

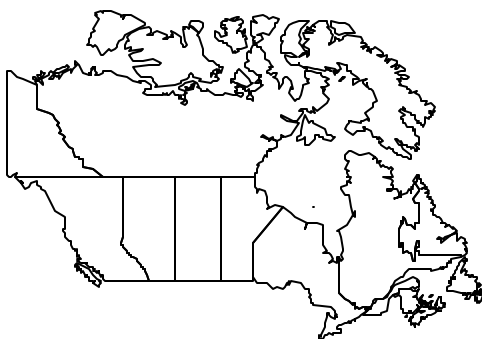
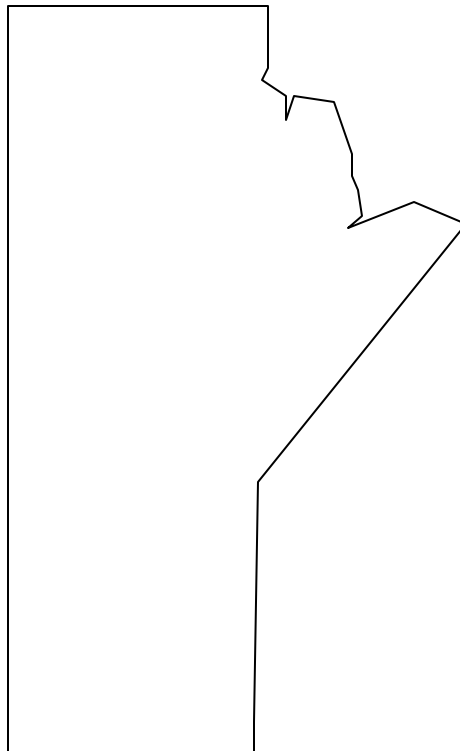
**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE  
DES BUREAUX FÉDÉRAUX  
DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE  
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET  
EN ANGLAIS AU MANITOBA**

**MAI 1998**

**SUIVI DE L' ÉTUDE SPÉCIALE  
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS  
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS  
AU MANITOBA**

**MAI 1998**

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX  
FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE  
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS  
AU MANITOBA**



Rédacteurs : Michel Wissell  
Michel Gratton

## Sommaire

Le présent rapport donne suite à l' étude que nous avons entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation au Manitoba. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l' objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d' action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d' ailleurs corroborer les inquiétudes des représentants de la communauté d' expression française du Manitoba. D' une part, il est difficile d' obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. D' autre part, la capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une diminution inquiétante. Cette capacité bilingue est insuffisante dans plus du tiers des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s' est améliorée, passant de 74 à 84 p. 100. Par contre, seulement 12 des 31 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l' accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans seulement la moitié des cas, ce qui constitue une détérioration par comparaison à la situation observée en 1994. La disponibilité du service au téléphone en français a également glissé par rapport à 1994 : dans seulement 56 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d' en assurer une prestation constante. Le service en personne semble avoir plafonné au même niveau qu' en 1994, passant de 76 p. 100 à 78 p. 100, en 1996. Enfin, la prestation de services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d' abord été transmis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l' intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les

réactions reçues des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures pour corriger des lacunes et à la plupart des autres de prendre des engagements fermes pour résoudre les problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le Commissaire aux langues officielles (CLO) continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés du Manitoba jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

# TABLE DES MATIÈRES

## SOMMAIRE

<b>A) INTRODUCTION</b> .....	- A1 -
1. Le contexte .....	- A1 -
2. Objectifs .....	- A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites .....	- A3 -
<b>B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES</b> .....	- B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française ...	- B1 -
2. L'affichage et la documentation .....	- B3 -
3. L'offre active .....	- B4 -
a) La signalisation .....	- B5 -
b) L'accueil au téléphone et en personne .....	- B5 -
4. Le service .....	- B7 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone .....	- B7 -
b) Disponibilité du service en français en personne .....	- B10 -
c) Qualité du service en français et courtoisie .....	- B10 -
d) Comparabilité .....	- B11 -
5. La capacité linguistique .....	- B12 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles .....	- B15 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues .....	- B16 -
8. Les transformations du gouvernement .....	- B18 -
9. Les recommandations du CLO .....	- B18 -
10. Conclusion .....	- B19 -
<b>C) EXAMEN DES BUREAUX</b> .....	- C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire Canada .....	- C2 -
Société canadienne des postes .....	- C7 -
Patrimoine canadien .....	- C16 -
Citoyenneté et Immigration Canada .....	- C17 -
Environnement Canada .....	- C19 -
Société du crédit agricole .....	- C24 -
Affaires étrangères et Commerce international .....	- C29 -
Santé Canada .....	- C34 -
Développement des ressources humaines Canada .....	- C35 -
Industrie Canada .....	- C44 -
Revenu Canada .....	- C48 -
Commission de la fonction publique .....	- C51 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada .....	- C53 -
Gendarmerie royale du Canada .....	- C56 -
Statistique Canada .....	- C69 -
Diversification de l'économie de l'Ouest .....	- C71 -

**ANNEXE A - Recommandations de 1994**

**ANNEXE B - Glossaire**

## A) INTRODUCTION

### 1. Le contexte

*La LLO* La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la *Loi*, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

*Le Règlement* Le Conseil du Trésor (CT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante\* » et « vocation du bureau\* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le CT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La Loi et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir, aux bureaux désignés, la langue de service qu'il préfère.

*Étude du CLO* En 1994, le CLO a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la Loi et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix

---

\* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le CT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au CT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

*Rapports  
distincts*

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur le Manitoba.

*Objectif  
visé*

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 182 bureaux fédéraux sur 820 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Manitoba. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement y recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du CT, nous nous attendions à ce

*Attente*



que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles au Manitoba. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

## 2. Objectifs

*Engagements* Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La Loi et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

*Correctifs immédiats* L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des lacunes.

## 3. La portée, la méthodologie et les limites

*Choix des institutions* En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés\* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes, le ministère du Revenu national (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale

---

\* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

et/ou sont d' une importance particulière pour la population d' expression française du Manitoba.

*Consultations*

Avant d' entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations communautaires franco-manitobaines. Nous avons ainsi pu connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents.

*Approche*

En évaluant la disponibilité du service, nos vérificateurs ont privilégié l' approche du client, c' est-à-dire qu' ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française du Manitoba pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n' était pas disponible en français. Ils n' ont généralement pas insisté pour que l' organisme trouve quelqu' un qui soit en mesure de les servir en français.

