

Rapport d'enquête

Qualité des services en français dans les bureaux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador



Centre scolaire et communautaire des Grands-Vents

65 chemin Ridge, suite 233

Saint-Jean-de-Terre-Neuve (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4P5

Téléphone : (709) 722-0627 - Courriel : info@fftnl.ca

TABLE DES MATIERES

Introduction	3
Description de l'organisme à la tête du projet	3
Contexte du projet	3
L'initiative et le plan d'action de la FFTNL	4
Méthodologie	4
Enquêtes téléphoniques et enquêtes en personne	5
Enquêtes par voie électronique	5
Définitions des termes utilisés pour l'enquête	5
Dépôt des plaintes	6
Agences évaluées	7
Critères de sélection des agences choisies	7
Renseignements supplémentaires sur les agences	8
Résultats 2016	9
Évaluation par téléphone	9
Analyse des résultats	10
Évaluation en personne	11
Analyse des résultats	
Synthèse du temps de mise en attente pour recevoir un service en français	13
Analyse des résultats	14
Évaluation par voie électronique (courriel)	15
Analyse des résultats	16

Comparaison des résultats entre 2012 et 2016
Enquête téléphonique
Offre active-accueil
Service adéquat
Enquête en personne
Offre active-visuelle21
Offre active-accueil
Service adéquat23
Enquête par voie électronique
Synthèse du temps de mise en attente pour recevoir un service en français
Appel téléphonique
Visite en personne
Conclusion de l'enquête
Liens utiles et remerciements
Liens utiles
Remerciements
Annexes
Annexe A – Modèle de formulaire d'évaluation en personne
Annexe B – Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique
Annexe C – Références électroniques des agences évaluées
Annexe D – Plaintes déposées en 2016 dans le cadre de l'enquête

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



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 cinquième enquête en juillet 2016.

Les résultats de cette enquête seront prochainement disponibles sur le site internet de la FFTNL, dans l'onglet « Ressources communautaires », rubrique « <u>Services en français</u> ».

Méthodologie



Tous les bureaux faisant partie de notre échantillon sont désignés « bilingues » et ont été fournis par le commissariat aux langues officielles (<u>www.languesofficielles.gc.ca/fr</u>).

Cette année aussi, nous avons décidé de rallonger la période d'enquête à six mois (au lieu de deux mois). Cela permet d'avoir une vision plus réaliste et objective sur le long terme des services en français offerts dans les différents bureaux désignés comme bilingues.

Pour effectuer ces évaluations, des bénévoles et employés de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador se sont présentés aux bureaux ciblés sous un profil de francophone unilingue souhaitant recevoir 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 et deux fois (2) par l'envoi de courriels électroniques. Lorsque les deux tentatives d'évaluations d'un même bureau différaient, afin d'éviter de fausses conclusions et de pouvoir établir une tendance, une troisième évaluation était effectuée. Ces évaluations ont été répartis sur les six mois de l'enquête, laissant ainsi une période d'environ trois semaines entre chaque évaluation.

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).

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 à deux reprises. Les questions envoyées sont identiques et envoyées de manière croisée, afin que la complexité soit la même.



Le but était de comparer la différence entre les durées d'attente pour chaque envoi respectif.

Définitions des termes utilisés pour l'enquête

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 environnant (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.

Dépôt des plaintes

À la demande du Commissariat aux langues officielles, les plaintes sont déposées aussitôt un manquement observé.

AGENCES ÉVALUÉES

La liste suivante fait état des dix (10) agences présentes dans la province, ayant été visées par l'enquête cette année. Tous ces bureaux sont désignés comme « bilingues » selon le Commissariat aux langues officielles.

