

## **Projet pilote**

# **Service au public dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique**

## **- RAPPORT DE SYNTHÈSE -**

le 4 novembre 2002

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF</b>	3
<b>RAPPORT DE SYNTHÈSE</b>	7
<b>Objectifs du projet pilote</b>	7
<b>Processus de gestion</b>	7
<b>Observations</b>	9
Prestation des services dans les deux langues officielles	10
Capacité bilingue	12
Initiatives des partenaires	12
Initiatives des institutions	13
Préoccupations des institutions	15
<b>Conclusion</b>	17
<b>Pistes d'action (institutions et communauté)</b>	18
<b>ANNEXES</b>	
1. Institutions visitées	20
2. Compilation des initiatives des institutions	22
3. Compilation des préoccupations des institutions	25
4. Compilation des pistes d'action (institutions)	26
5. Sommaire des suggestions (communauté)	27

# **SOMMAIRE EXÉCUTIF**

## **Contexte**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a pris l'initiative de mettre de l'avant au cours du printemps 2001 un projet pilote visant à améliorer la prestation des services au public dans les deux langues officielles par les institutions fédérales en Colombie-Britannique. Dans un esprit de nouvelle gérance, le projet a été conçu et exécuté en étroite collaboration avec divers intervenants qui ont convenu de collaborer en partenariat. En plus du Secrétariat du Conseil du Trésor, les partenaires incluaient la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, le Commissariat aux langues officielles et le Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique.

L'amélioration des services en français de la part des institutions fédérales en Colombie-Britannique est une question qui avait déjà été soulevée par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, organisme regroupant les associations de francophones de la province. La Fédération avait déjà exprimé des réserves sur la disponibilité et la qualité des services offerts en français par les institutions fédérales en Colombie-Britannique. Il en est de même pour la Commissaire aux langues officielles qui publiait en mai 2000 un rapport intitulé *Suivis de l'étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais en Colombie-Britannique*.

## **Le projet pilote**

Les institutions fédérales en Colombie-Britannique servent la population à partir de 1,336 bureaux et points de service répartis dans la province. De ce nombre, 200 ont la responsabilité de servir le public dans les deux langues officielles.

Avec l'appui de la Présidente du Conseil du Trésor, les partenaires ont convenu que des experts conseil rencontreraient les gestionnaires de 60 institutions fédérales réparties dans quelque 181 des bureaux et points de service de la province qui doivent assurer le service dans les deux langues officielles. On trouvera à l'annexe 1 la liste de ces institutions.

Ce projet, à caractère novateur de par les objectifs de promotion et de sensibilisation qu'il visait, s'inscrivait dans l'esprit de renouvellement de l'engagement du gouvernement fédéral à l'égard des langues officielles du Canada et de la dualité linguistique. Ainsi, dans un nouvel esprit constructif et proactif, ces rencontres structurées voulaient donc aller au-delà d'un exercice usuel de vérification des services. Elles visaient plutôt à faire ressortir l'importance d'offrir un service de qualité

comparable en français et en anglais et l'importance d'assurer ainsi le respect des personnes en intervenant directement auprès des décideurs et des coordonnateurs de service. Le projet fournissait aussi l'occasion de publiciser l'emplacement des bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles en diffusant dans les bureaux des institutions visitées et aux divers organismes de langue française en Colombie-Britannique des affiches et signets faisant la promotion des endroits où obtenir de l'information sur l'emplacement des points de services bilingues et d'inciter les francophones à utiliser le français. Cette campagne publicitaire visait particulièrement les francophones de la Colombie-Britannique. Parallèlement aux rencontres éducatives avec quelque 180 gestionnaires, le SCT, avec l'appui de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, a mené un sondage auprès de francophones de la Colombie-Britannique pour obtenir leur opinion sur la disponibilité et la qualité linguistique des services offerts en français. Le sondage visait aussi à obtenir des renseignements qui allaient compléter l'information obtenue dans le cadre des visites.

Comme suivi aux rencontres avec les gestionnaires, les experts conseil ont rédigé un rapport des échanges qu'ils ont eus avec chacun d'eux et lui ont transmis ce rapport pour commentaires et assentiment. Parallèlement, un autre expert-conseil embauché par le SCT dans le cadre de ce projet a fait une analyse des résultats du sondage.

Le présent rapport de synthèse présente donc un sommaire des 60 rapports ministériels/organisationnels découlant des rencontres, de la campagne publicitaire décrite ci-dessus et des résultats du sondage.

Une douzaine d'institutions se distinguent en donnant des services exemplaires en français. Selon les observations des experts conseil et les opinions émises par les gestionnaires, ces institutions offrent activement et en tout temps des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles. L'affichage et la documentation sont dans les deux langues officielles. Leurs stands d'information et leurs sites Web sont bilingues. Enfin, la qualité des services en français se compare à celle des services qui sont donnés en anglais.

Dans le cas des autres institutions, la prestation des services en français laisse place à de l'amélioration. Cette observation concorde à la fois avec les commentaires des experts conseil, les opinions émises par les gestionnaires et celles qui ont été formulées par des membres de la communauté francophone de la Colombie-Britannique dans le cadre du sondage auprès d'elle.

## **Préoccupations des institutions**

Les rencontres ont permis aux gestionnaires d'exprimer certaines de leurs préoccupations. Ces préoccupations ont trait au nombre d'occasions restreintes qu'ont

leurs employés d'utiliser le français, à la capacité bilingue, aux activités de soutien au programme des langues officielles et aux ressources financières.

À titre d'exemple, les gestionnaires ont indiqué que les ressources bilingues en Colombie-Britannique étaient rares et qu'il y avait peu d'utilisation du français par les francophones dans les communications avec les institutions fédérales. Ainsi, le fait que le français soit peu utilisé a un impact direct à la fois sur la motivation à offrir des services en français de la part des employés et sur le maintien de leurs connaissances linguistiques.