*Offre active  
et service  
au*

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l' accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du CT et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba\* afin d' identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

*Appels  
téléphoniques*

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l' accueil s' était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu' ils ont été accueillis dans les deux langues et qu' ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos

---

\*Publication annuelle de la Société franco-manitobaine renfermant les adresses et les numéros de téléphone des bureaux fédéraux offrant des services en français

vérificateurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue ni aucun service en français. En 1994, nos vérificateurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

*Visites  
des  
bureaux*

Les vérificateurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

*Transmission de  
renseignements*

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les vérificateurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

*Données  
statistiques*

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées\* et que les résultats pour le Manitoba étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

---

\* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

*Autres  
bureaux  
désignés*

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

## **B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES**

*Vérification des bureaux* Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 70 bureaux désignés au Manitoba. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 35. L'exercice s'est déroulé en novembre 1996.

*Généralités* Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Manitoba. Ces résultats permettent de dresser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba sur la prestation des services en français.

*Nombre de bureaux désignés bilingues* Au moment de notre étude en 1994, le Manitoba comptait 879 bureaux fédéraux, dont 220 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 820 bureaux, dont 182 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 7 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 17 p. 100. C'est une situation préoccupante. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés au Manitoba, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

### **1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française**

*Rencontres* Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba. En

présence de porte-parole d'à peu près tous les secteurs communautaires, la discussion se proposait d'abord de recueillir des associations leurs commentaires sur le service en français fourni par les institutions fédérales qui font l'objet de communications fréquentes.

Les représentants ont pu identifier les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français au Manitoba. Selon eux, l'absence d'offre active se perpétue et semble même s'aggraver à mesure que se répand l'usage de boîtes vocales. De plus, ils ont déploré le fait que le CT ne les informait pas de l'emplacement des bureaux désignés bilingues, contrairement, par exemple, au gouvernement provincial qui est allé de l'avant avec son répertoire des services disponibles en français. Ainsi, plusieurs francophones passent à l'anglais lorsqu'ils transigent avec le gouvernement du Canada, faute de connaître les obligations des bureaux concernés et d'être accueillis dans les deux langues. D'un commun accord, les représentants ont insisté pour dire qu'à une exception près, aucune institution fédérale ne les consulte régulièrement. De plus, la communauté d'expression française se fait souvent oublier lorsqu'il s'agit de nommer les membres d'un comité national ou régional.

*Préoccupations*

Par ailleurs, ils ont ajouté que de plus en plus, les institutions fédérales font appel à des intermédiaires ou à des tierces personnes pour le service au public. Cette pratique mène presque inévitablement à une qualité de service en français inférieure à celle dont peut se prévaloir la population d'expression anglaise. En outre, les représentants de la communauté d'expression française ont exprimé la grande préoccupation qu'ils partagent face à la dévolution des responsabilités fédérales et à la transformation du gouvernement. Voilà, à leurs yeux, autant de risques de désengagements et de pertes des acquis. Ainsi, continueront-ils à suivre de très près toute cette question.

*Transformations  
du*

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba.

*Confirmation*

## 2. L' affichage et la documentation

*Éléments  
matériels*

En 1996, presque tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une hausse dans les bureaux désignés du Manitoba. Ainsi, le pourcentage des bureaux désignés du Manitoba que nous avons visités dont la signalisation extérieure était dans les deux langues est passé de 96 en 1994 à 100 en 1996. L'affichage à l'intérieur était bilingue dans 97 p. 100 des bureaux et la documentation était disponible en français et en anglais dans 90 p. 100 des cas. Cependant, les bureaux désignés du Manitoba accusent un recul pour ce qui est de la disponibilité des formulaires dans les deux langues officielles, la proportion passant de 96 p. 100 en 1994 à 85 p. 100 en 1996. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne aideraient à redresser la situation.

**Tableau 1**

<b>Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles</b>		
<b>Élément</b>	<b>Étude 1994</b>	<b>Suivi 1996</b>
<i>Signalisation extérieure</i>	96 %	100 %
<i>Affichage intérieur</i>	81 %	97 %
<i>Documentation</i>	87 %	90 %
<i>Formulaires</i>	96 %	85 %

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

## 3. L' offre active

*Article 28*

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en

prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

*Perceptions du public*

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

*Évaluation*

En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français au Manitoba étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 54 p. 100 des cas.

*Nouvelle approche*

Lors du présent exercice, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

**a) La signalisation**

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues





officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

*Amélioration*

En 1994, 74 p. 100 des bureaux désignés du Manitoba annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 84 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons très difficilement comment cinq bureaux désignés n'affichent toujours pas un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

**Tableau 2**

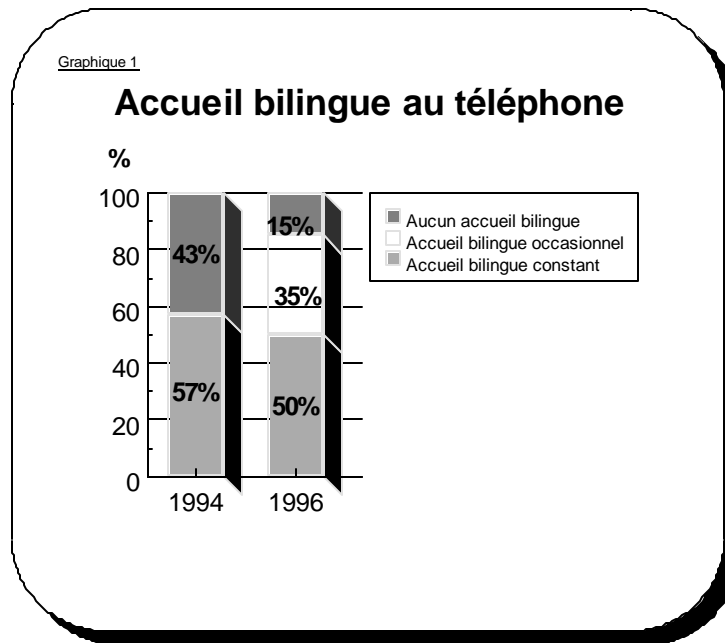
<b>Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles</b>		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1996</i>
Présent	74%	84%
Absent	26%	16%

**b) L'accueil au téléphone et en personne**

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales du Manitoba n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 57 p. 100 des cas. Lors

Progrès

de notre passage en 1996, nous avons noté une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés du Manitoba répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 50 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 35 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 15 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux

institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

### L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 43 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement 12 bureaux sur 31 (39 p. 100) ont accueilli notre vérificateur au moyen d'une salutation bilingue. Cette constatation confirme un

point essentiel soulevé par les associations franco-manitobaines que nous avons consultées. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française du Manitoba d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Conséquences de  
l'absence d'offre  
active

*Effet  
dissuasif*

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu national ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme les bureaux d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada, d'Industrie Canada, de la Société du Crédit agricole et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

