



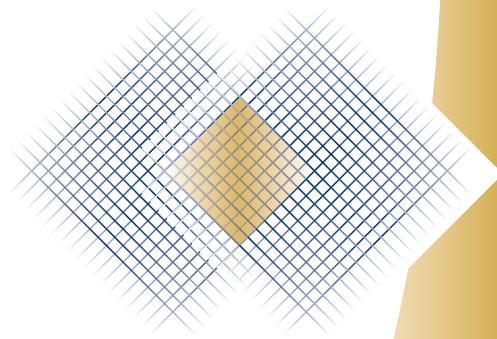
Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Vérification

du service au public dans les
comptoirs postaux bilingues de
la Société canadienne des postes

Suivi



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2006
N° de cat. : SF31-70/2006F-PDF
ISBN : 0-662-72147-0
OCOL-CLO IE008-06-2006

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression,
veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

En mai 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié son rapport de vérification portant sur la prestation de service dans les comptoirs postaux désignés bilingues de la Société canadienne des postes. La commissaire avait alors formulé 14 recommandations dans le but d'aider la Société à améliorer son rendement à cet égard.

En septembre 2005, le Commissariat a effectué un suivi afin d'évaluer dans quelle mesure Postes Canada a mis en œuvre les recommandations et de mesurer les progrès accomplis quant à la prestation de service dans la langue de choix de la minorité dans les comptoirs postaux désignés bilingues dans tout le Canada.

Méthodologie

Entre septembre et novembre 2005, nous avons visité 67 comptoirs postaux (33 comptoirs de la Société et 34 exploités par un détaillant). Les éléments de vérification portaient sur l'offre active au téléphone et en personne, le service offert dans la langue de choix du client, la signalisation des services bilingues et le matériel écrit.

En plus de nous fonder sur les résultats de nos vérifications téléphoniques et en personne, nos observations proviennent également de l'information fournie par Postes Canada sur l'état de ses réalisations en ce qui a trait à la mise en œuvre des recommandations de 2004 et des pièces justificatives qui les appuient.

Mise en œuvre des recommandations

Il est important de noter que la recommandation 10 ne s'applique plus puisque Postes Canada ne fait plus partie des centres d'accès de Service Canada. Des 13 recommandations restantes, seulement 4 ont été mises en œuvre à notre satisfaction, 1 est en voie de l'être, 4 n'ont été que partiellement mises en œuvre et 4 n'ont pas été mises en œuvre.

Postes Canada n'a pas démontré les progrès auxquels nous nous serions attendus, aussi bien dans la mise en œuvre des recommandations que dans les résultats observés lors des vérifications téléphoniques et des visites effectuées dans les comptoirs postaux. Un comptoir bilingue sur deux ne fait pas l'offre active au téléphone, quatre comptoirs sur cinq ne font pas l'offre active en personne et un comptoir bilingue sur quatre ne fournit pas de services adéquats dans la langue officielle de la minorité au téléphone et en personne. En dépit des mesures prises par la Société, principalement la mise en place d'une structure de surveillance, les résultats sur le terrain n'ont pas connu l'amélioration souhaitée. C'est pourquoi la mise en œuvre des plans d'action qui découlent de cette surveillance doit être mieux suivie et l'imputabilité des gestionnaires doit être accrue.

Réponse de Postes Canada

Postes Canada s'engage à prendre quelques mesures additionnelles pour donner suite à certaines de nos recommandations. Cependant, la plupart de ces nouveaux engagements nous paraissent vagues et ne sont pas assortis d'échéances. Entre autres, la Société s'engage à ajouter à sa politique portant sur la langue de service une section sur les mécanismes de surveillance, à demander à une firme indépendante de visiter les 800 comptoirs postaux désignés bilingues et à prendre les mesures nécessaires pour faire respecter les dispositions contractuelles des concessionnaires relatives aux langues officielles.

Conclusion

Nous sommes déçus du peu de progrès réalisés par la Société. Nous sommes d'avis que tant que l'évaluation annuelle de rendement des gestionnaires ne comportera pas une composante distincte sur leur obligation d'assurer un service dans les deux langues officielles en tout temps et que le non-respect de cette obligation n'aura pas d'incidence sur leur prime au rendement, aucun progrès significatif ne pourra être accompli.

De plus, la Société doit s'assurer que les comptoirs postaux exploités par un détaillant respectent la clause linguistique de leur contrat. La faible performance de ses concessionnaires a des répercussions négatives sur la performance générale de la Société qui, à ce jour, demeure insatisfaisante.

La Société doit aussi revoir l'importance qu'elle accorde à l'égalité du français et de l'anglais dans la prestation de ses services, à la lumière des nouvelles obligations exigeant des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) qu'elles prennent des mesures positives pour promouvoir l'égalité du français et de l'anglais, ainsi que pour favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIREi
Méthodologiei
Mise en œuvre des recommandationsi
Réponse de Postes Canadaii
Conclusionii
CONTEXTE3
CADRE LÉGISLATIF4
MÉTHODOLOGIE5
MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS7
Les langues officielles à Postes Canada7
Communication des exigences en matière de langue de service8
Services offerts dans les comptoirs postaux bilingues10
Gestion du niveau de service22
CONCLUSION26
ANNEXE Résultats de la vérification des comptoirs postaux par province/territoire en 200528
Tableau 1 Signalisation des services bilingues en 200528
Tableau 2 Affichage et disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 200530
Tableau 3 Offre active de service au téléphone et au comptoir en 200534
Tableau 4 Prestation adéquate du service dans la langue de la minorité au téléphone et au comptoir en 200536

En mai 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié les résultats du rapport de *Vérification du service au public dans les comptoirs postaux bilingues de la Société canadienne des postes* qui comptait 14 recommandations.

La vérification a permis d'examiner plus particulièrement le service au public dans les comptoirs postaux parce que c'est l'élément qui représente le contact le plus fréquent de Postes Canada avec les Canadiens et les Canadiennes.

En septembre 2005, le Commissariat a entrepris un suivi de la vérification, afin d'évaluer dans quelle mesure Postes Canada a mis en œuvre les recommandations et de mesurer les progrès accomplis quant à la prestation de service dans la langue de choix de la minorité dans les comptoirs postaux désignés bilingues dans l'ensemble du pays.

La *Loi sur les langues officielles* du Canada a pour objet d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales. La *Loi* garantit le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle. Cette obligation s'applique à toutes les institutions fédérales, y compris les sociétés d'État comme Postes Canada. Postes Canada a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de son règlement ainsi que pour appliquer les politiques dans le contexte de son propre mandat.

En vertu de la *Loi* et de son règlement, la Société a des comptoirs postaux désignés bilingues dans l'ensemble du pays. Son réseau compte 7000 comptoirs postaux, dont environ 3000 sont exploités par le secteur privé au nom de la Société. Un peu moins de 800 comptoirs postaux sont désignés bilingues, dont près de 300 sont exploités par un détaillant et sont assujettis aux mêmes obligations que la Société en matière de service au public, tel que le prescrit l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*.

Services fournis par un tiers

Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient, et à ce qu'il puisse communiquer avec ceux-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elles-mêmes les services, elles seraient tenues, au titre de la présente partie (IV), à une telle obligation.

Source : Article 25, *Loi sur les langues officielles*, 1988

Nous avons informé Postes Canada de notre intention d'effectuer le suivi de la vérification en juillet 2005. En août 2005, Postes Canada nous faisait parvenir l'état de ses réalisations en réponse aux 13 recommandations du rapport de vérification. La vérification a été menée de septembre à novembre 2005, période durant laquelle nous avons eu des rencontres avec le gestionnaire des langues officielles, des responsables de la Vente au détail, du Programme du client mystère et de la vérification interne.

Les vérifications téléphoniques et en personne dans les comptoirs postaux désignés bilingues ont été menées durant cette même période. Nous avons visité 67 comptoirs postaux, 33 comptoirs de la Société et 34 exploités par un détaillant. Comme le démontre le tableau suivant, nous avons effectué des visites dans les quatre provinces de l'Atlantique, au Québec, en Ontario, dans toutes les provinces de l'Ouest et au Yukon.

Comptoirs postaux vérifiés

Province/territoire	Comptoirs de la Société	Comptoirs exploités par un détaillant	Total
Île-du-Prince-Édouard	2	2	4
Terre-Neuve-et-Labrador	2	1	3
Nouvelle-Écosse	2	3	5
Nouveau-Brunswick	3	5	8
Québec	7	2	9
Ontario	5	9	14
Manitoba	4	3	7
Saskatchewan	5	2	7
Alberta	2	2	4
Colombie-Britannique	1	4	5
Yukon	0	1	1
Total	33	34	67

Les éléments de vérification portaient sur l'offre active au téléphone et en personne, sur le service offert dans la langue de choix du client, la signalisation des services bilingues et le matériel écrit, soit l'affichage, les formulaires et les publications du fédéral. Nous tenons également à souligner que la vérification des services offerts au téléphone et en personne ne visait que la langue officielle de la minorité linguistique.