Les gestionnaires souhaiteraient aussi avoir plus d'information sur l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles.

On trouvera à l'annexe 3 plus de détails sur les préoccupations des institutions.

### **Préoccupations des francophones**

Les membres de la communauté francophone indiquent qu'il devrait y avoir un plus grand nombre d'employés bilingues pour donner le service en français. Ils indiquent aussi qu'il leur est parfois difficile de savoir où obtenir des services en français. Enfin, les francophones aimeraient obtenir un service en français qui soit plus spontané et de meilleure qualité. On encourage néanmoins les membres de la communauté francophone à utiliser le français pour obtenir leurs services.

On trouvera à l'annexe 5 un sommaire des suggestions formulées par les francophones pour améliorer les services.

### **Conclusion**

Le projet pilote a d'abord stimulé le dialogue entre les partenaires, entre les institutions elles-mêmes et entre les partenaires et les institutions. Les gestionnaires ont pu faire le point sur les préoccupations auxquelles il faut s'adresser et ont conclu à la valeur ajoutée de collaborer entre eux.

Le projet a aussi permis de mieux jauger la disponibilité et la qualité des services en français donnés par les institutions fédérales de la Colombie-Britannique. Une douzaine d'institutions se sont démarquées pour l'excellence en tout point de leurs services en français. De plus, les autres institutions se sont aussi démarquées pour les services donnés par écrit (lettre, télécopie, courrier électronique) et par le biais de la consultation des sites internet. Le sondage a confirmé en effet que ces services sont majoritairement donnés en français. Les répondants s'en sont dit aussi satisfaits dans une très grande proportion. L'affichage dans les deux langues officielles est

quasi impeccable et la documentation est généralement donnée dans la langue officielle de choix.

Enfin, le projet pilote a permis de sensibiliser davantage les membres de la communauté francophone aux services en français et ce, par le biais de la campagne de promotion et par le sondage. Il a donc véhiculé le message que les institutions fédérales de la Colombie-Britannique veulent faire mieux et il a permis à la communauté francophone de s'exprimer sur la disponibilité et la qualité des services en français et sur les aspects à améliorer.

En somme, le projet pilote est une réussite. Les résultats de cet exercice de consultation et dialogue entre gestionnaires, membres de la communauté francophone et partenaires, permettent de mieux cibler les pistes d'action. Les intervenants sont donc en mesure de choisir les meilleurs moyens d'accroître l'utilisation du français et d'améliorer la prestation des services en français dans un plan d'action stratégique concerté.

## **Pistes d'action**

Les services en français donnés au téléphone et en personne par les employés nécessitent une plus grande attention. Les institutions fédérales auraient donc avantage à revoir les ressources dont elles disposent pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles. À cet égard, une collaboration plus étroite avec la Commission de la fonction publique, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et les autres associations francophones pourrait contribuer à relever ce défi.

L'offre active et la prestation des services en français impliquent que les gestionnaires et les employés soient sensibilisés de façon régulière au sein de leur institution à l'importance de ces aspects du service

L'utilisation du français implique que les institutions fédérales fassent la promotion de leurs programmes et de leurs services auprès des francophones de la province et qu'elles s'assurent de la collaboration de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique.

On trouvera à l'annexe 4 plus de détails sur les pistes d'action.

La recherche de solutions et les réalisations pourraient être partagées par l'ensemble des institutions en participant aux réunions du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique. Les institutions fédérales auraient aussi avantage à faire état dans leur bilan annuel de leur recherche de solutions et de leurs réalisations.

# **RAPPORT DE SYNTHÈSE**

## **Objectifs du projet pilote**

Le projet pilote, à caractère novateur de par les objectifs de promotion et de sensibilisation qu'il vise, s'inscrit dans l'esprit de renouvellement de l'engagement du gouvernement fédéral à l'égard des langues officielles du Canada et de la dualité linguistique. Le projet comporte trois activités principales : rencontres structurées, éducatives avec les gestionnaires des institutions fédérales de la Colombie-Britannique, une campagne de promotion et un sondage auprès des membres de la communauté francophone de la Colombie-Britannique.

## **Processus de gestion**

### 1- RENCONTRES AVEC LES GESTIONNAIRES

Les rencontres éducatives avec les gestionnaires responsables des 200 bureaux et points de services bilingues en Colombie-Britannique visaient spécifiquement à les sensibiliser à la valeur ajoutée d'offrir des services qui soient de qualité comparable en français et en anglais. Elles visaient aussi à faire ressortir l'importance d'offrir un service de qualité en français et à assurer le respect des individus. Comme ces rencontres allaient au-delà d'un simple exercice de vérification des services, l'approche retenue se démarque donc de celle que l'on aurait utilisée dans le cas d'une vérification de conformité. À cette fin, il nous a fallu développer et valider des outils permettant aux personnes-ressources consacrées à cet exercice (par exemple : questionnaire thématique) de mener des entrevues structurées et uniformes. Nous avons aussi développé une stratégie à utiliser pendant les rencontres afin que les gestionnaires et ses collègues participant à ces rencontres se sentent à l'aise de partager avec nous, non seulement leur perceptions de leurs responsabilités en matière de service au public, mais également leurs préoccupations en regard des problèmes systémiques et autres les restreignant dans leurs efforts d'assurer une prestation équitable des services dans les deux langues officielles.

Un certain nombre de renseignements factuels ont été colligés avant de rencontrer le gestionnaire. Ceux-ci sont d'abord reliés à l'accueil téléphonique. En effet, en utilisant le numéro de téléphone mis à la disposition du public pour prendre rendez-vous avec le gestionnaire, l'expert conseil a été en mesure d'observer si l'accueil y était fait dans les deux langues officielles. Il en est de même pour l'accueil dans les deux langues officielles à la réception du bureau, ainsi que de l'affichage et de la documentation.