*Composante  
du service*

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

#### **4. Le service**

##### **a) Disponibilité du service en français au téléphone**

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Manitoba avaient

fourni le service en français dans 76 p. 100 des cas. En

1996, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font

preuve les employés de certains bureaux désignés pour

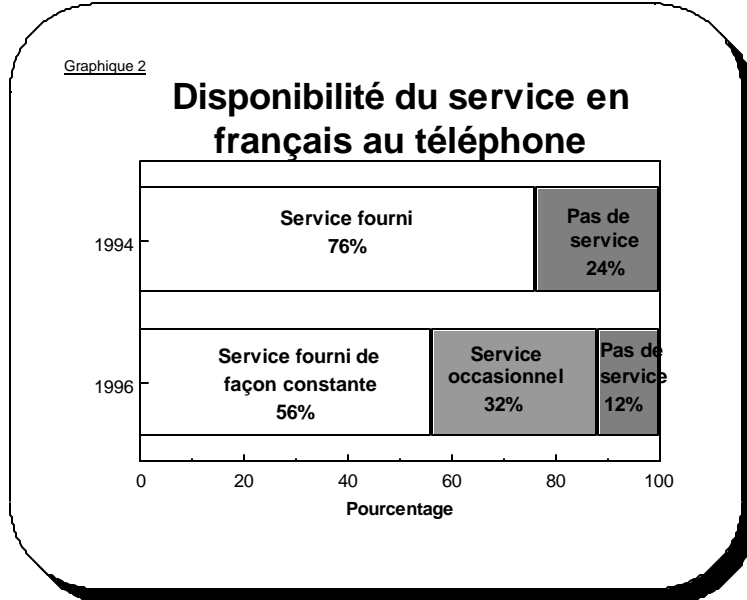
fournir le service en

français au téléphone.

Les préposés ont fourni

le service en français **de**

**façon constante** dans



*Glissement*

seulement 56 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 32 p. 100 des cas; et dans 12 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : de nombreux appels sont dirigés vers d'autres bureaux, certains situés dans d'autres centres ou même à l'extérieur du Manitoba; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser des messages sur des répondeurs dont les enregistrements sont en anglais seulement; il y a de nombreuses inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire téléphonique du Manitoba; dans certains bureaux, le nombre trop restreint de personnel bilingue fait en sorte que dès qu'un employé s'absente, le bureau n'a plus la capacité de servir la clientèle en français; les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

*Causes*

*Lignes  
téléphoniques  
sans frais*

Nous avons effectué quelques appels à des lignes téléphoniques sans frais. Dans cinq cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté. Dans trois cas, nous avons obtenu le service en français mais il nous a fallu faire preuve de patience, la prestation du service n'étant pas nécessairement comparable à celle offerte en anglais. Enfin, dans trois autres cas, le service en français n'était pas disponible. À notre avis, les services offerts en français aux citoyens du Manitoba au moyen des lignes téléphoniques sans frais sont trop souvent aléatoires. Dans la majorité des cas, on répond à ces lignes à l'extérieur du Manitoba. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier à cette situation déplorable que nous avons dénoncée lors de notre étude de 1994.

*Rôle des  
préposés à  
l'accueil*

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

*Transferts  
d'appels  
téléphoniques*

Nous notons également que les clients d'expression française du Manitoba sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française du Manitoba se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

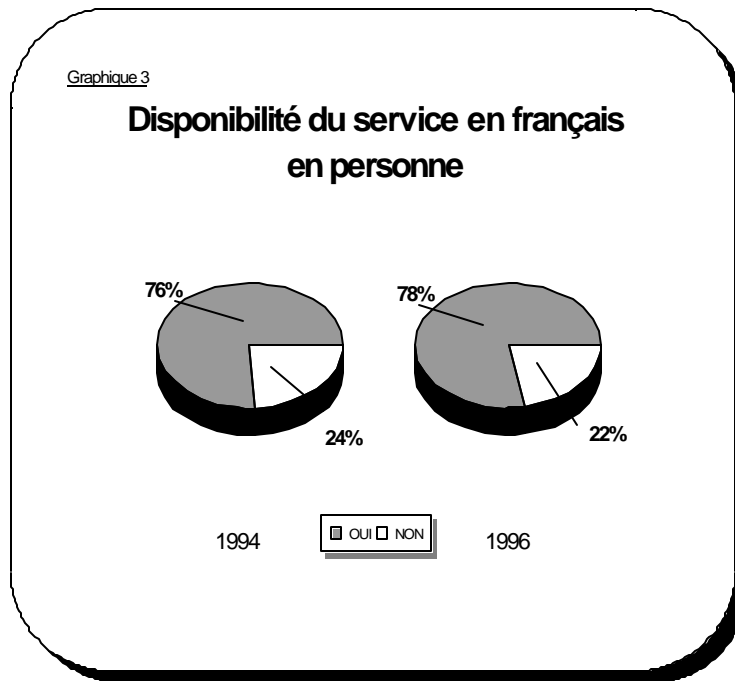
*Rôle de la  
direction*

Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon adéquate

de transiger avec le public d'expression française, ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

**b) Disponibilité du service en français en personne**

*Amélioration  
insuffisante*



En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne n'a pas suffisamment progressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 78 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 76 p. 100 en 1994. Ces progrès sont nettement insuffisants. Les associations représentant la communauté d'expression française du Manitoba ont raison de revendiquer de

meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues. Ces services devraient être disponibles en tout temps dans tous les bureaux désignés.

**c) Qualité du service en français et courtoisie**

*Amélioration de  
la qualité du  
service en  
français*

Lorsque le service a été fourni en français, les vérificateurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 92 p. 100 des points de service désignés au Manitoba. En 1996, tous les bureaux (100 p. 100) en mesure d'assurer le service en français se sont mérités une cote au moins satisfaisante. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle fut jugée au moins satisfaisante dans tous les points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français.

*Excellents  
résultats*

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé au moins « satisfaisant » au critère de la courtoisie dans tous les bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans tous les bureaux où nous n' avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

#### **d) Comparabilité**

*Explication des  
cotes « très bon »  
et « satisfaisant »*

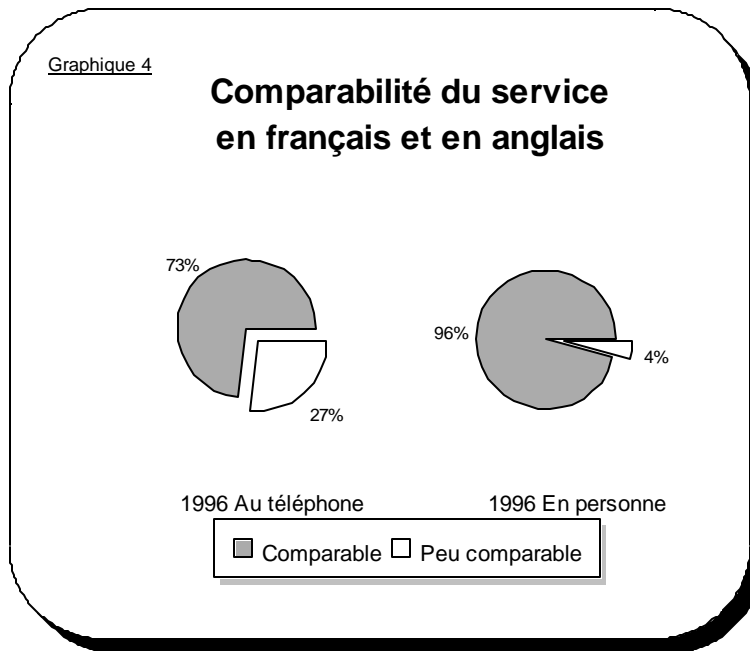
Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre vérificateur le service demandé en français. À titre d'autre exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre vérificateur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

*Explication de  
la cote  
« pauvre »*

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d' exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. Le vérificateur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l' interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.