- 1. Administration Canadienne de la sureté et du transport aérien
- 2. Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve
- 3. Aéroport de Saint-Jean
- 4. Aéroport de Wabush
- 5. Agence des Services Frontaliers du Canada
- 6. Emploi et Développement social Canada
- 7. Gendarmerie Royale du Canada
- 8. Marine Atlantique Inc.
- 9. Parcs Canada
- 10. Postes Canada

À noter:

Ayant dépassé le million de passagers par an, l'Aéroport de Saint-Jean est désigné comme devant être bilingue par la Loi sur les langues officielles. Par cela, tous les concessionnaires et services aux voyageurs (restaurants, bureaux de change, boutiques hors-taxe, comptoirs d'embarquement, etc.) doivent être bilingues et offrir un service en français. Pour plus d'informations, consultez ce lien : http://urlz.fr/39za.

L'aéroport de Wabush, quant à lui, appartient à l'agence fédérale Transport Canada, et a donc une obligation d'offrir des services bilingues à sa clientèle.

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 ou propose un service bilingue de façon automatisé, permettant de trier préalablement les appels. Il est donc impossible de les évaluer sur cet aspect.

RÉSULTATS 2016

Évaluation par téléphone

AGENCES	OFFRE ACTIVE - ACCUEIL	SERVICE ADÉQUAT
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	(1)	(1)
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	✓	✓
Aéroport de Saint-Jean	✓	*
Aéroport de Wabush	✓	✓
Agence des Services Frontaliers du Canada	(1)	(1)
Emploi et Développement social Canada	(1)	(1)
Gendarmerie Royale du Canada	(2)	(2)
Marine Atlantique Inc.	(1)	(1)
Parcs Canada	✓	✓
Postes Canada	✓	✓
MOYENNE	100 %	80 %

Remarques:

- (1) Emploi et Développement social Canada ne proposent pas de numéro de téléphone. L'Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des Services Frontaliers du Canada et Marine Atlantique Inc. possèdent uniquement des numéros sans frais, avec un service bilingue.
- (2) La Gendarmerie Royale du Canada n'a pas pu être évaluée deux fois.

Analyse des résultats

Les conclusions de l'enquête par téléphone montrent de bons résultats :



100%

des agences enquêtées ont un accueil neutre



80 %

des agences enquêtées proposent un service en français adéquat

Évaluation en personne

AGENCES	OFFRE ACTIVE VISUELLE	OFFRE ACTIVE ACCUEIL	SERVICE ADÉQUAT
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	✓	✓	√
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	✓	(3)	✓
Aéroport de Saint-Jean (2)	(3)	×	✓
Aéroport de Wabush	(1)	(1)	(1)
Agence des Services Frontaliers du Canada	✓	✓	✓
Emploi et Développement social Canada	✓	✓	✓
Gendarmerie Royale du canada	✓	×	✓
Marine Atlantique Inc.	(1)	(1)	(1)
Parcs Canada	✓	✓	✓
Postes Canada	✓	×	✓
MOYENNE	100 %	57 %	100 %

Remarques:

- (1) Marine Atlantique Inc. et l'aéroport de Wabush n'ont pas pu être évalués deux fois.
- (2) Le comptoir WestJet de l'aéroport de Saint-Jean a été testé.
- (3) Des résultats contradictoires ont été obtenus pour l'Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve (offre active-accueil) et pour l'aéroport de Saint-Jean (offre active-visuelle).

Analyse des résultats

Les conclusions de l'enquête en personne montrent des résultats relativement bons : si l'offre active visuelle atteint un niveau très honorable de 100 %, l'offre active accueil reste largement à améliorer avec un taux médiocre de 57 %. Toutefois, toutes les agences enquêtées offrent un service en français de bonne qualité.



100 %

des agences enquêtées proposent une offre active visuelle



57 %

des agences enquêtées proposent une offre active accueil



 $100\,\%$

des agences enquêtées proposent un service en français adéquat

Certaines agences, telles que l'Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des Services Frontaliers du Canada, Emploi et Développement social Canada et Parcs Canada offrent un service de très bonne qualité dans tous les critères évalués.