Au moment de la rencontre, l'expert-conseil a transmis au gestionnaire ce qu'il avait constaté au téléphone et ce qu'il avait observé à l'aire de réception. Les discussions ont porté sur d'autres éléments des services en français tel que la capacité globale du bureau d'offrir des services en français (postes bilingues, employés bilingues et qualité linguistique des services) et la participation aux événements publics. On a aussi abordé la question des sites Internet et des stands d'information. En plus, le gestionnaire a eu l'occasion de faire ressortir les initiatives prises pour améliorer la prestation des services en français et de discuter de ses préoccupations. Enfin, gestionnaires et experts-conseils ont exploré d'autres pistes d'action aptes à améliorer la prestation des services en français. Ces préoccupations, initiatives et autres pistes d'action font l'objet de considération dans une autre section du présent rapport.

## 2- CAMPAGNE DE PROMOTION

Le projet pilote visait aussi à mieux faire connaître les bureaux fédéraux qui offrent un service dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique et à sensibiliser la communauté francophone à l'importance d'utiliser le français dans leurs communications avec les institutions fédérales.

Les rencontres ont permis de remettre aux gestionnaires des affiches destinées aux aires de réception des bureaux expressément conçues pour ce projet. Des signets reprenant l'information contenue sur l'affiche sont aussi mis à la disposition du public dans ces aires de réception. De plus, les signets ont été envoyés aux diverses associations francophones ainsi qu'aux membres qui figurent sur la liste de distribution de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB).

En collaboration avec la FFCB et la Société Radio-Canada, le Commissariat aux langues officielles a fait passer des annonces à la radio et à la télévision.

Des annonces ont aussi été publiées dans les médias écrits pour inciter les francophones à demander leurs services en français.

## 3- SONDAGE

Enfin, on a mené un sondage pour obtenir de l'information sur la disponibilité et la qualité des services offerts à la population francophone par les bureaux du gouvernement fédéral en Colombie-Britannique. Le sondage voulait aussi explorer diverses façons d'améliorer le service.

Le sondage a été mené par la poste en envoyant le questionnaire bilingue à plus de 4 000 personnes dont le nom figure sur la liste de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. Une erreur s'étant glissée dans l'accolement des noms aux prénoms dans les adresses, environ 1 200 questionnaires n'ont pu être livrés à leur destinataire.

Le questionnaire s'adressait aux résidents de la Colombie-Britannique ayant demandé des services d'institutions fédérales au cours des 12 mois précédant la tenue du sondage. Le taux de réponse se situe à près de 15 pour cent, ce qui représente 450 répondants.

Le questionnaire élaboré à cette fin comportait un total de 23 questions pouvant être regroupées en trois catégories : prestation des services, qualité des services, données démographiques.

Une douzaine de questions portaient sur la prestation des services : le répondant a-t-il sollicité des services d'une institution fédérale au cours des 12 derniers mois, par quel moyen et de quelle façon a-t-il trouvé le bureau et enfin les services étaient-ils disponibles et fournis en français.

Cinq questions traitaient de la satisfaction des répondants à l'égard de la qualité linguistique des services en français. Elles portaient plus spécifiquement sur l'accueil, la correspondance et les documents et, enfin, sur l'ensemble des services. On demandait aussi aux répondants qui ont reçu des documents en anglais s'ils ont été satisfaits de cette façon de faire. Enfin, on invitait les répondants à formuler des suggestions pour améliorer la disponibilité et la qualité des services en français.

Six questions portaient sur les données démographiques : sexe, groupe d'âge, scolarité, province et lieu de résidence et ville où les services ont été obtenus.

## **Observations**

Les observations qui suivent découlent des constatations faites lors des rencontres avec les gestionnaires, des commentaires faits par eux ainsi que du sondage mené auprès d'un échantillon de la population francophone de la Colombie-Britannique.

Les sujets abordés lors des rencontres éducatives portaient sur la prestation des services dans les deux langues officielles, la capacité du bureau de s'acquitter de cette responsabilité, les initiatives prises en ce sens, la façon d'améliorer le service et, enfin, les préoccupations des gestionnaires.

Le sondage portait sur la prestation et la qualité des services en français ainsi que sur la satisfaction des clients. Il permettait aussi de colliger des données démographiques.

## 1- PRESTATION DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

### Offre active au téléphone

L'offre active de service au téléphone, tout comme l'offre active en personne, veut dire que la personne assignée à l'accueil signifie à son interlocuteur qu'on peut s'adresser à elle dans la langue officielle de son choix; à titre d'exemple : « Good morning- Bonjour ».

Les rencontres et le sondage indiquent que l'offre de service ne se fait pas encore systématiquement dans les deux langues officielles dans tous les bureaux, et ce, aux numéros de téléphone mis à la disposition du public. Les institutions auraient avantage à porter une attention soutenue à cet aspect du service.

### Offre active en personne

Le but des rencontres n'était pas d'évaluer l'offre active de services dans les deux langues officielles dans les aires de réception. Dans certains cas, les experts conseil ont rencontré le gestionnaire à l'extérieur des bureaux de l'institution.

Là où on a pu observer la façon dont l'accueil se faisait à la réception de l'aire de service, on a constaté que l'accueil se faisait dans les deux langues officielles de façon spontanée et constante dans quatre bureaux sur dix.

Le sondage appuie cette observation en précisant que seule la moitié des répondants se dit très satisfaite de la qualité linguistique de l'offre active en personne. Comme dans le cas de l'offre active au téléphone, il y aurait lieu de suivre de près cet autre aspect du service.

### Services en français au téléphone et en personne

Les gestionnaires de 36 institutions qualifient leurs services en français de bon à excellent. Sept institutions estiment que la disponibilité des services en français varie selon les bureaux. Dix institutions doivent recourir à des dispositions administratives, telles que le recours à un employé d'un autre service sur place ou par téléphone, pour offrir le service en français. Quatre institutions n'ont aucune capacité de donner le service en français. Enfin, nous ne disposons d'aucune donnée dans le cas de trois institutions.