Nos observations découlent, entre autres, de l'information fournie par Postes Canada sur l'état de ses réalisations en ce qui a trait à la mise en œuvre des recommandations de 2004, ainsi que des pièces justificatives qui les appuient. Nous avons vérifié les mécanismes de surveillance mis en place, ainsi que quelques évaluations de rendement des gestionnaires, particulièrement en ce qui concerne leurs responsabilités en matière de langues officielles. Les résultats de nos vérifications téléphoniques et en personne servent également d'indicateur de rendement.

Les langues officielles à Postes Canada

Recommandation 1

Postes Canada doit faire en sorte que sa politique sur les langues officielles intègre explicitement une section sur les mécanismes de surveillance et les responsabilités afin d'accorder une importance accrue au service au public dans les deux langues officielles.

La Société a ajouté à sa Politique portant sur la langue de service un paragraphe dans lequel elle précise que les employés responsables du suivi de la conformité dans les comptoirs postaux désignés bilingues doivent s'assurer de l'application de la politique. Seule la vérification interne est citée comme mécanisme de surveillance. Nous croyons que les modifications apportées par Postes Canada devraient être plus précises en indiquant clairement quels sont les postes responsables d'assurer la conformité. La politique devrait aussi inclure les autres mécanismes de surveillance de la qualité des services bilingues que sont le programme du client mystère et la liste de vérification de l'évaluation du rendement des ventes.

Une politique ainsi bonifiée refléterait davantage l'engagement de la haute gestion à utiliser ces mécanismes. Nous considérons donc que Postes Canada n'a que partiellement répondu à la recommandation.

Statut de la recommandation 1 : recommandation partiellement mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

Nous avons révisé notre politique portant sur la langue de service et notre Programme des langues officielles de façon à inclure une section sur les mécanismes de surveillance et les responsabilités connexes. Nous préciserons davantage nos mécanismes de surveillance dans nos politiques en matière de langues officielles.

Notre réponse

Nous sommes satisfaits de ces mesures qui devraient être prises d'ici septembre 2006. Nous croyons qu'une politique mieux définie et qui énonce clairement les mécanismes de surveillance en place renforcera l'engagement de la Société à servir le public dans les deux langues officielles en envoyant un message clair aux gestionnaires.

Recommandation 2

Postes Canada doit procéder à un examen formel afin de déterminer si des ressources bilingues suffisantes sont en place dans ses bureaux régionaux pour promouvoir de façon active les objectifs en matière de langues officielles.

En août 2004, le gestionnaire des langues officielles a mené un sondage auprès des coordonnateurs régionaux des langues officielles afin de déterminer si les ressources dont ils disposaient leur permettaient de s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles. Quatre sur sept ont répondu qu'ils agissaient de façon réactive en raison des autres responsabilités dont ils devaient s'acquitter. En janvier 2005, le vice-président, Opérations régionales, assurait un suivi auprès des directeurs généraux des opérations régionales, demandant qu'un plan d'action soit dressé dans les régions concernées. En mai 2005, le gestionnaire des langues officielles assurait un suivi à ce courriel.

Bien qu'aucun plan d'action formel n'ait été soumis, les directeurs généraux des opérations régionales ont indiqué, par courriel ou verbalement, les mesures qui ont été prises et se sont engagés à affecter au programme des langues officielles des ressources suffisantes. Nos entrevues téléphoniques avec les coordonnateurs régionaux ont révélé qu'un seul coordonnateur déplore encore manquer de temps à dédier aux langues officielles et qu'aucune solution de rechange ne lui a encore été proposée.

Puisque cette responsabilité relève des directeurs généraux des opérations régionales, ceux-ci doivent être imputables. Comme nous en discutons à la recommandation 14, nous croyons que l'évaluation de leur rendement devrait comprendre des objectifs précis mesurables en matière de langues officielles, assortis de critères d'évaluation clairs.

Statut de la recommandation 2 : recommandation mise en œuvre.

Communication des exigences en matière de langue de service

Recommandation 3

Postes Canada doit évaluer officiellement ses mécanismes de communication afin de déterminer d'autres moyens de communiquer aux responsables des comptoirs de la Société et des comptoirs exploités par un détaillant l'importance des exigences en matière de langue de service.

La Société a fait mener un sondage dans le but d'évaluer si *InfoPoste* et *InfoMessage* répondaient aux besoins des comptoirs postaux en matière de communication et de mesurer l'efficacité de ces deux publications. *InfoPoste*, diffusé deux fois par mois, renseigne le personnel de la vente au détail sur leur milieu de travail. *InfoMessage*, publié toutes les semaines, est destiné aux équipes de soutien et de gestion de la Vente au détail. Le sondage a révélé que les répondants jugent *InfoPoste* très utile quant au contenu de l'information et que la grande majorité des employés en lisent tous les numéros. Quant à *InfoMessage*, il a été jugé utile par un peu plus de la moitié des répondants et est lu par un peu plus des trois quarts d'entre eux.

Entre septembre 2004 et juin 2005, *InfoPoste* n'a traité du sujet des langues officielles que deux fois. Entre octobre 2004 et avril 2005, *InfoMessage* n'en a traité que trois fois. Comme *InfoPoste* est un moyen efficace de communiquer avec le personnel des comptoirs postaux, nous croyons que la Société devrait y traiter plus souvent du sujet des langues officielles.

Postes Canada n'a pas évalué les autres mécanismes qu'elle utilise ou pourrait utiliser pour faire connaître aux membres du personnel leurs responsabilités en matière de langues officielles, soit la correspondance, les brochures, le site intranet et les visites de sensibilisation.

Statut de la recommandation 3 : recommandation partiellement mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

Nous continuons d'informer nos guichetiers et les concessionnaires de leurs responsabilités en matière de langues officielles grâce à nos publications internes, à du matériel promotionnel et à des lettres ciblées. Nous examinerons la fréquence des communications dans les comptoirs postaux ainsi que d'autres moyens de communication.

Notre réponse

Nous ne sommes toujours pas satisfaits des suites données à cette recommandation, car la vérification et le suivi permettaient déjà de constater le manque de régularité des communications avec les comptoirs postaux au sujet des langues officielles. Les mesures proposées nous paraissent trop vagues et ne sont pas assorties d'une échéance.

Services offerts dans les comptoirs postaux bilingues

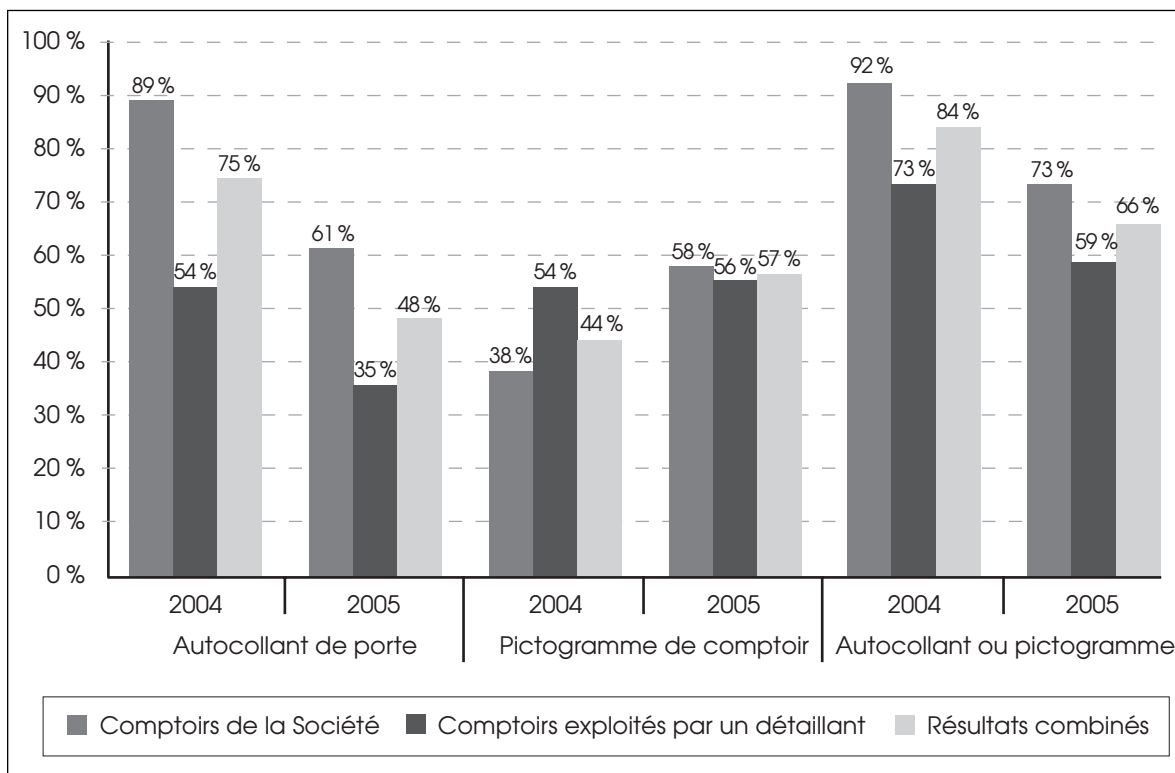
Recommandation 4

Postes Canada doit s'assurer que les comptoirs postaux se conforment aux exigences relatives aux autocollants de porte et aux pictogrammes de comptoir bilingue et doit veiller à ce que les pictogrammes de comptoir soient fixés en permanence, si possible, à des endroits où la clientèle peut facilement les voir.

