendu un service en français, à savoir l'**Agence de Parcs Canada**.

Remerciements : La FFTNL remercie vivement tous les vérificateurs 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!

Ce document a été rendu possible grâce à la contribution de Service Canada

**Service
Canada** 

ANNEXE A – VISITE EN PERSONNE

Ministère évalué : _____

Bureau évalué (ville) : _____

Date de l'évaluation : _____

Heure de l'évaluation : _____

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 – AU TÉLÉPHONE

Ministère évalué : _____

Bureau évalué (ville & numéro de téléphone) : _____

Date de l'évaluation : _____

Heure de l'appel : _____

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