Le sondage révèle que la moitié des répondants ont obtenu le service en français au téléphone et que le tiers l'ont obtenu en personne. Par ailleurs, les résultats

n'identifient pas si le service a été donné au niveau de l'accueil (téléphonique ou en personne) ou par un conseiller, analyste ou autre spécialiste.

Le sondage précise par ailleurs que plus de la moitié des répondants ont dû recourir à plus d'un employé pour obtenir le service en français. Il y a même 10 p. cent des répondants qui ont eu recours à une quatrième personne et plus pour obtenir le service.

### Sites Internet

Des 60 institutions, il y en a 43 qui ont donné de l'information sur les sites Internet. Quoique la plupart des gestionnaires ne départagent pas les sites nationaux et les sites locaux, ils confirment que leurs sites Internet sont bilingues. Six institutions précisent néanmoins que leurs sites locaux ne sont pas complètement bilingues et deux d'entre elles ont déjà entrepris la traduction.

Peu de répondants au sondage ont commenté cet aspect du service. De ceux qui l'ont fait, huit répondants sur neuf ont indiqué avoir fait leur recherche en français.

### Affichage, documentation, correspondance, consultation par Internet

Il ressort des rencontres avec les gestionnaires que neuf institutions sur dix affichent dans les deux langues officielles et offrent de la documentation dans les deux langues officielles, et ce, dans l'aire de réception.

Le sondage a adopté une approche plus dynamique pour s'adresser à ces aspects du service en plus d'aborder la question de la correspondance et de la consultation par Internet. L'affichage et la documentation disponible dans l'aire de réception sont présentés comme reflétant l'environnement bilingue ou unilingue du bureau. On a donc demandé aux répondants si cet environnement les avait incités à demander le service en français. Six répondants sur dix ont dit que l'environnement physique du bureau les avait incités à demander des services en français.

Quant à la correspondance écrite, sept répondants sur dix ont dit avoir obtenu en français l'information désirée.

Près de huit répondants sur dix se sont dits très satisfaits de la qualité linguistique des sites Internet, de la correspondance et des documents en français.

Dans les cas où les services de correspondance, de documentation et de sites Internet n'ont pas été donnés en français, plus d'un répondant sur deux a indiqué avoir été néanmoins très satisfait du service.

## Événements publics (stands d'information)

Enfin, les interventions auprès des gestionnaires ont permis d'obtenir des renseignements sur la tenue d'événements publics de 25 des 60 institutions. De ce nombre, la très grande majorité (21 sur 25) dit opérer les stands d'information avec le soutien de préposés et de documentation bilingue; une institution n'offre que parfois de la documentation bilingue et trois institutions tiennent leur stand d'information en anglais seulement. Le sondage n'a pas abordé cette question.

## 2- CAPACITÉ BILINGUE

Dans le cadre des rencontres, les discussions sur la capacité bilingue des institutions ont porté sur les employés bilingues au sein des institutions et la qualité de services que ces employés sont en mesure de donner en français. Il est à noter qu'il ne s'agissait pas d'un exercice de vérification. Les données qui nous ont été transmises ne représentent qu'une estimation de la capacité bilingue des points de services faite par les gestionnaires interviewés. Les intervieweurs n'avaient pas demandé aux gestionnaires de se préparer à cette rencontre comme s'il s'agissait d'une entrevue de vérification.

Il y a 36 institutions qui ont fourni des données sur les employés bilingues et 24 qui n'ont pas commenté cet aspect. Le nombre d'employés bilingues par rapport au nombre total d'employés paraît tout à fait raisonnable dans le cas de 16 des 36 institutions. Par ailleurs, 12 institutions n'ont qu'un seul employé bilingue ou un nombre d'employés bilingues qui semble minime par rapport au nombre total d'employés. Enfin, selon les gestionnaires interviewés, six institutions n'ont aucun employé bilingue.

Les gestionnaires de 36 institutions considèrent que la qualité des services en français (niveau de services) serait bonne ou comparable à celle des services donnés en anglais. Les gestionnaires de sept institutions indiquent que la qualité varie selon les bureaux alors que dix institutions qualifient leurs services en français comme étant minimaux. Ceci signifie que ces bureaux disposent de peu d'employés bilingues ou d'employés qui ont un niveau de connaissance du français peu élevé et que, lorsque ces derniers ne sont pas disponibles, la gestion doit prendre des mesures administratives pour donner des services en français.

## 3- INITIATIVES DES PARTENAIRES

Dans le cadre de ce projet, nous avons lancé une campagne de promotion pour mieux faire connaître les bureaux fédéraux qui offrent un service dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique et sensibiliser la communauté francophone à l'importance d'utiliser le français dans leurs communications avec les institutions fédérales.

Lors des rencontres, les experts conseil ont remis aux gestionnaires de nouvelles affiches destinées aux aires de réception des bureaux. Des signets ont été mis à la disposition du public dans ces aires de réception. De plus, les signets ont été envoyés aux diverses associations francophones ainsi qu'aux membres qui figurent sur la liste de distribution de la FFCB.

En collaboration avec la FFCB et la Société Radio-Canada, le Commissariat aux langues officielles a fait passer des annonces à la radio et à la télévision. Des annonces ont aussi été publiées dans les média écrits pour inciter les francophones à demander leurs services en français.

Il est prématuré de se prononcer sur l'impact de cette campagne de promotion. Un deuxième sondage dans l'année qui vient permettra de tirer des conclusions.

#### 4- INITIATIVES DES INSTITUTIONS

Les gestionnaires ont fait ressortir diverses initiatives mises de l'avant pour améliorer le service en français. Nous les avons regroupés comme suit : initiatives impliquant les employés, initiatives impliquant les communautés de langue officielle tant au niveau provincial qu'au niveau local et enfin initiatives qui ont un impact plus direct sur le service à la clientèle.