Postes Canada utilise des mécanismes de contrôle pour surveiller le respect des exigences relatives à la signalisation des services bilingues dans les comptoirs postaux. La Société rappelle aux gestionnaires, par *InfoMessage*, les normes à suivre sur la mise en place de l'autocollant et du pictogramme d'offre active. *InfoPoste* rappelle aux employés des comptoirs postaux désignés bilingues leurs obligations d'afficher l'autocollant et le pictogramme et comment se les procurer. Le catalogue de vente, *Guide trimestriel du marchandisage*, distribué aux responsables des comptoirs postaux, précise également les endroits où fixer l'autocollant et le pictogramme.

Nos visites sur place ont démontré que la présence du pictogramme aux comptoirs exploités par la Société est passée de 38 p.100 en 2004 à 58 p. 100 en 2005, alors que la situation demeure à peu près inchangée dans les comptoirs exploités par un détaillant (de 54 à 56 p. 100). La présence du pictogramme s'est accrue globalement pour l'ensemble des comptoirs postaux vérifiés en raison des progrès réalisés dans les comptoirs de la Société. L'affichage de l'autocollant à la porte ainsi que la présence de l'autocollant ou du pictogramme ont diminué dans les deux types de comptoirs (voir graphique 1).

Graphique 1
Pourcentage des comptoirs postaux qui présentent la signalisation
des services bilingues en 2004 et 2005



Note : Les résultats obtenus en 2005 par province/territoire sont présentés à l'annexe, tableau 1.

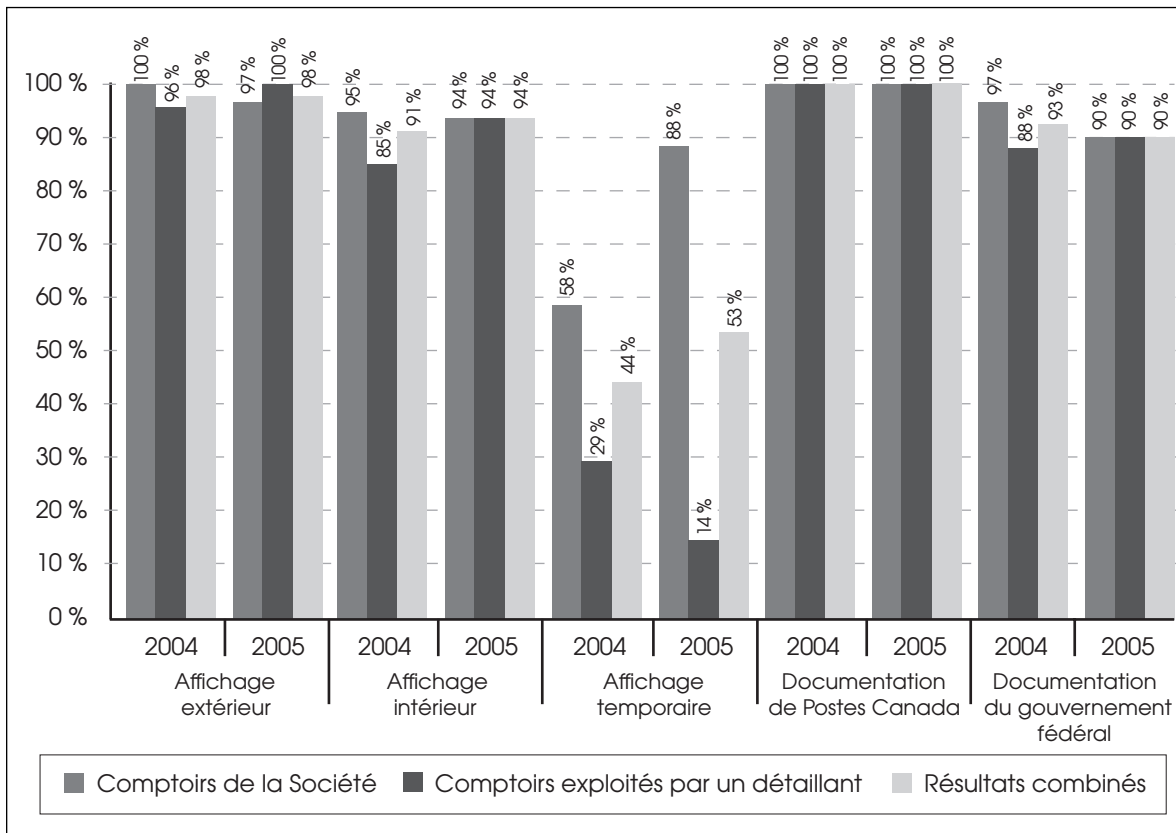
Le rapport de vérification en 2004 saluait l'engagement de Postes Canada à signifier à sa clientèle la disponibilité du service dans les deux langues au moyen de l'autocollant de porte, en plus du pictogramme de comptoir. Toutefois, nous considérons que la présence du pictogramme est essentielle puisqu'il est situé à l'endroit précis où le service est fourni. Les comptoirs postaux désignés bilingues présentent le pictogramme dans un peu plus de la moitié des comptoirs seulement. Nous reconnaissons cette amélioration, mais la situation est encore loin d'être conforme aux dispositions de la *Loi*. C'est pourquoi Postes Canada devra augmenter la fréquence de ses rappels sur la signalisation et s'assurer de sa mise en place permanente.

Statut de la recommandation 4 : recommandation partiellement mise en œuvre.

Voir la réponse de Postes Canada à la recommandation 4 et notre réponse à la page 14.

Nos vérifications ponctuelles portaient également sur l'affichage et la documentation bilingues dans les comptoirs postaux désignés bilingues. Les résultats révèlent que, à l'exception de l'affichage temporaire, l'affichage et la documentation disponibles dans les deux langues officielles dans les comptoirs postaux maintiennent une conformité élevée (voir graphique 2).

Graphique 2
Pourcentage des comptoirs postaux qui présentent l'affichage et la disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 2004 et 2005



Note : Les résultats obtenus en 2005 par province/territoire sont présentés à l'annexe, tableau 2.

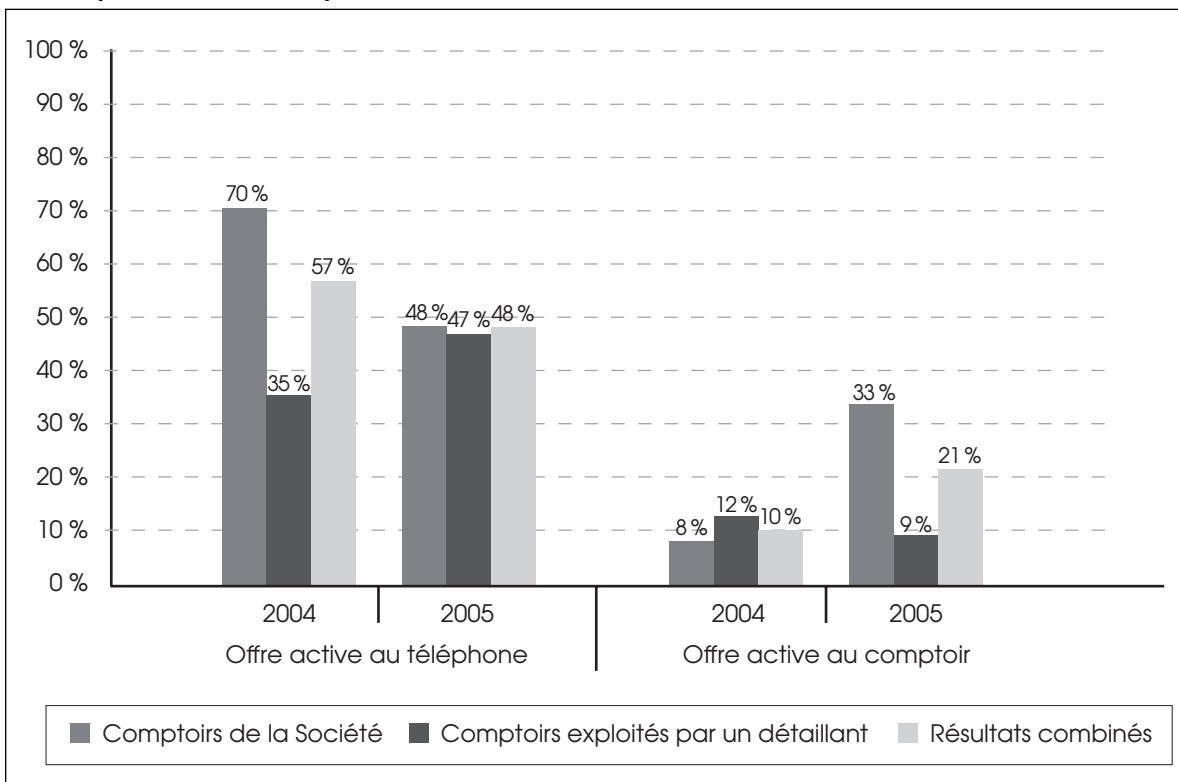
Recommandation 5

Postes Canada doit élaborer une stratégie afin d'assurer que les comptoirs bilingues se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active verbale en personne et au téléphone.