Comparabilité  
au téléphone



En 1996, nos vérificateurs ont obtenu le service en français en personne dans 78 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités au Manitoba. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 56 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 32 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos vérificateurs ont

estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 73 p. 100 au téléphone et de 96 p. 100 en personne. Les bureaux des institutions fédérales doivent rapidement améliorer la qualité des services téléphoniques qu'ils offrent en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais seulement, des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint et des bris dans la chaîne de service. Les institutions visées dans la partie C du rapport devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

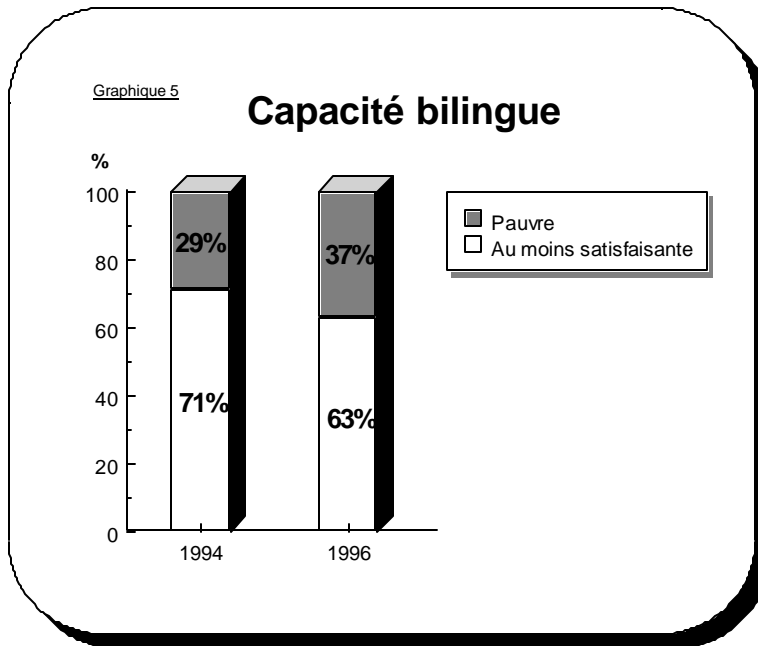
## 5. La capacité linguistique

Facteurs  
considérés

Les vérificateurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour

fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 71 p. 100 des bureaux du Manitoba. Le suivi de 1996 fait état d'un



*Recul*

recul significatif à ce sujet.

En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 20 des 32 bureaux vérifiés (63 p. 100) pour lesquels nous avons obtenu des données. Dans 12 bureaux (37 p. 100), la capacité de fournir des services en français a été jugée pauvre.

Ce recul, combiné à la

diminution significative (17 p. 100) du nombre de bureaux désignés pour l'ensemble de la province, est très inquiétant. Nous nous demandons où sont passées les ressources humaines bilingues des bureaux désignés qui ont fermé. Était-il illusoire de s'attendre à ce que celles-ci viennent améliorer la capacité bilingue insuffisante de plusieurs bureaux désignés bilingues qui sont toujours ouverts?

Quatre des bureaux désignés bilingues n'avaient **aucune** capacité de servir le public en français, soit deux bureaux de la Société canadienne des postes, un bureau de la Société du Crédit agricole et un bureau d'Environnement Canada. Dans quatre autres bureaux, la capacité bilingue était **réduite à un seul employé** bilingue. Lorsque l'employé bilingue s'absente, ces bureaux ne sont plus en mesure de servir leurs clients de langue française; il s'agit de deux bureaux de la GRC, d'un Centre de ressources humaines et d'un bureau de la

*Faible capacité bilingue*

Sécurité du revenu. Trois autres bureaux désignés possédaient une capacité bilingue réduite, le déploiement des ressources laissant à désirer.

*Mesures  
administratives*

Dans les bureaux où la capacité linguistique du personnel présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives **temporaires** pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la Loi. Des 35 bureaux que nous avons vérifiés en 1996, neuf ont fait appel à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les mesures prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques. Le service fourni par des intermédiaires ou par des tierces personnes qui n'ont pas l'expertise nécessaire est une préoccupation majeure des associations minoritaires d'expression française du Manitoba. Nous partageons d'ailleurs leurs inquiétudes à ce sujet.

*Attentes*

Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux fournissant des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 182 bureaux désignés du Manitoba soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

*Mesures à  
prendre*

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française du Manitoba en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner

les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

## **6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles**

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Manitoba étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 80 et 67 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. En 1996, nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans des proportions respectives de 97 p. 100 pour les gestionnaires et de 94 p. 100 pour les employés. Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

*Diffusion de directives*

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant les obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes liés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Manitoba.

*Intégration aux opérations normales*

## **7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues**

*Absence de renseignements*

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française du Manitoba sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 54 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre depuis que nous avons entrepris cet exercice.

*Annuaire téléphonique*

Nous avons constaté que 80 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. Au Manitoba, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

*Annuaire des services en français au Manitoba*

La Société franco-manitobaine publie chaque année l'Annuaire des services en français au Manitoba. Cet annuaire est compilé par la Société, qui obtient les renseignements concernant les services fédéraux des institutions fédérales elles-mêmes. Notre suivi démontre que le service en français n'est pas toujours disponible aux numéros de téléphone qui sont publiés dans cet annuaire. Il faut que les institutions fédérales fournissent des renseignements fiables à la Société au sujet des numéros auxquels le service est vraiment disponible en français.

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du CT au sujet des bureaux du Manitoba étaient erronées.

Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. D' autres étaient désuets. Les représentants de la communauté franco-manitobaine nous avaient fait la même remarque à ce sujet au moment où nous les avons consultés. Il faudra que les organismes fédéraux et le CT assurent la fiabilité de ces renseignements.