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

AGENCES ÉVALUÉES	MOYENNE DÉLAI D'ATTENTE <u>APPEL TÉLÉPHONIQUE</u>	MOYENNE DÉLAI D'ATTENTE <u>VISITE EN PERSONNE</u>
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	0 min
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	4 min	1 min
Aéroport de Saint-Jean	(1)	0 min
Aéroport de Wabush	0 min	(2)
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	2,5 min
Emploi et Développement social Canada	/	0 min
Gendarmerie Royale du Canada	(3)	3 min
Marine Atlantique Inc.	/	(2)
Parcs Canada	0 min	0 min
Postes Canada	0 min	0 min
MOYENNE	1 minute	49 secondes

Remarques:

- (1) Aéroport de Saint-Jean : résultats non concluants pour les appels téléphoniques, puisque nous n'avons pas pu recevoir un service en français, deux tentatives sur trois.
- (2) Aéroport de Wabush et Marine Atlantique Inc. : résultats non concluants pour les visites en personne, puisqu'une seule évaluation a été faite. Toutefois, le service en français était disponible durant ces visites.
- (3) Gendarmerie Royale du Canada : résultats non concluants pour les appels téléphoniques, puisqu'une seule évaluation a été réalisée.

Analyse des résultats





Évaluation par voie électronique (courriel)

Agences évaluées	MOYENNE DÉLAI QUESTION-RÉPONSE EN FRANÇAIS	MOYENNE DÉLAI QUESTION-RÉPONSE EN ANGLAIS	DIFFÉRENCE ENTRE LES DÉLAIS D'ATTENTE
Administration Canadienne de la sureté et du transport aérien	9h56	23h36	- 13h40
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	25h26	23h35	- 1h51
Aéroport de Saint-Jean (1)	Enquête non concluante	Enquête non concluante	Enquête non concluante
Aéroport de Wabush (1)	Enquête non concluante	Enquête non concluante	Enquête non concluante
Agence des Services frontaliers du Canada	11h45	11h11	+ 34 min
Emploi et Développement social Canada	(2)	(2)	(2)
Gendarmerie Royale du Canada	90h52	30h26	+ 60h26
Marine Atlantique Inc.	0h55	22h21	- 21h26
Parcs Canada	32h19	29h06	+ 3h13
Postes Canada	33h26	73h47	- 40h11
MOYENNE	29h24	30h58	- 1h34

Remarques:

- (1) L'aéroport de Saint-Jean ne nous a pas donné de réponse en anglais lors du premier envoi, puis aucune réponse en anglais et en français lors des deuxième et troisième envois. Quant à lui, l'aéroport de Wabush ne nous a pas donné de réponse en français lors du premier envoi, puis lors du second envoi, nous avons reçu une réponse en anglais à notre question en français et aucune réponse à notre question en anglais. Nous ne pouvons donc pas conclure notre enquête pour ces deux agences.
- (2) Emploi et Développement social Canada n'est pas joignable par courriel. Nous n'avons donc pas pu les évaluer.

Analyse des résultats

Cette année, les conclusions de l'enquête par courriel montrent de **bons résultats**. Malgré des résultats proches, il faut attendre **moins longtemps** (1h34 de moins) pour obtenir un service en français par courriel par rapport à un service en anglais.



Plusieurs agences ont offert un meilleur service en français par voie électronique, toujours plus rapidement au courriel envoyé en français.

Toutefois, la Gendarmerie Royale du Canada se démarque par une très grande différence dans le délai de réponse en français et en anglais. En effet, il faut 60h26 de plus pour recevoir une réponse en français.

COMPARAISON DES RÉSULTATS ENTRE 2012 ET 2016

La Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) a débuté cette enquête linguistique annuelle en 2012, il est donc aujourd'hui possible de faire un suivi de l'évolution du service à la clientèle, offert par les agences évaluées. Ceci est fait dans un but de sensibilisation en offrant des données concrètes aux communautés francophones et acadiennes ainsi qu'aux agences évaluées situées dans la province. On peut noter que depuis l'année 2013, la FFTNL a ajouté une nouveauté à l'enquête, en évaluant les agences par voie électronique. Dans ce cas, il est alors possible de comparer les résultats obtenus lors de ces évaluations de 2013 à 2016.