En 2005, l'offre active au téléphone dans les comptoirs postaux exploités par un détaillant a connu de meilleurs résultats qu'en 2004, passant de 35 à 47 p. 100. La situation est inverse pour les comptoirs de la Société, où l'offre active au téléphone est passée de 70 à 48 p. 100. Globalement, l'offre active au téléphone a connu une baisse et se situe à un peu moins de 50 p. 100 des appels.

En ce qui concerne l'offre active au comptoir, on note de meilleurs résultats en 2005 pour les comptoirs de la Société, passant de 8 à 33 p. 100. La situation des comptoirs exploités par un détaillant demeure inacceptable, passant de 12 à 9 p. 100. L'offre active au comptoir s'est améliorée globalement, mais elle n'a toutefois été constatée que dans moins du quart des visites, comme le reflètent les résultats au graphique 3.

Graphique 3
Pourcentage des comptoirs postaux qui ont fait l'offre active de service au téléphone et au comptoir en 2004 et 2005



Note : Les résultats obtenus en 2005 par province/territoire sont présentés à l'annexe, tableau 3.

En examinant les résultats par province, nous avons noté qu'en 2004 les comptoirs postaux du Nouveau-Brunswick avaient été les seuls à faire l'offre active en personne, alors qu'en 2005 aucun des comptoirs du Nouveau-Brunswick visités n'avait fait l'offre active en personne.

Postes Canada affiche très peu de progrès en matière d'offre active verbale.

Statut de la recommandation 5 : recommandation non mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada (recommandations 4 et 5)

Nous demanderons à une firme indépendante de visiter les 800 comptoirs postaux désignés bilingues afin d'assurer la conformité aux décalques bilingues pour portes, aux pictogrammes bilingues sur les comptoirs et aux exigences en matière d'offre active (recommandation 5). Nous installerons les affiches qui manquent.

Notre réponse

Cette mesure, qui nous semble excellente, devrait cependant être assortie d'un échéancier rapproché et servir aussi à mesurer la conformité du service bilingue en personne et au téléphone. Nous jugerons les résultats de cet exercice lors des vérifications ponctuelles que nous poursuivrons dans les comptoirs postaux bilingues.

Recommandation 6

Postes Canada devrait revoir sa façon de présenter les numéros de téléphone des comptoirs postaux dans les annuaires téléphoniques pour que le public sache lesquels sont désignés bilingues.

À compter de février 2006, les numéros de téléphone des comptoirs postaux désignés bilingues commenceront à être publiés dans les pages blanches des annuaires téléphoniques. En raison du cycle de production des annuaires, cette étape s'échelonnera probablement sur les deux prochaines années.

Postes Canada a fait valoir deux raisons pour lesquelles tous les comptoirs postaux désignés bilingues n'apparaîtront pas dans les annuaires téléphoniques. Premièrement, bon nombre de comptoirs postaux comptent un seul employé et n'ont pas de ligne téléphonique dédiée au service postal. Deuxièmement, Postes Canada laisse à la discrétion des comptoirs postaux exploités par un détaillant de s'y inscrire ou non.

La clientèle qui a accès à Internet peut, en inscrivant le code postal dans l'indice d'adresse du site Internet de Postes Canada, trouver les comptoirs postaux désignés bilingues de la région ou de la zone urbaine concernée. Bien que cet outil permette de préciser tous les comptoirs postaux désignés bilingues au Canada, nous ne sommes pas convaincus qu'il atteint l'ensemble de la population canadienne.

Statut de la recommandation 6 : recommandation en voie de mise en œuvre.

Recommandation 7

Postes Canada doit prendre des mesures immédiates pour évaluer la capacité bilingue de tous les comptoirs postaux désignés bilingues de la Société et pour assurer qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles.

Postes Canada doit :

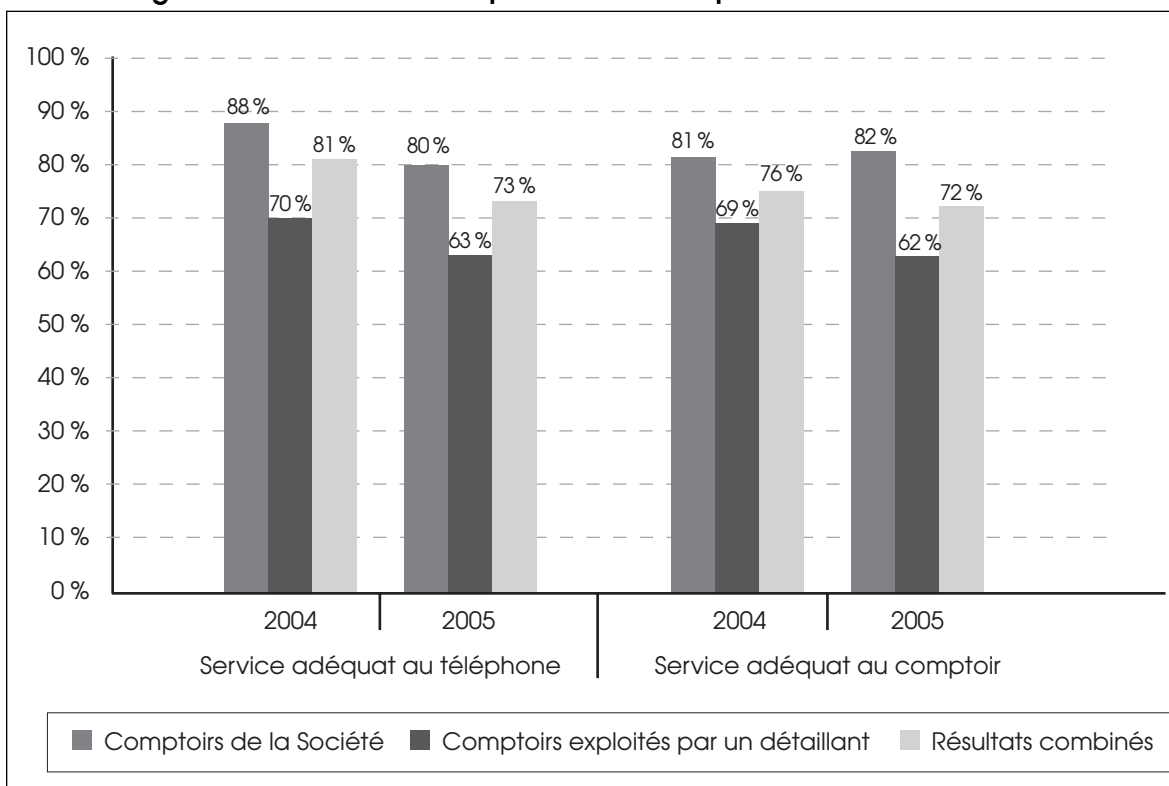
- A- collaborer avec les syndicats à trouver des solutions qui lui permettront de doter les postes bilingues par voie de nomination impérative;**
- B- exiger que son personnel au comptoir bilingue obtienne l'équivalent d'un niveau de compétence B de la fonction publique fédérale en langue seconde pour assurer le maintien d'un niveau de capacité satisfaisant;**
- C- soumettre le personnel au comptoir bilingue à un nouveau test tous les cinq ans pour assurer qu'il maintient son niveau de compétence en langue seconde;**
- D- revoir ses procédures pour l'établissement de l'horaire de travail afin d'assurer la présence de personnel bilingue au comptoir pendant toutes les heures d'ouverture.**

À la suite du point A de la recommandation 7, Postes Canada a communiqué à trois reprises par lettre avec le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes. Ce dernier n'ayant pas répondu, il n'y a eu aucune discussion concernant la dotation des postes bilingues par voie de nomination impérative. Nous considérons qu'il serait important de mettre ce sujet à l'ordre du jour des prochaines négociations collectives.