*Répertoire du  
Conseil du  
Trésor*

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n' a été faite en 1995 et en 1996. Les associations porte-parole de la communauté avaient raison lorsqu'elles nous ont dit que le public était mal informé au sujet des bureaux bilingues. Le CT publie maintenant sur Internet\* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n' ont pas tous accès à l' Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

*Liste de  
1994*

Les représentants de la communauté d' expression française du Manitoba ont déploré le manque de communication de la part des bureaux désignés, pour faire connaître leurs services et mieux comprendre les besoins de la population d' expression française de la province. Les entrevues avec les gestionnaires confirment qu'à peine 47 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités avaient communiqué avec des représentants de la communauté francophone pour les renseigner au sujet de leurs services. Les institutions

*Communication  
avec la  
communauté  
d'expression  
française*

---

\* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l' adresse suivante :

**<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm>**

fédérales se doivent d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent les bureaux désignés bilingues.

## **8. Les transformations du gouvernement**

*Appréhensions  
de la  
communauté*

Les représentants de la communauté d'expression française du Manitoba nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct\* a été produit.

*Dévolution de  
pouvoirs à la  
province*

Lors du suivi au Manitoba, plusieurs institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment DRHC. Les bureaux étaient déjà au fait de leurs obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé. Plusieurs clauses linguistiques dans l'entente visent la prestation active des services et des programmes en français.

## **9. Les recommandations du CLO**

*Buts des  
recommandations*

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

---

\*Rapport d'enquête sur des plaintes concernant les ententes sur le développement du marché du travail et la Loi sur l'assurance-emploi (juillet 1997)

*Précisions* La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d' exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

*Renvois* Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n' est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s' il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s' occuper de la requête du client.

*Efficacité* Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe au Manitoba. Rien de moins n' est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

## **10. Conclusion**

*Résultats décevants* Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l' ensemble du Manitoba. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l' ensemble, les problèmes soulevés lors de l' étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s' est même détériorée, notamment en ce qui concerne la capacité des bureaux désignés de fournir des services de qualité en français au téléphone. Nous exhortons le CT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues au Manitoba offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.



*Prestation  
du service*

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon significative. Cependant, malgré les recommandations que le CLO a faites en 1994, le service en français au téléphone n' est fourni de façon constante que dans 56 p. 100 des cas. Même quand il est fourni, soit de façon constante ou occasionnelle, il n'est comparable à celui fourni en anglais que dans 73 p. 100 des cas. Cette situation est inacceptable. Quant au service en personne, il n' est toujours pas disponible dans 22 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés.

*Offre active*

L'accueil bilingue au téléphone et l' offre active en personne sont à l'image du service, c'est-à-dire imprévisibles. Étant donné l' impact de l' offre active sur la demande de service, les moyens utilisés par les institutions fédérales du Manitoba pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d' être satisfaisants.

*Annuaire  
téléphoniques*

Comme nous l' avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques du Manitoba ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service en français. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province -- peut recevoir le service dans la langue officielle de son choix. De plus, les institutions fédérales doivent s'assurer de la fiabilité des numéros de téléphone qu'elles fournissent à la Société franco-manitobaine dans le cadre de la publication de l'Annuaire des services en français au Manitoba.

*Progrès*

En 1994, nous avons noté qu' environ 10 p. 100 de l' ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l' objet d' une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1996. Les institutions visées doivent informer le CT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire soit fiable. Nous avons également indiqué qu' un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard s'est améliorée depuis 1994 au Manitoba.

*Capacité bilingue*

La capacité bilingue globale des bureaux désignés du Manitoba fait l' objet d'un recul inquiétant. Plusieurs bureaux visités n'avaient aucune capacité bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d' un seul employé bilingue. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d' expression française en toutes circonstances.

*Obligations linguistiques*

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont affirmé que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l' avons déjà mentionné, les résultats de nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n' ont pas de mécanismes de contrôle en place pour s' assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu' il est servi dans la langue officielle de son choix. Des mesures doivent être prises pour intégrer la prestation de services bilingues à la gestion courante des bureaux désignés.

*Rôle du Conseil du Trésor*

Le CT est chargé de l' élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d' application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service bilingue. Nous nous attendons à ce qu' il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l' égard des institutions fédérales du Manitoba.

## **Réactions des institutions fédérales**

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative pour donner aux institutions fédérales une possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc transmis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification au Manitoba pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Société du crédit agricole s'est fixée comme objectif de mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'action des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française du Manitoba puisse obtenir en français les services auxquels elle a droit. Nous ferons conséquemment un autre suivi au plus tard d'ici un an pour vérifier l'état de mise en oeuvre de nos recommandations.

Nous continuerons nos vérifications dans les bureaux fédéraux désignés bilingues tant et aussi longtemps que toutes les lacunes n'auront pas été corrigées.

## **Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) note qu' il y a eu, depuis l' étude de 1994, de l' amélioration dans certains aspects de la prestation des services bilingues, notamment en ce qui concerne les panneaux et la compréhension des gestionnaires à l' égard de leurs obligations en vertu de la LLO. Il est cependant clair qu' il y a aussi des bureaux où les services bilingues n' ont pas connu d' amélioration ou semblent avoir diminué, particulièrement les services téléphoniques.

Le SCT envisagera en temps opportun les mesures à prendre pour rappeler aux institutions fédérales visées leurs obligations en matière de langues officielles. À ce sujet, le rapport propose des recommandations qui s' adressent précisément aux institutions dont les bureaux fournissent un service insatisfaisant et qui doivent veiller à ce que leurs bureaux respectent la LLO.

Le SCT convient que la performance des bureaux à l' égard de certains aspects de la prestation des services au public dans les deux langues officielles est nettement insuffisante et qu' il ne faut pas perdre de vue l' objectif, qui est le respect complet des exigences de la LLO. Cependant, le SCT suggère aussi que les différentes méthodes utilisées lors des deux vérifications de 1994 et de 1996 rendent difficile la comparaison des résultats.

Le SCT prend note des pourcentages cités au sujet de la réduction du nombre de bureaux bilingues. Toutefois, il n' est pas d' avis que le fait d' avoir moins de bureaux bilingues entraîne nécessairement une diminution des services dans les deux langues officielles.

Le SCT ne partage pas le point de vue que nous exprimons au paragraphe *Attentes* à la page B14 au sujet du Règlement. Ce dernier établit une approche uniforme, et la désignation de bureaux qui existait avant l' adoption du Règlement n' est pas comparable à la désignation découlant du Règlement, dont les dispositions font partie de la LLO.

### **Réaction du Commissaire**

Le CLO estime que les plans d' action demandés aux institutions par le SCT à la suite de notre étude de 1994 n' ont pas produit les résultats auxquels la communauté d'expression française du

Manitoba est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas permis de régler les problèmes que nous avons soulevés et que nous avons constatés à nouveau lors de la présente étude.