On trouvera à l'annexe 2 une compilation des diverses initiatives des institutions.

#### **À l'endroit des employés**

##### Pour améliorer leur connaissance du français

La plupart des activités portent sur la formation linguistique. Certaines institutions organisent leurs propres cours de formation, d'autres préfèrent aller en partenariat avec la communauté francophone ou bien avec Formation linguistique Canada ou encore avec d'autres organismes. La formation peut se donner à l'heure du midi. Elle peut aussi se compléter par du travail bénévole auprès d'organismes francophones locaux, par des échanges avec l'administration centrale à Ottawa ou avec des bureaux du Québec. Certaines institutions ont opté pour des programmes d'auto-apprentissage par ordinateur, particulièrement là où les activités de formation sont rares. Ces activités se tiennent parfois en dehors des heures de travail. Enfin, des institutions ont choisi de fournir aux employés des modules de formation linguistique qu'ils utilisent à leur propre rythme et selon un horaire qui leur convient.

Outre les cours de formation linguistique, certaines institutions ont mis de l'avant des projets tels que des groupes de discussion en français pendant les pause-café ou des rencontres mensuelles d'employés bilingues pour pratiquer le vocabulaire technique. Elles ont aussi créé des comités bilingues d'employés. Ces comités leur permettent

de pratiquer leur langue seconde tout en discutant de questions tel que l'amélioration de la prestation des services en français.

Certaines institutions ont choisi d'accroître leur nombre d'employés francophones pour s'assurer d'avoir du personnel qualifié pour assurer la prestation des services en français tout en permettant aux anglophones de maintenir leurs connaissances de la langue seconde; une telle pratique crée ainsi un milieu plus ouvert à l'utilisation de cette langue.

### Pour accroître la qualité des services en français

Voici un sommaire des principales initiatives prises par certaines institutions sous forme d'énumération :

- ateliers ou sessions d'information sur l'offre active dans les deux langues officielles
- intégration des langues officielles aux cours d'orientation
- sites Intranet diffusant de l'information sur les langues officielles et sur les employés bilingues et fournissant ressources et outils en français
- comité de langues officielles permettant des échanges sur les questions de langues officielles
- outils de travail tels que dictionnaires, TERMIUM
- services de traduction et de contrôle de la qualité de la traduction
- CD et matériel éducatif en français
- nomination de coordonnateurs de langues officielles, d'un champion ou d'un directeur général dont l'une des tâches consiste à s'impliquer personnellement dans les dossiers de langues officielles.

### **À l'endroit de la communauté francophone**

Bon nombre d'institutions fédérales communiquent avec les associations provinciales et locales pour les informer de leurs programmes et de leurs services.

À cette fin, elles utilisent différents média d'information tel que la Société Radio-Canada, le journal de langue française et la radio communautaire. Ainsi, les institutions utilisent L'Express du Pacifique pour promouvoir leurs services, mettent à sa disposition du matériel servant à la rédaction d'articles d'intérêt public ou distribuent le journal à leurs employés bilingues. D'autres participent à des émissions

de radio communautaire pour informer les membres de la communauté francophone de leurs programmes ou pour faire la promotion du programme des langues officielles.

Certaines institutions ont aussi recours aux classes d'immersion, aux écoles françaises et à certaines associations à vocation économique comme la Chambre de commerce franco-colombienne de Vancouver et la Société de développement économique de la Colombie-Britannique pour informer les francophones et francophiles de leurs services et de leurs programmes. Bon nombre s'annoncent aussi dans l'Annuaire des services en français publié par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique.

Enfin, d'autres institutions mettent leurs champs de spécialisation à la disposition des membres des communautés. À titre d'exemple, elles peuvent fournir des données statistiques sur les langues officielles, faire la critique de questionnaires et de sondages développés par les associations, aider à la préparation du rapport d'impôt.

### **À l'endroit de la clientèle**

Une quinzaine d'institutions ont pris des initiatives qui ont un impact plus direct sur le service en français. Nous en présentons un sommaire sous forme d'énumération :

- centres d'appels bilingues
- systèmes de rendez-vous permettant de connaître la langue de choix du client
- visites commentées (bilingues ou en français) offertes dans le but d'échanger avec les employés de l'institution
- recours aux réseaux de langues officielles
- mots clés permettant d'orienter le client vers les ressources bilingues
- utilisation des lignes 1-800 ou du téléphone à main libre permettant à un tiers de donner le service en français
- sondage sur la satisfaction de la clientèle.

### **5- PRÉOCCUPATIONS DES INSTITUTIONS**

Les rencontres avec les gestionnaires leur ont permis d'exprimer certaines de leurs préoccupations. Ces préoccupations ont trait au volume d'utilisation du français, à la capacité bilingue, aux activités de soutien au programme des langues officielles et aux ressources financières.

On trouvera à l'annexe 3 plus de détails sur les préoccupations des institutions.

### Utilisation du français

Les gestionnaires de 15 des 60 institutions se disent préoccupés du faible volume d'utilisation du français par leurs clients. Selon eux, cette situation hypothèque la capacité des employés de maintenir leur connaissance de la langue seconde et affecte à la baisse la motivation et l'intérêt qu'ont les employés d'offrir et de donner des services en français. Il est entendu que le fait de ne pas offrir de façon active des services en français semble dissuader les francophones à demander ce service dans la langue officielle de leur choix, créant ainsi un cercle vicieux.

Il est clair, par ailleurs, que les institutions fédérales doivent briser ce cercle vicieux en offrant et en donnant de façon constante le service en français.

### Capacité bilingue

Les préoccupations à cet égard portent sur la difficulté de recruter des employés bilingues, sur la difficulté de faire en sorte qu'ils maintiennent leurs connaissances de la langue seconde et aussi sur la difficulté de maintenir en poste ces employés bilingues. Enfin, ces préoccupations portent sur le système de postes bilingues.