En ce qui a trait aux points B et C de la recommandation 7, la Société maintient toujours sa position qu'un profil de compétence linguistique de niveau A à la Société est supérieur au profil de niveau A de la Commission de la fonction publique. Nous maintenons que le niveau A de la Société est tout de même inférieur au niveau B de la CFP qui est le niveau normalement exigé pour servir adéquatement le public. La Société estime son niveau A suffisant pour servir la clientèle des comptoirs postaux et ne voit pas la nécessité de soumettre le personnel des comptoirs postaux bilingues à un nouveau test linguistique tous les cinq ans. La Société est d'avis qu'il est suffisant d'informer les responsables des comptoirs postaux de leurs obligations et d'avoir

en place des mécanismes de surveillance pour assurer un niveau adéquat de service dans les deux langues officielles. Toutefois, comme le révèlent les résultats du suivi de la vérification (voir graphique 4), les comptoirs postaux de la Société n'ont pas démontré de progrès à ce chapitre.

Graphique 4
Pourcentage des comptoirs postaux qui offrent un service adéquat dans la langue de la minorité au téléphone et au comptoir en 2004 et 2005



Note : Les résultats obtenus en 2005 par province/territoire sont présentés à l'annexe, tableau 4.

Quant au point D de la recommandation 7, la Société a modifié sa norme de service en y précisant que le service dans les deux langues officielles **doit être offert en tout temps**, ce qui n'a pas non plus donné lieu à une amélioration.

Les résultats des comptoirs de la Société démontrent qu'il n'y a pas d'amélioration des services offerts dans la langue de la minorité au téléphone et en personne.

Statut de la recommandation 7 : recommandation non mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

La dotation impérative des postes bilingues fera partie des demandes lors des prochaines négociations avec le Syndicat des travailleurs et des travailleuses des postes (STTP), qui seront amorcées à l'automne 2006.

La présente convention collective du STTP prendra fin en janvier 2007. Durant la dernière ronde de négociations avec le STTP, nous avons conclu une entente visant à améliorer notre capacité de fournir et de maintenir des services dans les deux langues officielles dans les comptoirs. En vertu de cette entente, les employés qui reçoivent une formation linguistique sont tenus d'occuper leur poste pendant au moins 12 mois, ce qui améliorera la continuité dans le service bilingue. Enfin, la Société est habilitée à affecter un employé bilingue à un poste lorsqu'un nouveau titulaire reçoit une formation linguistique.

Postes Canada va se prévaloir d'un nouveau test de langue pour déterminer la compétence linguistique de son personnel. Nous examinerons les exigences linguistiques de nos postes de guichetiers afin de confirmer que les exigences et les procédures administratives respectent les attentes de nos clients et nos objectifs en matière de langues officielles.

Voir aussi notre réponse à la recommandation 4.

Notre réponse

Nous sommes encouragés d'apprendre que le recours à la dotation impérative sera enfin discuté à l'automne 2006 lors de la prochaine ronde de négociations avec le STTP. Malgré l'entente conclue en 2004 avec le Syndicat, qui visait à améliorer la continuité du service bilingue dans les comptoirs postaux de la Société, les résultats de notre suivi confirment que la Société ne se conforme toujours pas à la *Loi*, ce qui tend à démontrer que cette entente, bien que très positive, ne suffit pas à elle seule à produire des résultats satisfaisants.

Quant au nouveau test de langue que Postes Canada entend utiliser et à son intention d'examiner les exigences linguistiques des postes de guichetiers, ces engagements nous semblent trop vagues et nous laissent donc sur notre appétit.

Recommandation 8

Postes Canada doit prendre des mesures immédiates pour assurer que tous les comptoirs désignés bilingues qui sont exploités par un détaillant offrent des services dans les deux langues officielles en :

- A- exigeant que les commis aux comptoirs exploités par un détaillant aient le même niveau de compétence dans leur langue seconde que les commis aux comptoirs de la Société;**
- B- administrant un test au personnel susceptible de travailler dans les comptoirs exploités par un détaillant pour déterminer s'il satisfait aux exigences linguistiques;**
- C- veillant à ce que la langue de service soit une composante des instructions initiales dispensées aux signataires d'une convention de concession;**
- D-aidant les détaillants exploitant un comptoir à atteindre ces objectifs.**

À l'automne 2004, en réponse aux points A, B et D de la recommandation 8, le directeur de la vente au détail faisait parvenir aux comptoirs postaux exploités par un détaillant une lettre leur rappelant leurs obligations et leur donnant le nom d'écoles de langues en mesure d'évaluer les compétences linguistiques de leurs employés bilingues. À notre avis, cette mesure est insuffisante parce que les détaillants n'ont pas démontré de progrès, pas plus qu'ils ne sont tenus de rendre, à la Société, des comptes en matière de capacité bilingue du personnel ou de formation linguistique.

En réponse au point C de la recommandation 8, des visites de sensibilisation aux langues officielles ont débuté en 2005 dans les comptoirs postaux de la région de la capitale nationale. La Société a également ajouté une composante « langues officielles » à la séance de sensibilisation à laquelle les gestionnaires des comptoirs postaux exploités par un détaillant sont tenus d'assister pour les aviser de leurs obligations et responsabilités et les informer des outils qui existent afin de les aider à améliorer le service à la clientèle. Toujours dans le but de sensibiliser davantage le nouveau détaillant d'un comptoir postal désigné bilingue à ses obligations, on lui demande d'apposer ses initiales à côté de la clause relative aux langues officielles.

Postes Canada maintient que la relation de tiers qu'elle entretient avec les détaillants du secteur privé ne lui permet pas de s'ingérer davantage dans l'administration de ces comptoirs postaux. Nous tenons à rappeler que l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* stipule qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour leur compte soient conformes aux exigences de la *Loi*.

La Société comptait être en mesure d'améliorer le rendement des comptoirs postaux exploités par un détaillant en utilisant les mécanismes de surveillance déjà en place. Les résultats du suivi de la vérification des comptoirs exploités par un détaillant révèlent pourtant un léger recul en ce qui a trait aux services offerts au téléphone et en personne (63 et 62 p. 100 respectivement). La Société devra se montrer plus persuasive envers les détaillants récalcitrants de manière à respecter l'obligation que lui impose l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*.

Statut de la recommandation 8 : recommandation partiellement mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

Postes Canada prévoit s'assurer que les dispositions contractuelles des concessionnaires sont respectées et prendra les mesures nécessaires à cet égard. Tel qu'indiqué dans notre réponse à la recommandation 4, nous demanderons à une firme indépendante de visiter les 800 comptoirs postaux désignés bilingues afin de surveiller la conformité et de prendre des mesures correctives, le cas échéant. Dans les cas où des anomalies auront été décelées, nous ferons parvenir un rappel aux exploitants ou nous exécuterons le processus de lettre les avisant du défaut de conformité. Ce processus permet à Postes Canada de résilier les ententes avec les concessionnaires qui ne satisfont pas à leurs exigences linguistiques contractuelles.

Notre réponse

Nous accueillons favorablement l'engagement de la Société à faire respecter la clause linguistique contenue dans les ententes avec ses concessionnaires. Cependant, nous sommes d'avis que, en plus de cette approche coercitive, elle doit prendre des mesures pour aider les concessionnaires à s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Bien que nous soyons sensibles au fait que la Société ne veut pas s'ingérer dans l'administration des comptoirs exploités par un détaillant, Postes Canada, en vertu de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*, a la responsabilité de veiller à ce qu'un service équitable soit offert aux membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous croyons que la Société devra faire preuve de plus d'imagination dans ses rapports avec ses détaillants.

Recommandation 9

Postes Canada doit consulter régulièrement et de façon formelle les associations de la minorité linguistique en déterminant l'emplacement des comptoirs postaux bilingues.

En 2004, nous avons été informés que Postes Canada allait établir un processus formel de consultation des associations de langue officielle en situation minoritaire. Nous espérons que la mise en œuvre de ce processus permettrait d'amorcer un réel dialogue entre la Société et les associations.

À la suite des entrevues téléphoniques avec les représentants de ces associations, nous constatons que Postes Canada n'a pas poursuivi la mise en place d'un processus formel de consultation. Les représentants des associations étaient unanimes à dire que le courriel qu'ils ont reçu de la Société constituait un avis d'information et non une invitation à la consultation. De plus, tous les représentants interviewés ont dit ne pas avoir été contactés à ce sujet par les coordonnateurs régionaux de la Société.

Statut de la recommandation 9 : recommandation non mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

Nous avons communiqué avec les associations de la minorité linguistique de chaque province et territoire. Nous leur avons fourni la liste des emplacements de nos comptoirs postaux désignés bilingues, le numéro 1 800 du Service à la clientèle où ils peuvent communiquer avec un représentant dans la langue officielle de leur choix et les coordonnées de nos représentants des langues officielles au siège social et en région s'ils désirent discuter de tout sujet en matière de langues officielles. Nous continuerons de consulter les associations sur une base régulière.