Enquête téléphonique

Offre active-accueil

AGENCES ÉVALUÉES	2012	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	*	/	/	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	✓	/	/	/
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	/	3 ¢	✓	✓	✓
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	/	✓
Aéroport de Wabush	/	/	/	/	✓
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	/	/	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	✓	✓	*	/
Agence du revenu du Canada	√	/	/	/	/
Conseil national de recherches Canada	/	✓	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	/	*	/	/	/
Gendarmerie Royale du Canada	✓	*	×	\checkmark	/
Marine Atlantique Inc.	✓	\checkmark	/	/	/
Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	×	/	/	/	/
Parcs Canada	✓	✓	✓	✓	✓
Pêches et Océans Canada	✓	×	/	/	/
Postes Canada	✓	✓	/	/	✓
Société canadienne d'hypothèques et de logement	✓	/	/	/	/
RÉSULTATS	80%	60%	75 %	75%	100%

Service adéquat

AGENCES ÉVALUÉES	2012	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	*	/	/	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	✓	/	/	/
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	/	*	✓	✓	✓
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	/	×
Aéroport de Wabush	/	/	/	/	✓
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	/	/	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	\checkmark	\checkmark	√	/
Agence du revenu du Canada	✓	/	/	/	/
Conseil national de recherches Canada	/	✓	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	/	*	/	/	/
Gendarmerie Royale du Canada	*	*	✓	✓	/
Marine Atlantique Inc.	✓	✓	/	/	/
Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	*	/	/	/	/
Parcs Canada	√	\checkmark	✓	✓	✓
Pêches et Océans Canada	✓	×	/	/	/
Postes Canada	√	*	/	/	✓
Société canadienne d'hypothèques et de logement	✓	/	/	/	/
RÉSULTATS	60%	50%	100%	100%	80%

De manière générale, la comparaison des résultats montre que l'offre active-accueil demeure stable entre 75 % et 80 %, mais a connu néanmoins une légère baisse en 2013. En 2016, nous avons pu noter une nette amélioration de l'offre active-accueil dont les résultats atteignent 100 %. Le service adéquat s'est, quant à lui, amélioré entre 2012 et 2015, mais cela peut être en partie dû à la diminution du nombre d'agences enquêtées par téléphone (Nous remarquons la mise en place de plus en plus fréquente de répondeur automatique, permettant de choisir la langue dans laquelle on souhaite être servis). Il régresse toutefois en 2016 de 20 points, tout en restant convenable.

Enquête en personne

Offre active-visuelle

Remarque:

Pour les cases notées d'un astérisque, nos enquêtes démontrent des résultats contradictoires et nous n'avons pas pu faire de troisième enquête.

AGENCES ÉVALUÉES	2012	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	×	/	✓	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	✓	✓	/	✓
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	/	×	×	✓	✓
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	×	*
Aéroport de Wabush	/	/	/	/	/
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	/	s c	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	✓	✓	\checkmark	✓
Agence du revenu du Canada	/	/	/	/	/
Conseil national de recherches Canada	/	✓	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	/	✓	✓	✓	✓
Gendarmerie Royale du Canada	✓	✓	✓	/	✓
Marine Atlantique Inc.	/	✓	✓	/	/
Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	✓	/	/	/	/
Parcs Canada	✓	✓	✓	✓	✓
Pêches et Océans Canada	✓	×	✓	/	/
Postes Canada	✓	✓	/	✓	✓
Société canadienne d'hypothèques et de logement	/	/	/	/	/
RÉSULTATS	86%	80 %	80%	83%	100%

Remarque:

Pour les cases notées d'un astérisque, nos enquêtes démontrent des résultats contradictoires et nous n'avons pas pu faire de troisième enquête.