Quand ils recrutent des nouveaux employés, les gestionnaires de 26 institutions disent qu'il leur est difficile de concilier compétences linguistiques et compétences professionnelles recherchées. Il en résulte une faible capacité bilingue dans certains bureaux et une quasi-impossibilité d'assurer un service bilingue continu par le biais d'employés bilingues suppléants.

Des gestionnaires ont aussi soulevé la difficulté de donner des services en français non seulement en raison des problèmes de recrutement mais aussi des taux de roulement. Tandis que certaines institutions qualifient le taux de roulement comme étant bas, d'autres déplorent qu'il soit élevé. Les principales raisons invoquées pour justifier un taux de roulement élevé demeurent l'uniformité des salaires au niveau national, le coût de la vie élevé en Colombie-Britannique et la concurrence du secteur privé.

Certains gestionnaires hésitent à recourir au système de postes bilingues pour fournir le service dans les deux langues officielles et ce, en raison de la difficulté de recruter des employés bilingues. Ils préfèrent alors demander aux employés bilingues occupant des postes unilingues d'assurer la prestation des services en français.

Par ailleurs, cette situation crée des problèmes au niveau de l'accès à la formation et au paiement de la prime au bilinguisme. En effet, les employés de postes unilingues n'ont pas de priorité d'accès à la formation linguistique et ne satisfont pas aux critères gouvernementaux reliés au versement de la prime au bilinguisme.

Tous les intervenants conviennent de la lourdeur de la responsabilité de la gestion à cet égard. On ne peut néanmoins ignorer ces difficultés. Il revient à chaque gestionnaire de demeurer vigilant, de déterminer les mesures à prendre et d'en évaluer les conséquences.

### Activités de soutien au Programme des langues officielles

Les gestionnaires de huit bureaux trouvent trop longs les délais du testing. Ils déplorent aussi que la formation linguistique ne soit pas suffisamment disponible et qu'il soit difficile d'y avoir accès. Enfin, certains déplorent le peu d'information qu'ils reçoivent sur les langues officielles.

### Ressources financières

Quelques institutions ont rapporté que les ressources financières n'étaient pas suffisantes. Par ailleurs, on ne donne pas de précisions à cet effet sauf en ce qui a trait aux coûts de la traduction qui sont qualifiés comme étant trop onéreux.

## **Conclusion**

Le projet pilote a d'abord stimulé le dialogue entre les partenaires, entre les institutions elles-mêmes et entre les partenaires et les institutions. Les gestionnaires ont pu faire le point sur leurs responsabilités en matière de services au public dans les deux langues officielles, sur les préoccupations auxquelles d'une part ils doivent s'adresser pour remédier à leurs problèmes particuliers et d'autre part auxquelles les ministères et organismes ainsi que les organismes centraux doivent s'adresser pour remédier aux problèmes systémiques ou généraux qu'ils ont identifiés et ont conclu à la valeur ajoutée de collaborer entre eux.

Le projet a aussi permis de mieux jauger dans une certaine mesure la disponibilité et la qualité des services en français donnés par les institutions fédérales de la Colombie-Britannique. Une douzaine d'institutions se sont démarquées pour l'excellence en tout point de leurs services en français. De plus, l'ensemble des autres institutions se sont aussi démarquées pour les services donnés par écrit (lettre, télécopie, courrier électronique) et par le biais de la consultation des sites internet. Le sondage confirme en effet que ces services sont majoritairement donnés en français. Les répondants s'en disent aussi satisfaits dans une très grande proportion. L'affichage dans les deux langues officielles est quasi impeccable et la documentation est généralement donnée dans la langue officielle de choix.

Par ailleurs, les services au téléphone et en personne laissent place à plus d'amélioration. À cet effet, les préoccupations des francophones et des gestionnaires se rejoignent.

Enfin, le projet pilote a permis de sensibiliser les membres de la communauté francophone aux services en français et ce, par le biais de la campagne de promotion et par le sondage. Il aura donc véhiculé le message que les institutions fédérales de la Colombie-Britannique veulent faire mieux et il aura permis à la communauté francophone de s'exprimer sur la disponibilité et la qualité des services en français et sur les aspects à améliorer.

En somme, le projet pilote est une réussite. Les résultats de cet exercice de consultation entre gestionnaires, membres de la communauté francophone et partenaires permettent de mieux cibler les pistes d'action. Les intervenants sont donc en mesure de choisir les meilleurs moyens d'accroître l'utilisation du français et d'améliorer la prestation des services en français dans un plan d'action stratégique commun.

## **Pistes d'action**

### 1- INSTITUTIONS

Les pistes d'action retenues ci-bas sont celles qui ont été soulevées lors des rencontres dans cinq institutions ou plus.

Voici une ventilation par ordre décroissant de fréquence :

- former les gestionnaires et les employés à l'offre active de services dans les deux langues officielles
- offrir activement les services dans les deux langues officielles
- participer aux réunions du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique
- accroître la capacité bilingue des bureaux et assurer un service bilingue en tout temps
- promouvoir auprès de la communauté francophone les programmes et services fédéraux
- établir des contacts avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
- explorer auprès la Commission de la fonction publique et les institutions les diverses possibilités d'organiser la formation linguistique
- revoir l'information contenue dans BUROLIS pour s'assurer qu'elle est à jour.

On trouvera à l'annexe 4 plus de détails sur les pistes d'actions proposées.

## 2- COMMUNAUTÉ

Pour améliorer le niveau de satisfaction de la population, les membres de la communauté francophone privilégient quelques pistes d'action. Ces pistes d'action nous ont été transmises dans le cadre du sondage auprès de la communauté.

Les suggestions le plus souvent formulées ont trait d'abord à l'offre active de services, à la disponibilité et à la promotion des services en français. Les membres insistent pour que les institutions offrent activement le service en français sans que l'on ait à l'exiger. On aimerait que les institutions fassent la promotion de leurs programmes et services auprès de la communauté.