Le présent rapport de suivi est le quatrième que le SCT commente. Dans les trois précédents, sa réponse était essentiellement la même que dans celui-ci. Nous avons sonné l'alarme dans chaque rapport et nous nous serions attendus à ce que le SCT réagisse en prenant des mesures plus précises pour remédier à la situation.

Le CLO estime que le SCT devrait faire davantage que *noter* qu'il y a trop de bureaux où les services bilingues ne se sont pas améliorés ou semblent avoir diminué. Il ne devrait pas *noter* et se contenter des recommandations formulées par le CLO. Afin de remplir de façon satisfaisante son mandat de surveillance, de vérification et d'évaluation, le SCT *doit* immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour que tous les bureaux fédéraux désignés au Manitoba pour fournir des services en français et en anglais respectent entièrement leurs obligations réglementaires, et ce, dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

En ce qui concerne les méthodes utilisées dans l'étude de 1994 et le suivi de 1996, le CLO tient à rassurer le lecteur que les variations sont mineures et qu'elles n'empêchent pas de procéder à une comparaison juste entre les résultats de 1994 et ceux de 1996. Par conséquent, nous pouvons en tirer des conclusions équitables. Si nous gardons à l'esprit que tous les bureaux désignés doivent atteindre un degré d'efficacité de 100 p. 100 en ce qui touche la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, tout résultat qui s'éloigne de cet objectif est significatif.

Quant à la réduction du nombre de bureaux bilingues, le rapport fait simplement état d'un fait : il existe un écart entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et celui des bureaux fédéraux en général. Le CLO est préoccupé par la baisse de la capacité des bureaux désignés au Manitoba pour offrir des services bilingues et en a informé le SCT afin qu'il puisse en trouver la cause et fournir les explications nécessaires. Bien que le lien entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et la diminution des services en français n'ait pas été clairement établi, nous n'avons pas encore reçu de réponses satisfaisantes.

Ce n' était pas notre intention de comparer la désignation des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles et leur nombre avant l' adoption du Règlement avec la désignation de tels bureaux et leur nombre à la suite de l' adoption du Règlement. Nous indiquons simplement que le nombre de bureaux désignés bilingues a diminué après l' application du Règlement et à nouveau en raison des compressions budgétaires. Nous estimons raisonnable de nous attendre à ce que ces bureaux (maintenant moins nombreux) comptent au moins le personnel nécessaire afin de remplir leurs obligations linguistiques.

**Commentaires des représentants de la communauté d'expression française du  
Manitoba**

Les représentants sont satisfaits que nous ayons tenu compte de leurs commentaires et observations préalables dans le présent rapport. Dans l'ensemble, le choix des institutions pour les fins du suivi a semblé bien leur convenir. Ils ont noté que le rapport démontre que leurs préoccupations sont généralement légitimes en donnant comme exemple le peu de communication qu'ont avec eux les responsables des bureaux désignés bilingues pour connaître et comprendre les besoins de la population franco-manitobaine. Le fait que seulement 47 p. 100 des bureaux s'entretiennent avec eux régulièrement n'est pas passé inaperçu. Ce résultat, bien que prévisible, les a déçus. Cependant, cette lacune ouvre la porte à des actions positives de la part des institutions soucieuses d'améliorer leur rendement. Ils ont ainsi reconnu l'utilité du caractère ciblé du suivi qui fournit des indications pratiques aux institutions quant à l'amélioration de leurs services.

Le fait que certains points de service sont disparus ou ont été remplacés par un service téléphonique depuis nos vérifications ne leur a pas échappé. Cette constatation les a incités à réitérer leurs craintes face aux transformations du gouvernement fédéral et à la dévolution de ses responsabilités, synonymes pour eux de désengagement et de perte d'acquis.

Certains représentants auraient souhaité nous voir pousser plus loin nos vérifications pour obtenir plus de précisions. Par exemple, question de rentabiliser l'affectation des ressources humaines bilingues, ils auraient été intéressés à mieux connaître la répartition des postes bilingues, ce que le

suivi n'a pas tenté d'exposer en détail. De même, d'autres auraient voulu voir des données sur le niveau de bilinguisme comme facteur important à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues.

Ils ont également recommandé d'assurer la promotion de ce rapport qui, selon eux, pourra être un outil de sensibilisation tant pour les fonctionnaires concernés que pour les membres de la communauté franco-manitobaine. En effet, les uns pourront constater l'ampleur des mesures correctives qui s'imposent pour en arriver au plein respect de la LLO, tandis que les autres pourront mieux connaître comment la Loi peut se traduire en services concrets et tangibles.

### **Réaction du Commissaire**

Le présent suivi avait comme but premier de déterminer dans quelle mesure les recommandations que le CLO avait faites dans le cadre de son étude de 1994 avaient été mises en oeuvre par les institutions fédérales au Manitoba. L'objectif du CLO était également d'identifier les lacunes persistantes et de faire des recommandations spécifiques à chaque bureau pour les régler rapidement en évitant pour autant de s'immiscer dans l'administration interne des institutions concernées.

Le CLO a fait une étude sur les transformations du gouvernement et leur impact sur le programme des langues officielles du Canada qui a été publiée en mars 1998.

**C) EXAMEN DES BUREAUX**

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 35 bureaux que nous avons vérifiés au Manitoba en novembre et en décembre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.



## **Agriculture et Agro-alimentaire Canada**

### **Administration du rétablissement agricole des Prairies (10023)**

Bureau de la région du Manitoba  
240, avenue Graham, bureau 238  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0J7  
(204) 983-2243

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que les services en français fournis par ce bureau ne sont plus aussi disponibles qu'auparavant.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait cependant pas le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors des appels téléphoniques d'usage, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste a demandé à notre enquêteur de lui parler anglais, les employés bilingues étant absents du bureau. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite fut satisfaisant.

Le bureau compte 22 employés, mais seul le poste de la réceptionniste est désigné bilingue. On dénombre cependant cinq employés bilingues parmi le personnel, dont trois ont le niveau supérieur de compétence linguistique. La direction a encouragé le personnel à servir la clientèle dans la langue de son choix pour des raisons d'affaires. Le gestionnaire reconnaît toutefois qu'il ignorait que son bureau était désigné en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles pour fournir des services en français et en anglais. Il devra aussi revoir la capacité bilingue du bureau dans son ensemble et désigner bilingues certains postes.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec la Société franco-manitobaine ainsi qu'avec des associations locales de langue française. Ces contacts réguliers lui permettent de mieux répondre aux besoins des membres de la communauté d'expression française du Manitoba.

Depuis notre visite, le gestionnaire a fait installer le pictogramme du CT bien en évidence à la réception. Il a également pris des mesures pour que l'on accueille les clients dans les deux langues officielles au téléphone et à la réception.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc au ministère de l' Agriculture et de l' Agro-alimentaire Canada :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d' assurer la prestation du service au téléphone en français;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

### **Réponse du Ministère**

Au moment de finaliser ce rapport et malgré quelques rappels, nous n'avons pas reçu la réponse du Ministère.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO s'attend tout de même à ce que le Ministère mette en oeuvre ses recommandations dans les délais fixés.