Notre réponse

Postes Canada ne propose pas de mesure pour officialiser le processus de consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nos observations dans le rapport de vérification de 2004 étaient claires à ce sujet. Postes Canada n'a pas consulté, mais a plutôt fourni de l'information aux communautés de langue officielle en situation minoritaire en ce qui concerne la liste des comptoirs désignés bilingues. La Société aurait dû consulter les communautés sur les endroits où elles préfèrent recevoir les services postaux dans leur langue. En leur fournissant la liste des comptoirs postaux désignés bilingues, la Société met les communautés devant un fait accompli.

Les changements apportés par l'adoption du projet de loi S-3, entré en vigueur en novembre 2005, viennent renforcer la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et sa portée. Toutes les institutions fédérales sont maintenant assujetties à de nouvelles obligations et doivent désormais prendre des **mesures positives** en vue de favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et d'appuyer leur développement, ainsi que de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Nous sommes d'avis que la mise sur pied d'un processus formel de consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire, quant à l'emplacement des bureaux de postes désignés bilingues, constitue le genre de mesures positives que doit prendre Postes Canada pour répondre à ses obligations en vertu de la partie VII.

Veillez noter que la recommandation 10 ne sera pas commentée. Cette recommandation ne s'applique plus puisque Postes Canada ne fait plus partie des centres d'accès de Service Canada.

Gestion du niveau de service

Recommandation 11

Dans le cadre de son processus d'évaluation du rendement des ventes, Postes Canada doit revoir ses critères en matière de langue de service pour refléter la façon dont les évaluations sont faites et officialiser ses procédures pour la prise de mesures correctives et la surveillance de leur mise en œuvre.

La liste de vérification de l'évaluation du rendement des ventes de 2005 renvoie maintenant le gestionnaire responsable de la vérification au numéro de septembre 2004 d'*InfoPoste* dans lequel les critères de la vérification sont détaillés. De plus, les normes de service pour les comptoirs désignés bilingues et une copie du processus lié au non-respect des exigences concernant le service bilingue ont été publiées dans *InfoMessage*.

Postes Canada a formalisé son mécanisme de surveillance et sa procédure de mesure corrective, le cas échéant. Lorsqu'un comptoir postal est pris en défaut, le gestionnaire responsable doit élaborer un plan d'action afin de corriger la situation dans un délai raisonnable. Les mesures correctives doivent être documentées dans un plan d'action. L'agent responsable à l'administration centrale assure le suivi de la mise en œuvre des plans d'action. Cependant, la mise en œuvre du plan d'action demeure la responsabilité du gestionnaire concerné.

Nous encourageons la Société à poursuivre cette approche, tout en responsabilisant davantage les gestionnaires responsables de la vérification de la Vente au détail. La revue d'une dizaine de plans d'action nous porte à croire que le processus de surveillance de la mise en œuvre de mesures correctives devrait être plus rigoureux lorsque des échecs notés aux mêmes comptoirs postaux perdurent d'une vérification à l'autre.

Statut de la recommandation 11 : recommandation mise en œuvre.

Recommandation 12

Postes Canada doit faire en sorte que tous les comptoirs bilingues soient évalués en utilisant le Programme du client mystère au cours d'une période de temps raisonnable et que les mesures correctives soient surveillées de manière formelle.

En août 2005, la Société a modifié le programme du client mystère, qui combinait les comptoirs bilingues et unilingues, en créant un programme parallèle ciblant uniquement les comptoirs désignés bilingues. En décembre 2005, la Société prévoit que 284 comptoirs postaux désignés bilingues auront été visités. Elle prévoit mener 264 visites, soit 22 comptoirs par mois pour les années 2006 et 2007 respectivement. Si Postes Canada s'en tient à ses prévisions, tous les comptoirs postaux désignés bilingues (environ 800) auront été visités d'ici 2008.

Comme pour la vente au détail, Postes Canada a formalisé les mesures correctives qui doivent être mises en œuvre lorsque des échecs sont notés par un client mystère. Les mesures correctives doivent être documentées dans un plan d'action. L'agent responsable à l'administration centrale assure le suivi de la mise en œuvre des plans d'action.

Statut de la recommandation 12 : recommandation mise en œuvre.

Recommandation 13

Postes Canada doit continuer de surveiller de manière formelle le service offert par les comptoirs bilingues, s'assurer que les plans d'action pour corriger les lacunes sont formels et mesurer si les lacunes notées au cours de la surveillance sont entièrement corrigées.

En réponse à notre recommandation, la Société s'est dotée d'un troisième mécanisme de contrôle en intégrant le sujet des langues officielles aux vérifications internes qu'elle mène auprès des comptoirs postaux à haut risque.

En 2004, 113 comptoirs postaux, parmi lesquels 15 étaient désignés bilingues, ont été vérifiés. La vérification interne prévoit des séances de débriefage auprès des gestionnaires responsables des comptoirs postaux. Un rapport est rédigé dans lequel le gestionnaire s'engage à se doter d'un plan d'action. La vérification interne assure également le suivi de la mise en œuvre de ce plan d'action.

Les résultats découlant des mécanismes de surveillance de la vente au détail, du client mystère, de l'examen interne de la direction des langues officielles, de la vérification interne de Postes Canada ainsi que des vérifications du Commissariat aux langues officielles sont saisis dans la banque de données des vérifications de la Société. Cette mise en commun de tous les résultats permet à l'agent responsable à l'administration centrale de comparer le rendement des comptoirs postaux d'une année à l'autre.

Tel que mentionné aux recommandations 11 et 12, Postes Canada a formalisé son mécanisme de surveillance en exigeant des gestionnaires, qui sont responsables des comptoirs postaux, la mise en œuvre d'un plan d'action. Toutefois, la revue d'une dizaine de plans d'action nous porte à croire que le processus de surveillance de la mise en œuvre des mesures correctives devrait être plus rigoureux lorsque les échecs notés aux mêmes comptoirs postaux perdurent d'une vérification à l'autre.

Statut de la recommandation 13 : recommandation mise en œuvre.

Recommandation 14

Postes Canada doit faire en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui a trait à la langue de service soit une composante du processus d'évaluation annuel.

Postes Canada prétend toujours que les langues officielles sont intégrées au processus d'évaluation annuel des gestionnaires sous la rubrique « Objectifs du service » du formulaire d'évaluation du rendement annuel. La Société a pris des mesures pour accroître la qualité des évaluations de rendement, mais aucune ne visait à rendre systématique l'évaluation du rendement au chapitre de la langue de service.

Dans notre réponse au plan d'action de Postes Canada en 2004, nous avions la Société que les gestionnaires devaient être explicitement tenus responsables du respect des exigences en matière de langue de service, ce qui pourrait se faire si la langue de communication avec le public devenait une composante distincte du processus annuel d'évaluation du rendement. Nous maintenons toujours cette position. Nous estimons essentiel que la composante des langues officielles soit évaluée de façon distincte dans tous les cas où cette mesure s'applique et que cette composante doit avoir une incidence sur la prime au rendement des gestionnaires. Nous croyons qu'une telle approche incitera les gestionnaires à faire de la mise en œuvre de leur plan d'action en matière de langues officielles une de leurs priorités.

Nous sommes d'avis que l'absence de progrès en matière de service bilingue au téléphone et en personne dénote que les gestionnaires n'accordent pas suffisamment d'importance au respect des obligations linguistiques.

Statut de la recommandation 14 : recommandation non mise en œuvre.

Réponse de Postes Canada

En 2006, nous avons commencé à surveiller la qualité des évaluations du rendement des ventes sur une base mensuelle pour déterminer la fiabilité de l'information dans les évaluations. De plus, nous avons ajouté l'achèvement des évaluations et la qualité des renseignements comme critères dans la fiche de pointage (notre outil d'évaluation pour la prime de rendement) des directeurs généraux des opérations régionales (DGOG). Ainsi, les gestionnaires de territoires se rapportant aux DGOG sont personnellement responsables de l'intégrité de l'information.

Notre réponse

Nous sommes déçus du peu d'engagement dont fait preuve Postes Canada dans les suites qu'elle entend donner à cette recommandation. Durant le suivi de la vérification, Postes Canada ne nous a pas démontré qu'elle avait accru l'imputabilité des gestionnaires qui ont une responsabilité en matière de langues officielles et qu'une composante portant sur les langues officielles était systématiquement intégrée à l'évaluation de rendement des gestionnaires.

Tel que nous l'avons soulevé tout au long de cette vérification, nous estimons essentiel que la composante des langues officielles soit une partie distincte des évaluations des gestionnaires dans tous les cas où cette mesure s'applique. De plus, cette composante doit pouvoir avoir une incidence sur la prime au rendement des gestionnaires afin qu'ils en fassent une de leurs priorités.