AGENCES ÉVALUÉES	2012	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	×	/	✓	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	✓	✓	/	✓
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	/	*	✓	×	*
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	*	*
Aéroport de Wabush	/	/	/	/	/
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	/	×	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	✓	✓	✓	✓
Agence du revenu du Canada	/	/	/	/	/
Conseil national de recherches Canada	/	*	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	/	*	✓	✓	√
Gendarmerie Royale du Canada	✓	×	×	/	×
Marine Atlantique Inc.	/	*	×	/	/
Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	×	/	/	/	/
Parcs Canada	✓	✓	✓	✓	✓
Pêches et Océans Canada	*	*	*	/	/
Postes Canada	*	*	/	*	*
Société canadienne d'hypothèques et de logement	/	/	/	/	/
RÉSULTATS	42 %	30 %	60 %	53%	57%

AGENCES ÉVALUÉES	2012	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	×	/	*	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	/	✓	✓	/	✓
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	/	sc	✓	✓	✓
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	*	\checkmark
Aéroport de Wabush	/	/	/	/	\checkmark
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	/	*	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	/	\checkmark	✓	\checkmark	\checkmark
Agence du revenu du Canada	/	/	/	/	/
Conseil national de recherches Canada	/	\checkmark	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	/	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark
Gendarmerie Royale du Canada	√	*	✓	/	\checkmark
Marine Atlantique Inc.	/	*	×	/	\checkmark
Ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile	√	/	/	/	/
Parcs Canada	✓	✓	✓	✓	✓
Pêches et Océans Canada	✓	×	✓	/	/
Postes Canada	√	*	/	✓	\checkmark
Société canadienne d'hypothèques et de logement	/	/	/	/	/
RÉSULTATS	86%	50 %	70 %	83 %	100%

De manière générale, la comparaison des résultats de l'enquête en personne montre que l'offre active-visuelle garde un résultat stable autour de 80 % entre 2012 et 2015, pour finalement atteindre 100 % en 2016. Quant à elle, l'offre active-accueil demeure à un niveau très bas, dépassant difficilement en 2016, les 50 %. Le service adéquat a connu d'importantes fluctuations, notamment entre 2012 et 2014 où il a subi une baisse de 36 points en 2013 puis une augmentation de 20 points en 2014. Enfin, il semble avoir retrouvé une certaine stabilité depuis 2015 et démontre de très bons résultats. En effet, il atteint cette année 100 %!

Enquête par voie électronique

$Diff\'erence\ entre\ les\ d\'elais\ d'attente\ entre\ Français-Anglais$

AGENCES ÉVALUÉES	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	/	+ 13h32	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	+ 14h36	≈ + 14h29	/	- 13h40
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	Aucune réponse	Aucune réponse	Aucune réponse	- 1h51
Aéroport de Saint-Jean	/	/	Aucune réponse	Aucune réponse
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	+ 117h44	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	+ 0h24	- 1h46	- 9h26	+ 0h34
Conseil national de recherches Canada	Aucune réponse	/	/	/
Gendarmerie Royale du Canada	+ 254h46	- 1h40	+ 89h48	+ 60h26
Marine Atlantique Inc.	+ 14h40	+ 1h25	- 45h44	- 21h26
Parcs Canada	- 13h08	+ 34h05	- 34h47	+ 3h13
Pêches et Océans Canada	+ 9h03	+ 100h43	/	/
Postes Canada	+ 7h23	/	-15h31	- 40h11
Société canadienne d'hypothèques et de logement	/	+ 4h11	/	/
MOYENNE	+ 47h06 (environ 2 jours)	+ 34h25 (environ 1 jour et demi)	- 2h36	- 1h34

De manière générale, la comparaison des résultats de l'enquête par voie électronique montre une diminution de la moyenne du délai d'attente Français-Anglais entre 2013 et 2016, car elle passe de 47h06 en 2013 à -1h34 en 2016 (cependant, ces résultats sont à nuancer, car cela peut aussi être dû en partie à la diminution du nombre d'agences enquêtées). Lorsque l'on compare les résultats sur plusieurs années, on remarque que les agences ont connu globalement des fluctuations assez importantes dans leurs résultats, mais en moyenne, elles améliorent la qualité de leurs services. En revanche, en 2016, les résultats sont mitigés par rapport à 2015 : certaines agences ont amélioré leurs résultats tandis que d'autres ont connu une détérioration de la qualité de leurs services.