## **Agriculture et Agro-alimentaire Canada**

### **Administration du compte de stabilisation du revenu net/ Direction de la politique (92373)**

200, avenue Graham  
C.P. 6100  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 3A4  
(204) 984-2032  
(204) 983-0761  
(204) 983-8359

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de bonne qualité. Lors du suivi mené en 1996, il a maintenu un très bon rendement, en dépit de certaines lacunes à corriger.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires et la documentation sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il fournit des services en français et en anglais. Notre vérificateur a été accueilli en anglais seulement mais il a été dirigé en français à un employé bilingue qui lui a fourni un très bon service en français.

Au cours de nos vérifications téléphoniques, nous avons composé trois numéros différents. Au (204) 983-0761, le numéro inscrit sur la liste des points de service du CT, l'accueil était bilingue et le service en français était de très bonne qualité. Au (204) 983-8359, un autre numéro sur la liste du CT, l'accueil était en anglais seulement et notre enquêteur n'a pu recevoir de service en français. Nous avons aussi rejoint le (204) 984-2032, le numéro paraissant dans le bottin téléphonique local de Winnipeg. À ce numéro, l'accueil était en anglais seulement mais le service fourni en français était de qualité satisfaisante, après un transfert d'appel.

Le Centre de stabilisation du revenu net (CSRN) fournit un service à l'échelle nationale. On y dénombre 128 employés, dont 18 occupent des postes bilingues. Le personnel est affecté de manière à ce que chaque direction puisse fournir des services bilingues : le Service à la clientèle compte neuf employés bilingues sur 90, les Affaires publiques en comptent cinq sur 11, alors que les Services de gestion en ont quatre sur 27. Presque tous les titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques attribuées à leur poste d'attache ou les dépassent. La direction et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. On traite régulièrement de la question au cours des réunions. Le mandat national du CSRN aide également à maintenir un niveau élevé de sensibilisation du personnel à l'importance d'un service de qualité dans les deux langues officielles.

On nous a indiqué que le (204) 983-8359, le numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique de Winnipeg, n'est pas un numéro de l'organisme. Par contre, le CSRN fait

présentement la promotion d'un service d'appel téléphonique sans frais (1-800) qui ne paraît pas à la liste des points de service du CT.

Par ailleurs, le bureau organise des groupes-témoins et des sondages téléphoniques afin de recevoir un indice des besoins de sa clientèle.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l' Agriculture et de l' Agro-alimentaire Canada :

1. de s' assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d' accueil dans les deux langues officielles afin d' inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d' inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;
3. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

### Réponse du Ministère

Le CSRN a pris les mesures suivantes pour donner suite aux trois recommandations :

- ✍ Les réceptionnistes, qui sont tous titulaires bilingues de postes bilingues, accueillent maintenant les visiteurs dans les deux langues officielles.
- ✍ Le principal numéro de la réception, 983-0761, figure dans les sections française et anglaise de l' annuaire téléphonique de Winnipeg. Les personnes qui composent ce numéro sont accueillies dans les deux langues officielles.
- ✍ Les numéros de téléphone suivants, qui se trouvent également dans l' annuaire téléphonique local, comprennent le 984-2032 (section anglaise) et le 984-2048 (section française). Les personnes qui appellent sont accueillies respectivement en anglais et en français. En guise de mesure corrective, cependant, des dispositions ont été prises pour inclure dans les deux sections de l' annuaire une mention selon laquelle le service est disponible dans les deux langues officielles grâce à des renvois entre les deux numéros de téléphone.
- ✍ Pour ce qui est de la ligne sans frais de l' administration du CSRN, 1-800-665-6472 (anglais) et 1-800-665-2776 (français), le personnel accueille les appelants respectivement en anglais et en français.
- ✍ Le SCT a été prié d' enlever le 983-8359 de son répertoire des bureaux qui assurent le service dans les deux langues officielles et d' ajouter les numéros susmentionnés.



## **Société canadienne des postes**

### **Super Thrifty Drug Mart (053791)**

1440, 18<sup>e</sup> rue  
Brandon (Manitoba)  
(204) 728-5730

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1996 démontre que cette franchise postale ne fournit pas de service en français.

Il s'agit d'un nouveau comptoir postal situé dans une pharmacie de la chaîne Super Thrifty Drug Mart. Le comptoir postal est inscrit à la liste du CT pour fournir des services en français et en anglais.

Nous n'avons pas vérifié la disponibilité du service en français au téléphone. Le rôle d'un comptoir postal n'est pas d'offrir toute la gamme des services postaux mais plutôt des services généraux reliés à l'envoi de courrier, à l'achat de timbres, etc. Il s'agit essentiellement de services en personne.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure indiquait dans les deux langues officielles qu'on trouvait des services postaux à l'intérieur de la pharmacie. Une fois à l'intérieur, l'affichage bilingue indiquait aux clients où se trouvaient les services postaux. Au comptoir postal, les formulaires de la Société canadienne des postes étaient bilingues. Toute la documentation cependant n'était pas dans les deux langues officielles. Il n'y avait pas d'affiche de la Société ni de pictogramme du CT indiquant que le comptoir postal offrait des services bilingues.

L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement et il n'y avait aucun employé bilingue susceptible de nous servir en français. Le propriétaire de la franchise postale était absent et le personnel de la pharmacie n'était au courant d'aucune procédure à suivre sur la façon de servir la clientèle en français. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de cette franchise postale qui se révèle nettement déficiente sur le plan linguistique.

### **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles à ce comptoir postal;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'une affiche indiquant que ce comptoir postal offre des services dans les deux langues officielles est installée bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français;
5. de prendre les mesures requises, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'informer les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

### **Réponse de la Société**

L'employé bilingue récemment embauché est parti occuper un poste dans une autre organisation. L'exploitant continuera d'annoncer le poste vacant dans les médias et sur place dans le but de recruter une autre personne qualifiée. Le chef de secteur a vérifié la langue des documents au bureau franchisé et confirme que tout est conforme aux normes.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des dispositions administratives concrètes et adéquates que la Société aura prises pour dispenser des services en français aux citoyens d'expression française de Brandon (Manitoba), d'ici à l'embauche d'un employé bilingue. Le CLO estime en outre que, si le bureau franchisé ne peut assurer le service en français dans un délai raisonnable, la Société devrait songer à confier l'obligation de fournir le service dans les deux langues officielles à un autre bureau ou bureau franchisé disposant de toutes les ressources nécessaires pour le faire.