CONCLUSION

Nous sommes déçus du peu de progrès réalisés par la Société dans la mise en œuvre de nos recommandations. Des 13 recommandations formulées par la commissaire dans le rapport de vérification de 2004 qui tiennent toujours, seulement 4 ont été mises en œuvre à notre satisfaction et 1 est en voie de l'être. Quant aux huit autres, quatre ne sont que partiellement mises en œuvre et quatre ne sont pas mises en œuvre.

Les résultats de nos visites sur le terrain sont tout aussi décevants, car ils démontrent l'absence de progrès dans la prestation de service dans les deux langues officielles aux comptoirs postaux désignés bilingues. Un comptoir bilingue sur deux ne fait pas l'offre active au téléphone, quatre comptoirs sur cinq ne font pas l'offre active en personne et un comptoir bilingue sur quatre ne fournit pas un service adéquat dans la langue de la minorité au téléphone et en personne.

Afin d'améliorer son rendement, Postes Canada compte surtout sur les mécanismes de surveillance qu'elle a mis en place. La Société a bonifié sa structure de surveillance, mais elle doit s'assurer que, finalement, les résultats sont au rendez-vous. Notre suivi révèle malheureusement que ce n'est pas encore le cas. C'est pourquoi la mise en œuvre des plans d'action qui découlent des mécanismes de surveillance doit être mieux suivie et l'imputabilité des gestionnaires doit être accrue. Tant que les gestionnaires responsables ne seront pas explicitement évalués en fonction du respect de leurs obligations linguistiques, nous sommes d'avis que l'égalité de traitement des deux langues officielles ne se verra pas attribuer suffisamment d'importance.

Quant aux comptoirs exploités par un détaillant, la Société devra s'assurer qu'ils respectent la clause linguistique de leur contrat. La faible performance de ses concessionnaires a des répercussions négatives sur la performance générale de la Société qui, à ce jour, demeure insatisfaisante.

En réponse à notre suivi, Postes Canada s'engage à prendre quelques mesures additionnelles pour donner suite à certaines des huit recommandations partiellement ou non mises en œuvre. Elle prévoit ajouter à sa politique portant sur la langue de service une section sur les mécanismes de surveillance, demander à une firme indépendante de visiter les 800 comptoirs postaux désignés bilingues, prendre les mesures nécessaires pour faire respecter les dispositions contractuelles des concessionnaires relatives aux langues officielles et mettre la dotation impérative à l'ordre du jour des prochaines négociations avec le syndicat. Cependant, plusieurs des nouvelles mesures proposées nous paraissent trop vagues et ne sont assorties d'aucune échéance.

À la suite des nouvelles obligations exigeant des institutions assujetties qu'elles prennent des mesures positives pour promouvoir l'égalité du français et de l'anglais et favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, la Société doit revoir l'importance qu'elle accorde à l'égalité du français et de l'anglais dans la prestation de ses services et la façon dont elle contribue à l'épanouissement des communautés, compte tenu du genre de consultation qu'elle effectue et du manque d'accessibilité au service dans la langue de choix de la minorité linguistique.

Le Commissariat continuera de mener des vérifications ponctuelles dans les comptoirs postaux désignés bilingues afin de surveiller les progrès de la Société. Ce qui compte finalement, ce sont les résultats.

Résultats de la vérification des comptoirs postaux par province/territoire en 2005

Tableau 1
Signalisation des services bilingues en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Autocollant de porte		Comptoirs vérifiés	Pictogramme de comptoir		Comptoirs vérifiés	Autocollant ou pictogramme	
			#	%		#	%		#	%
Terre-Neuve-et-Labrador										
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	1	50	2	2	100
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	1	100	1	1	100
Total	3	3	3	100	3	2	67	3	3	100
Île-du-Prince-Édouard										
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	2	100	2	2	100
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Total	4	4	2	50	4	2	50	4	2	50
Nouvelle-Écosse										
Comptoirs de la Société	2	2	1	50	2	1	50	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	3	3	3	100	3	3	100	3	3	100
Total	5	5	4	80	5	4	80	5	4	80
Nouveau-Brunswick										
Comptoirs de la Société	3	3	2	67	3	3	100	3	3	100
Comptoirs exploités par un détaillant	5	5	1	20	5	3	60	5	3	60
Total	8	8	3	38	8	6	75	8	6	75
Québec										
Comptoirs de la Société	7	7	3	43	7	3	43	7	4	57
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	0	0	2	1	50	2	1	50
Total	9	9	3	33	9	4	44	9	5	56
Ontario										
Comptoirs de la Société	5	5	5	100	5	2	40	5	5	100
Comptoirs exploités par un détaillant	9	9	3	33	9	4	44	9	4	44
Total	14	14	8	57	14	6	43	14	9	64

Tableau 1 (suite)
Signalisation des services bilingues en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Autocollant de porte		Comptoirs vérifiés	Pictogramme de comptoir		Comptoirs vérifiés	Autocollant ou pictogramme	
			#	%		#	%		#	%
Manitoba										
Comptoirs de la Société	4	4	2	50	4	3	75	4	3	75
Comptoirs exploités par un détaillant	3	3	0	0	3	1	33	3	1	33
Total	7	7	2	29	7	4	57	7	4	57
Saskatchewan										
Comptoirs de la Société	5	5	2	40	5	3	60	5	3	60
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	1	50	2	1	50	2	1	50
Total	7	7	3	43	7	4	57	7	4	57
Alberta										
Comptoirs de la Société	2	2	0	0	2	0	0	2	0	0
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	1	50	2	0	0	2	1	50
Total	4	4	1	25	4	0	0	4	1	25
Colombie-Britannique										
Comptoirs de la Société	1	1	1	100	1	1	100	1	1	100
Comptoirs exploités par un détaillant	4	4	1	25	4	4	100	4	4	100
Total	5	5	2	40	5	5	100	5	5	100
Yukon										
Comptoirs de la Société	0									
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	1	100	1	1	100
Total	1	1	1	100	1	1	100	1	1	100
Comptoirs de la Société	33	33	20	61	33	19	58	33	24	73
Comptoirs exploités par un détaillant	34	34	12	35	34	19	56	34	20	59
Total	67	67	32	48	67	38	57	67	44	66

Tableau 2
Affichage et disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Affichage extérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage intérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage temporaire		Comptoirs vérifiés	Documentation Postes Canada		Comptoirs vérifiés	Documentation gouvernement fédéral	
			#	%		#	%		#	%		#	%		#	%
Terre-Neuve-et-Labrador																
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	1	50	S.O.			1	1	100	1	1	100
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	1	100	S.O.			S.O.			S.O.		
Total	3	3	3	100	3	2	67	S.O.			1	1	100	1	1	100
Île-du-Prince-Édouard																
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	2	100	1	1	100	2	2	100	2	2	100
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	2	100	2	1	50	1	0	0	2	2	100	2	2	100
Total	4	4	4	100	4	3	75	2	1	50	4	4	100	4	4	100
Nouvelle-Écosse																
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	2	100	S.O.			2	2	100	2	2	100
Comptoirs exploités par un détaillant	3	3	3	100	3	3	100	S.O.			3	3	100	3	2	67
Total	5	5	5	100	5	5	100	S.O.			5	5	100	5	4	80

Tableau 2 (suite)

Affichage et disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Affichage extérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage intérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage temporaire			Comptoirs vérifiés	Documentation Postes Canada		Comptoirs vérifiés	Documentation gouvernement fédéral	
			#	%		#	%		#	%	#		%	#		%	
Nouveau-Brunswick																	
Comptoirs de la Société	3	3	3	100	3	3	100	2	2	100	3	3	100	3	3	100	
Comptoirs exploités par un détaillant	5	5	5	100	5	5	100	2	1	50	5	5	100	5	5	100	
Total	8	8	8	100	8	8	100	4	3	75	8	8	100	8	8	100	
Québec																	
Comptoirs de la Société	7	6	6	100	7	7	100	2	2	100	7	7	100	6	6	100	
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	1	100	2	2	100	S.O.			2	2	100	2	2	100	
Total	9	7	7	100	9	9	100	2	2	100	9	9	100	8	8	100	
Ontario																	
Comptoirs de la Société	5	5	5	100	5	5	100	2	2	100	5	5	100	5	4	80	
Comptoirs exploités par un détaillant	9	7	7	100	9	9	100	2	0	0	9	9	100	8	8	100	
Total	14	12	12	100	14	14	100	4	2	50	14	14	100	13	12	92	

Tableau 2 (suite)