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

Appel téléphonique

AGENCES ÉVALUÉES	2013	2014	2015	2016
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	2 min	/	/	/
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	15 min	3 min	1 min	4 min
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	(1)
Aéroport de Wabush	/	/	/	0 min
Agence des Services Frontaliers du Canada	2min30	0 min	/	/
Conseil national de recherches Canada	0 min	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	5 min	/	/	/
Gendarmerie Royale du Canada	11 min	0 min	2 min	(2)
Marine Atlantique Inc.	9 min	/	/	/
Parcs Canada	0 min	0 min	0 min	0 min
Postes Canada	3 min	/	/	0 min
MOYENNE	5min17	1min30	1 min	1 min

Remarques:

- (1) Aéroport de Saint-Jean : résultats non concluants, puisque nous n'avons pas pu recevoir un service en français, deux tentatives sur trois.
- (2) Gendarmerie Royale du Canada : résultats non concluants pour les appels téléphoniques, puisqu'une seule évaluation a été réalisée.

Visite en personne

AGENCES ÉVALUÉES	2013	2014	2015	2016
Agriculture et Agroalimentaire Canada	/	4 min	/	/
Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien	5 min	1 min	/	0 min
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	20 min	19 min	0 min	1 min
Aéroport de Saint-Jean	/	/	/	0 min
Aéroport de Wabush	/	/	/	(1)
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	/	12min30	/	/
Agence des Services Frontaliers du Canada	2min30	0 min	2min30	2min30
Conseil national de recherches Canada	2min30	/	/	/
Emploi et Développement social Canada	10 min	0 min	7min30	0 min
Gendarmerie Royale du Canada	3 min	10 min	/	3 min
Marine Atlantique Inc.	8 min	0 min	/	(1)
Parcs Canada	0 min	0 min	0 min	0 min
Pêches et Océans Canada	20 min	13 min	/	/
Postes Canada	4 min	/	0 min	0 min
MOYENNE	7min30	6 min	2 min	49 s

Remarques:

• (1) Aéroport de Wabush et Marine Atlantique Inc. : résultats non concluants pour les visites en personne, puisqu'une seule évaluation a été faite. Toutefois, le service en français était disponible durant ces visites.

Lorsque l'on compare les temps de mise en attente, au téléphone ou en personne, on remarque une grande diminution de celui-ci en 4 ans.

CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Pour la cinquième année consécutive, l'enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux fédéraux bilingues de Terre-Neuve-et-Labrador est satisfaisante.

Les évaluations téléphoniques obtiennent de bons résultats : l'offre active-accueil est excellente, mais le service adéquat peut encore être amélioré : nous avons encore parfois de la difficulté à se faire servir en français.

Les évaluations en personne sont cette année mitigées. Nous nous réjouissons d'avoir une offre visuelle et un service bilingue lors de toutes nos enquêtes. Cependant, il est regrettable que l'offre active-accueil reste encore à un niveau très bas (57%). En effet, le « Hello/bonjour » est l'indication directe d'un service bilingue auprès des clients et agit comme une porte d'entrée vers l'utilisation du français. Il est donc véritablement important que nous sensibilisions les agences de notre province à cette question.

Enfin, nous sommes heureux de constater que les résultats des évaluations par voie électronique restent stables et qu'encore une fois cette année, en moyenne, le service en français est plus rapide que celui en anglais.

Le suivi de l'enquête sur plusieurs années permet d'apprécier que globalement, les services en français des agences enquêtées se sont soit améliorés ou 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 mis en ligne et à jour.

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 2017.

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

- l'Administration Canadienne de la sureté du transport aérien
- l'Agence de Parcs Canada pour la cinquième année consécutive!





Parcs Canada Parks Canada



LIENS UTILES ET REMERCIEMENTS

Liens utiles

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

La Loi sur les langues officielles : www.lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/

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 services dans les deux langues officielles doit être évidente tout s que l'établissement en question se conforme aux règlements étab	implement en regardant le milieu. Est-ce
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 I dans les deux langues, semblable à « Hello/Bonjour ». Est-ce que 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.

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:

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.