On souhaiterait aussi que les employés aient une capacité bilingue accrue : plus d'employés bilingues et une meilleure qualité de la langue.

Enfin, plusieurs répondants souhaiteraient que les employés aient un souci constant d'efficacité dans leurs communications avec les clients, que ce soit au niveau de l'empressement à offrir le service en français, de la compréhension du français, ou de la précision des renseignements donnés et de la courtoisie.

On trouvera à l'annexe 5 une ventilation des suggestions.

## INSTITUTIONS VISITÉES

AGR	Agriculture et agroalimentaire Canada
ATN	Office des transports du Canada
BNK	Banque du Canada
CAP	Agence Parcs Canada
CBC	Société Radio-Canada
CIO	Communication Canada
CLC	Société immobilière du Canada limitée
CLR	Conseil canadien des relations industrielles
CMH	Société canadienne d'hypothèques et de logement
CPO	Société canadienne des postes
CSI	Service canadien du renseignement de sécurité
CSW	Condition féminine Canada
CTA	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
DCL	Construction de Défense Canada
DFO	Pêches et Océans Canada
DND	Défense nationale
DOE	Environnement Canada
DUS	Industrie Canada
DVA	Anciens Combattants Canada
EAA	Agence canadienne de l'évaluation environnementale
EDC	Exportation et développement Canada
FBD	Banque de développement du Canada
FCC	Financement agricole Canada
FCT	Greffe de la Cour fédérale du Canada
FDC	Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne
FRP	Administration portuaire du Fleuve Fraser
HRC	Commission canadienne des droits de la personne
IAN	Affaires indiennes et du Nord Canada
ICA	Agence canadienne d'inspection des aliments
IDA	Agence canadienne de développement international
IMC	Citoyenneté et Immigration Canada
IRB	Commission de l'immigration et du statut de réfugié
JUS	Justice Canada
MOT	Transports Canada
NAR	Agence des douanes et du revenu du Canada
NFR	Administration portuaire de North-Fraser
NHW	Santé Canada
NNO	Administration portuaire de Nanaimo
NPB	Commission nationale des libérations conditionnelles
NRC	Conseil national de recherches Canada

PAP	Administration de pilotage du Pacifique Canada
PCH	Patrimoine canadien
PEN	Service correctionnel du Canada
PNR	Administration portuaire de Prince Rupert
PPT	Bureau des passeports
PSC	Commission de la fonction publique du Canada
PTA	Administration portuaire de Port-Alberni
RCM	Gendarmerie royale du Canada
REH	Développement des ressources humaines Canada
RPP	Commission des plaintes du public contre la GRC
RSN	Ressources naturelles Canada
RTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
SIF	Bureau du Surintendant des institutions financières Canada
STC	Statistique Canada
SVC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
TCC	Greffe de la Cour canadienne de l'impôt
VIA	Via Rail Canada Inc.
VPA	Administration portuaire de Vancouver
WCO	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
YYJ	Administration de l'aéroport de Victoria

## COMPILATION DES INITIATIVES DES INSTITUTIONS

INITIATIVES	N°. D'INSTIT.
<p><b><u>Liens avec les communautés</u></b> : les institutions contactent les associations provinciales et locales dans le but de donner de l'information sur leurs programmes et services. Elles utilisent aussi la Société Radio-Canada à cette fin, ainsi que les classes d'immersion, les écoles francophones et certaines associations à vocation économique telles que la Chambre de commerce franco-colombienne de Vancouver et la Société de développement économique de la Colombie-Britannique.</p> <p>Des institutions offrent un appui aux communautés en leur fournissant, par exemple, des données statistiques sur les langues officielles ou en faisant des critiques de questionnaires et sondages développés par les associations ou encore en aidant à préparer les rapports d'impôt.</p> <p>Enfin, certaines institutions ont recours à L'Express du Pacifique pour promouvoir leurs services, pour proposer du matériel permettant de rédiger des articles ou en distribuant le journal à leurs employés bilingues. D'autres participent à des émissions de radio communautaire pour informer les communautés et faire la promotion du programme ou encore publient de l'information dans l'Annuaire des services en français de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique.</p>	14 sur 60
<p><b><u>Formation linguistique, apprentissage et rétention</u></b> : les activités peuvent prendre différentes formes et ce, au sein d'un même ministère. Ces activités vont de l'établissement de leur propre système de formation; de formation en partenariat avec la communauté francophone ou avec Formation linguistique Canada / CFP ou autre; de formation à l'heure du midi; de bénévolat dans des organisations françaises; de coordination/d'échange avec l'administration centrale à Ottawa ou avec des bureaux au Québec; jusqu'au programme d'auto-apprentissage par ordinateur, là où les activités de formation sont rares et ce, en dehors des heures de travail - faute de remplaçants et de modules de formation linguistique fournis aux employés.</p> <p>Certains ministères ont d'autres activités dans ce domaine, activités qui diffèrent de la formation structurée. Ces activités incluent des projets tels que des groupes de discussion en français pendant les pauses-café, des rencontres mensuelles d'employés bilingues pour pratiquer le vocabulaire technique utilisé et l'établissement de comité bilingue d'employés pour pratiquer leur langue seconde tout en discutant des domaines où les services pourraient être améliorés.</p> <p>Une institution a eu recours à l'embauche de plus d'employés francophones pour s'assurer d'avoir du personnel qualifié pour donner des services en français tout en permettant aux anglophones de maintenir leurs connaissances de la langue seconde; une telle pratique crée ainsi un milieu plus ouvert à l'utilisation des deux langues officielles.</p>	26 sur 60