Affichage et disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Affichage extérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage intérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage temporaire		Comptoirs vérifiés	Documentation Postes Canada		Comptoirs vérifiés	Documentation gouvernement fédéral	
			#	%		#	%		#	%		#	%		#	%
Manitoba																
Comptoirs de la Société	4	4	4	100	4	4	100	S.O.			4	4	100	4	3	75
Comptoirs exploités par un détaillant	3	3	3	100	3	2	67	S.O.			3	3	100	3	3	100
Total	7	7	7	100	7	6	86	S.O.			7	7	100	7	6	86
Saskatchewan																
Comptoirs de la Société	5	5	4	80	5	4	80	S.O.			5	5	100	5	5	100
Comptoirs exploités par un détaillant	2	2	2	100	2	2	100	S.O.			2	2	100	2	2	100
Total	7	7	6	86	7	6	86	S.O.			7	7	100	7	7	100
Alberta																
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	2	100	1	0	0	2	2	100	1	0	0
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	1	100	2	2	100	2	0	0	2	2	100	2	0	0
Total	4	3	3	100	4	4	100	3	0	0	4	4	0	3	0	0

Tableau 2 (suite)

Affichage et disponibilité de la documentation dans les deux langues officielles en 2005

Province ou territoire	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Affichage extérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage intérieur		Comptoirs vérifiés	Affichage temporaire		Comptoirs vérifiés	Documentation Postes Canada		Comptoirs vérifiés	Documentation gouvernement fédéral	
			#	%		#	%		#	%		#	%		#	%
Colombie-Britannique																
Comptoirs de la Société	1	1	1	100	1	1	100	S.O.			1	1	100	1	1	100
Comptoirs exploités par un détaillant	4	4	4	100	4	4	100	S.O.			4	4	100	3	3	100
Total	5	5	5	100	5	5	100	S.O.			5	5	100	4	4	100
Yukon																
Comptoirs de la Société	0															
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	1	100	S.O.			1	1	100	1	1	100
Total	1	1	1	100	1	1	100	S.O.			1	1	100	1	1	100
Comptoirs de la Société	33	32	31	97	33	31	94	8	7	88	32	32	100	30	27	90
Comptoirs exploités par un détaillant	34	30	30	100	34	32	94	7	1	14	33	33	100	31	28	90
Total	67	62¹	61	98	67	63	94	15²	8	53	65³	65	100	61⁴	55	90

¹ Le total est inférieur à 67 parce que 1 comptoir de la Société et 4 comptoirs exploités par un détaillant n'avaient aucun affichage extérieur pouvant être évalué par le vérificateur.

² Le total est inférieur à 67 parce que 25 comptoirs de la Société et 27 comptoirs exploités par un détaillant n'avaient aucun affichage temporaire pouvant être évalué par le vérificateur.

³ Le total est inférieur à 67 parce que 1 comptoir de la Société et 1 comptoir exploité par un détaillant ne présentaient pas de documentation de Postes Canada pouvant être évaluée par le vérificateur.

⁴ Le total est inférieur à 67 parce que 3 comptoirs de la Société et 3 comptoirs exploités par un détaillant ne présentaient pas de documentation du gouvernement fédéral pouvant être évaluée par le vérificateur.

Tableau 3
Offre active de service au téléphone et au comptoir en 2005

Province ou territoire	Au téléphone				Au comptoir		
	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Offre active au téléphone		Comptoirs vérifiés	Offre active au comptoir	
			#	%		#	%
Terre-Neuve-et-Labrador							
Comptoirs de la Société	2	1	1	100	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	1	S.O.			1	1	100
Total	3	1	1	100	3	2	67
Île-du-Prince-Édouard							
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	0	0
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	0	0	2	0	0
Total	4	3	2	67	4	0	0
Nouvelle-Écosse							
Comptoirs de la Société	2	2	0	0	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	3	2	1	50	3	1	33
Total	5	4	1	25	5	2	40
Nouveau-Brunswick							
Comptoirs de la Société	3	2	2	100	3	0	0
Comptoirs exploités par un détaillant	5	2	2	100	5	0	0
Total	8	4	4	100	8	0	0
Québec							
Comptoirs de la Société	7	4	0	0	7	1	14
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	0	0	2	0	0
Total	9	5	0	0	9	1	11
Ontario							
Comptoirs de la Société	5	5	3	60	5	1	20
Comptoirs exploités par un détaillant	9	4	0	0	9	0	0
Total	14	9	3	33	14	1	7

Tableau 3 (suite)
Offre active de service au téléphone et au comptoir en 2005

Province ou territoire	Au téléphone				Au comptoir		
	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Offre active au téléphone		Comptoirs vérifiés	Offre active au comptoir	
			#	%		#	%
Manitoba							
Comptoirs de la Société	4	1	1	100	4	3	75
Comptoirs exploités par un détaillant	3	2	2	100	3	0	0
Total	7	3	3	100	7	3	43
Saskatchewan							
Comptoirs de la Société	5	5	2	40	5	3	60
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	1	100	2	1	50
Total	7	6	3	50	7	4	57
Alberta							
Comptoirs de la Société	2	2	1	50	2	0	0
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	0	0	2	0	0
Total	4	3	1	33	4	0	0
Colombie-Britannique							
Comptoirs de la Société	1	1	0	0	1	1	100
Comptoirs exploités par un détaillant	4	4	2	50	4	0	0
Total	5	5	2	40	5	1	20
Yukon							
Comptoirs de la Société	0						
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	0	0
Total	1	1	1	100	1	0	0
Total							
Comptoirs de la Société	33	24	12	48	33	11	33
Comptoirs exploités par un détaillant	34	19	9	47	34	3	9
Total	67	44¹	21	48	67	14	21

¹ Le total des comptoirs vérifiés pour l'offre active au téléphone est inférieur à 67, car 23 comptoirs, soit 8 comptoirs de la Société et 15 comptoirs exploités par un détaillant, n'avaient pas de numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique pouvant être utilisé par le vérificateur pour évaluer l'offre active.

Tableau 4
Prestation adéquate du service dans la langue de la minorité au
téléphone et au comptoir en 2005

Province ou territoire	Au téléphone				Au comptoir		
	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Service adéquat		Comptoirs vérifiés	Service adéquat	
			#	%		#	%
Terre-Neuve-et-Labrador							
Comptoirs de la Société	2	1	0	0	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	1	S.O.			1	1	100
Total	3	1	0	0	2	2	67
Île-du-Prince-Édouard							
Comptoirs de la Société	2	2	1	50	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	0	0	2	1	50
Total	4	3	1	33	4	2	50
Nouvelle-Écosse							
Comptoirs de la Société	2	2	1	50	2	1	50
Comptoirs exploités par un détaillant	3	2	2	100	3	2	67
Total	5	4	3	75	5	3	60
Nouveau-Brunswick							
Comptoirs de la Société	3	2	2	100	3	3	100
Comptoirs exploités par un détaillant	5	2	2	100	5	4	80
Total	8	4	4	100	8	7	88
Québec							
Comptoirs de la Société	7	4	4	100	7	7	100
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	1	100	2	2	100
Total	9	5	5	100	9	9	100
Ontario							
Comptoirs de la Société	5	5	5	100	5	5	100
Comptoirs exploités par un détaillant	9	4	1	25	9	5	56
Total	14	9	6	67	14	10	71

Tableau 4 (suite)

Prestation adéquate du service dans la langue de la minorité au téléphone et au comptoir en 2005

Province ou territoire	Au téléphone				Au comptoir		
	Total de l'échantillon	Comptoirs vérifiés	Service adéquat		Comptoirs vérifiés	Service adéquat	
			#	%		#	%
Manitoba							
Comptoirs de la Société	4	1	1	100	4	3	75
Comptoirs exploités par un détaillant	3	2	2	100	3	1	33
Total	7	3	3	100	7	4	57
Saskatchewan							
Comptoirs de la Société	5	5	4	80	5	3	60
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	1	100	2	1	50
Total	7	6	5	83	7	4	57
Alberta							
Comptoirs de la Société	2	2	2	100	2	2	100
Comptoirs exploités par un détaillant	2	1	0	0	2	0	0
Total	4	3	2	67	4	2	50
Colombie-Britannique							
Comptoirs de la Société	1	1	0	0	1	1	100
Comptoirs exploités par un détaillant	4	4	2	50	4	3	75
Total	5	5	2	40	5	4	80
Yukon							
Comptoirs de la Société	0						
Comptoirs exploités par un détaillant	1	1	1	100	1	1	100
Total	1	1	1	100	1	1	100
Comptoirs de la Société	33	25	20	80	33	27	82
Comptoirs exploités par un détaillant	34	19	12	63	34	21	62
Total	67	44¹	32	73	67	48	72

¹ Le total des comptoirs vérifiés pour le service adéquat au téléphone est inférieur à 67, car 23 comptoirs, soit 8 comptoirs de la Société et 15 comptoirs exploités par un détaillant, n'avaient pas de numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique pouvant être utilisé par le vérificateur pour évaluer le service dans la langue de la minorité.