^{*}Les services seront jugés inacceptables si :

Annexe B – Modèle de formulaire d'évaluation téléphonique

	Ministère évalué :
Bureau évalué (v	ille & 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 dans les deux langues, semblable à « Hello/Bonjour ». Est-c règlements établis dans les manières suivantes?	
Accueil neutre et bilingue au premier contact	□ OUI □ NON
COMMENTAIRES :	
<i>Partie 2 – service adéquat en français</i> Le client doit être servi en français, soit par le personnel rép	oondant 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 rende L'utilisation d'un(e) interprète est nécessaire; Dû à la limitation de la langue française, le service est inco Malgré la demande spécifique d'être servi en français, l'atte	mpréhensible et donc mieux géré en langue anglaise;

Annexe C – Références électroniques des agences évaluées

AGENCES ÉVALUÉES

CONTACT

Administration Canadienne de la sureté et du transport aérien	Formulaire en ligne: https://www.acsta.gc.ca/questions-commentaires-et-plaintes
Administration portuaire de Saint-Jean de Terre-Neuve	info@sjpa.com
Aéroport de Saint-Jean	Formulaire en ligne: http://fr.stjohnsairport.com/formulaire-de-retroaction-des-clients/
Aéroport de Wabush	drive@carrentalrepublic.com
Agence des Services Frontaliers du Canada	contact@cbsa.gc.ca
Gendarmerie Royale du Canada	Formulaire en ligne: http://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/nl/contactez-nous
Marine Atlantique Inc.	customer relations@marine-atlantic.ca
Parcs Canada	information@pc.gc.ca
Postes Canada	service@canadapost.ca

Annexe D – Plaintes déposées en 2016 dans le cadre de l'enquête

DATE CONSTATATION	ADMINISTRATION VISÉE PAR LA PLAINTE	RÉSUMÉ DE LA PLAINTE	STATUT
28/07/2016	Gendarmerie Royale du Canada (bureau de Plaisance)	Pas de service en français au téléphone	Des mesures ont été prises afin que cela ne se reproduise plus. Sensibilisation et rappel auprès des employés
02/08/2016	Aéroport de Saint-Jean (comptoir WestJet)	Pas d'offre active	Ajouté au dossier des plaintes concernant l'aéroport – en attente de publication
14/09/2016	Poste Canada	Pas de réponse en français à notre courriel	Poste Canada a reconnu son erreur et a mis en place les mesures nécessaires pour que ça ne se reproduise plus.
14/09/2016	Aéroport de Wabush	Pas de réponse en français à notre courriel	Mesure prises pour pallier au problème (ajout d'une mention sur le site internet qui n'appartient pas au gouvernement du Canada)
12/10/2016	Aéroport de Saint-Jean	Pas d'offre active, ni de service en français au téléphone	Ajouté au dossier des plaintes concernant l'aéroport – en attente de publication
14/10/2016	Agence des services frontaliers du Canada	Pas d'offre active lors de l'évaluation en personne	En cours
18/10/2016	Poste Canada	Pas d'offre active lors de l'évaluation en personne	Des mesures ont été prises pour que cela ne se reproduise plus (sensibilisation des employés)
18/11/2016	Gendarmerie Royale du Canada (bureau de Saint- Jean)	Pas d'offre active lors de l'évaluation en personne Offre visuelle parfois qu'en anglais	Des mesures ont été prises pour pallier aux problèmes (sensibilisation du personnel, retrait des affiches unilingues)
18/11/2016	Poste Canada	Pas d'offre active lors de l'évaluation en personne	Des mesures ont été prises pour que cela ne se reproduise plus (sensibilisation des employés)

19/11/2016	Aéroport de Saint-Jean (comptoir Westjet)	Pas d'offre active	Ajouté au dossier des plaintes concernant l'aéroport – en attente de publication
06/12/2016	Aéroport de Wabush	Réponse en anglais à notre courriel en français	Mesures prises pour pallier le problème (ajout d'une mention sur le site internet qui n'appartient pas au gouvernement du Canada)
15/12/2016	Aéroport de Saint-Jean	Pas d'offre active, ni de service en français au téléphone	Ajouté au dossier des plaintes concernant l'aéroport – en attente de publication