<p>Enfin, certains ministères ont conçu des projets conjoints.</p>	
<p><b><u>Service à la clientèle :</u></b></p> <p>Plus d'une quinzaine d'institutions ont rapporté prendre des mesures pour améliorer le service à la clientèle en français. Voici une liste des mesures prises par une ou plusieurs institutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ateliers ou information sur l'offre active dans les deux langues officielles</li> <li>➤ centres d'appels bilingues</li> <li>➤ intégration des langues officielles aux cours d'orientation</li> <li>➤ utilisation des lignes 1-800 ou du téléphone à mains libres permettant à un tiers de donner le service en français</li> <li>➤ sites Intranet diffusant de l'information sur les langues officielles et les employés bilingues</li> <li>➤ systèmes de rendez-vous permettant de connaître, au préalable, la langue de choix du client</li> <li>➤ services de traduction et de contrôle de la qualité de la traduction</li> <li>➤ comité de langues officielles permettant les échanges sur les questions de langues officielles</li> <li>➤ outils de travail tels que dictionnaires, TERMIUM</li> <li>➤ réseaux ministériels de langues officielles</li> <li>➤ formation linguistique continue</li> <li>➤ CD et matériel éducatif en français</li> <li>➤ sondage sur la satisfaction de la clientèle</li> <li>➤ mots clés permettant d'orienter le client vers les ressources bilingues</li> <li>➤ visites commentées bilingues ou en français</li> </ul> <p><b><u>Autres initiatives :</u></b></p> <p>Certaines institutions ont des coordonnateurs de langues officielles ou des champions ou un directeur général qui s'impliquent personnellement dans les dossiers de langues officielles.</p> <p>Une institution utilise les nouvelles technologies (Gouvernement en direct et les</p>	<p>17 sur 60</p>

Centres d'appels) pour donner de meilleurs services dans les deux langues officielles et une autre son site Intranet pour fournir ressources et outils en français aux employés.	
--	--

## **COMPILATION DES PRÉOCCUPATIONS DES INSTITUTIONS**

Parmi les préoccupations soulevées par les gestionnaires, il y en a une vingtaine qui l'ont été plus d'une fois, variant de cinq à vingt-six fois.

De celles-ci, dix préoccupations ont été formulées par cinq institutions et plus. En ordre décroissant, ce sont :

<b>PRÉOCCUPATIONS</b>	<b>N<sup>o</sup>. D'INSTIT .</b>
➤ difficulté de recruter non seulement des employés bilingues mais des employés bilingues qui ont aussi les compétences professionnelles recherchées	26
➤ faible volume de demandes de services en français; ceci affaiblit la capacité de rétention et conduit à un désintéressement des employés	15
➤ ressources financières insuffisantes	13
➤ taux de roulement élevé	11
➤ rétention de la langue seconde	11
➤ disponibilité et accès à la formation linguistique	8
➤ délai du testing (CFP)	7
➤ coûts élevés de la traduction	7
➤ manque de flexibilité du système de postes bilingues	5
➤ faible capacité bilingue et impossibilité de back-up	5

## **COMPILATION DES PISTES D'ACTION**

Les pistes d'action suivantes ont été soulevées lors de rencontres dans cinq institutions ou plus :

- former les gestionnaires et les employés à l'offre active de service dans les deux langues officielles
- offrir activement les services dans les deux langues officielles
- participer aux réunions du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique
- accroître la capacité bilingue des bureaux et assurer un service bilingue en tout temps
- promouvoir auprès de la communauté francophone les programmes et services fédéraux
- établir des contacts avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
- explorer auprès de Formation linguistique Canada et d'autres institutions les diverses possibilités d'organiser des programmes de formation linguistique sur mesure
- revoir l'information contenue dans BUROLIS pour s'assurer qu'elle est à jour
- mieux faire connaître les bureaux et points de service où les francophones peuvent obtenir des services en français.
- accroître la qualité des services en français
- examiner la possibilité d'augmenter le nombre de points de services bilingues
- s'assurer que les communications écrites et électroniques en français sont complètement dans cette langue.

## **SOMMAIRE DES SUGGESTIONS DES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE**

Les répondants au sondage ont eu l'occasion, à la question 18, de faire part de certaines de leurs préoccupations et de formuler des suggestions pour améliorer les services. Tous ne se sont pas prévalus de cette possibilité. Les diverses suggestions exprimées ont été regroupées en cinq grandes catégories.

Les suggestions proposent une solution aux différents types de difficultés ou d'obstacles subis par les répondants.

### 1. Disponibilité des services en français :

- en tout temps et non seulement à certaines heures et certains jours
- à tous les niveaux de la hiérarchie (non seulement les réceptionnistes mais aussi les agents de deuxième ligne)
- augmentation du nombre d'agents qui parlent français
- dans toutes les institutions fédérales
- l'accueil soit assuré automatiquement dans les deux langues officielles partout, mais particulièrement à la réception
- que les services en français soient disponibles automatiquement sans que les francophones aient à se battre pour les obtenir, ni même à en faire la demande
- que le service en français soit donné en personne sans que l'agent en place ait à faire appel à un interprète au téléphone
- que les agents parlant français soient aussi qualifiés du point de vue technique que ceux qui répondent aux demandes en anglais
- qu'il y ait augmentation du nombre d'agents pouvant donner des services en français
- que les anglophones soient au courant des services disponibles en français de même que ce qu'ils doivent faire quand un client demande des services en français.

2. Nombre d'agents bilingues et niveau de bilinguisme de ces derniers :
  - les institutions devraient avoir plus d'agents pour donner des services en français
  - les employés qui parlent français devraient s'exprimer de façon à bien se faire comprendre du client.
3. Publicité et promotion :
  - meilleure promotion des services offerts et des bureaux donnant des services en français.
4. Augmentation du nombre de points de services bilingues :
  - augmentation du nombre de bureaux qui donnent des services en français.
5. Communications écrites et électroniques :
  - la correspondance écrite en français ne devrait pas inclure de citations en anglais
  - l'information électronique devrait aussi être disponible en français et le passage de l'anglais au français devrait être facilité par l'utilisation d'une touche d'accès sur chaque page.