## **Société canadienne des postes**

**(140244)**

166, rue Caron  
St-Jean Baptiste (Manitoba)  
R0G 2B0  
(204) 758-3554

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir un service adéquat en français. Le suivi mené en 1996 indique que la situation s'est améliorée mais que des lacunes persistent.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires disponibles étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du CT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Nous avons téléphoné au (204) 758-3554, le numéro inscrit sur la liste du CT. Notons que ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement, lors des deux appels. Au premier appel, la personne qui a répondu ne parlait pas français mais elle s'est empressée de recourir à un collègue bilingue. Lors du deuxième appel, le service en français était de qualité comparable au service fourni en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service fourni en français, bien que qualifié de satisfaisant, n'était pas entièrement comparable au service offert aux clients de langue anglaise, la préposée se sentant évidemment plus à l'aise en anglais. Le bureau compte 12 employés, dont 11 sont bilingues. Ce sont des personnes du village qui, pour la plupart, sont employées à temps partiel par le bureau. Les employés sont au courant des besoins de la clientèle ainsi que de leurs obligations linguistiques. Lors du dernier recensement, le bureau desservait une population totale d'environ 1 550 personnes, dont 53 p. 100 sont de langue française.

### **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.



**Réponse de la Société**

La Société diffusera les obligations du détaillant pour rappeler à l'exploitant et aux employés du bureau franchisé de St-Jean Baptiste leurs obligations en matière de langues officielles.

**Commentaires du Commissaire**

Le CLO est d'avis que la Société devrait surveiller la situation à ce bureau franchisé une fois le rappel diffusé.

## **Société canadienne des postes**

**(512745)**

123, rue Main  
La Broquerie (Manitoba)  
R0A 0W0  
(204) 424-5473

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français est demeuré d'aussi bonne qualité.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires disponibles étaient aussi bilingues. Le logo de la Société canadienne des postes annonçait aux clients que les services étaient offerts en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 424-5473, de même que lors de la visite du bureau, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le bureau ne compte qu'une personne, la maîtresse de poste, qui sert le public du village depuis plus de 20 ans, à partir de sa maison privée. Elle est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques et respecte la préférence linguistique de chacun de ses clients qu'elle connaît personnellement. Elle se souvient avoir déjà reçu une directive de la Société au sujet des obligations linguistiques du bureau. Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques et la responsable mérite des félicitations.

## **Société canadienne des postes**

**(512931)**

1, rue 1<sup>st</sup>  
Letellier (Manitoba)  
R0G 1C0  
(204) 737-2361

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que la situation n'a point changé.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. Le bureau affichait le logo bilingue de la Société canadienne des postes. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues et les formulaires à la disposition du public étaient en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 737-2361, un numéro qui n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique de la province, l'accueil se fit en anglais seulement et la préposée répondit en anglais aux questions posées en français par notre enquêteur. Lors de la visite du bureau, la même situation se reproduisit. La préposée du bureau de poste est unilingue. Comme mesure administrative, le bureau a prévu faire appel à une remplaçante bilingue qui réside à deux pas du bureau. Il y a tout lieu de mettre en doute l'efficacité de cette mesure qui n'a pas été employée, ni au cours de nos appels téléphoniques, ni lors de notre visite.

Le bureau offre pourtant des services postaux à une population où les francophones représentaient 52,5 p. 100 de la population totale de la région au dernier recensement (Subdivision de recensement de Montcalm : population totale de 1 535, dont 800 d'expression française). Le bureau ne s'acquitte vraiment pas de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Cette situation est inacceptable. La Société doit prendre des mesures concrètes et immédiates pour que ce bureau offre des services en français de façon active.

### **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français en personne et au téléphone, incluant l'offre de service dans les deux langues officielles;
2. d'inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de Letellier pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ce bureau.

### **Réponse de la Société**

La Société confiera le poste de maître de poste à une personne possédant les compétences linguistiques nécessaires aussitôt qu'il deviendra vacant.

### **Commentaires du Commissaire**

Bien que le fait de confier le poste de maître de poste à une personne possédant les compétences linguistiques nécessaires ait un certain mérite à long terme, le CLO se serait attendu à ce que la Société prenne immédiatement des mesures concrètes pour faire en sorte que les citoyens d'expression française de Letellier (Manitoba) reçoivent des services en français le plus tôt possible. Comme le CLO ne s'attend pas à ce que le poste de maître de poste soit doté dans un avenir immédiat, il aimerait conseiller au CT de prendre toute mesure jugée nécessaire pour faire en sorte que, dans les deux mois suivant la publication du présent rapport, la Société canadienne des postes offre activement ses services en français à Letellier.

## **Société canadienne des postes**

**(514985)**

3527, chemin Pembina  
Winnipeg (Manitoba)  
R3V 1A0  
(204) 987-5348

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il a maintenu au même niveau d'excellence.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires dans les présentoirs et les kiosques étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le logo de la Société canadienne des postes pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de nos vérifications téléphoniques, nous avons composé le (204) 987-5348, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était bilingue et le service en français était de qualité comparable à celui offert en anglais. La même remarque vaut pour le service que nous avons reçu lors de la visite du bureau : un accueil bilingue et un service en français de très bonne qualité.

Le bureau de poste compte deux employés bilingues qui possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique. Le personnel est au courant de ses obligations et connaît bien les besoins de la clientèle. On respecte la préférence linguistique de chaque client. Le maître de poste, qui est en service à ce bureau depuis 21 ans, nous indique que la demande pour des services en français est élevée.

Selon notre enquêteur, il s'agit d'un bureau qui a toujours donné un excellent service dans les deux langues officielles.

## **Société canadienne des postes**

**(515019)**

Saint-Pierre Jolys (Manitoba)  
R0A 1V0  
(204) 433-7909

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il continue d'offrir la même qualité de service dans les deux langues.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Le bureau affichait le logo de la Société canadienne des postes, pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 433-7909, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était très bon, étant comparable au service fourni en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était de qualité tout à fait comparable au service offert en anglais. La maîtresse de poste nous a informés que le bureau compte trois personnes, toutes trois bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau et prend pour acquis que les clients doivent être servis dans leur langue. Les employés ont reçu des directives écrites à ce sujet. Le bureau de poste dessert une petite localité de près de 900 personnes dont 65 p. 100 sont de langue française. La performance de ce bureau est digne de mention.

## **Patrimoine canadien**

### **Bureau de la région du Manitoba (10306)**

457, rue Main, Bureau 900  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 3E8  
(204) 983-2290  
(204) 983-3601

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique qu'il a maintenu cette qualité.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur le présentoir était disponible dans les deux langues officielles.

L'accueil au téléphone comporte une salutation bilingue de manière à indiquer au public que le service est disponible en français et en anglais. C'est ce que nos vérifications téléphoniques ont démontré. Le service fourni en français au téléphone est de très bonne qualité; il est comparable au service fourni en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur a été accueilli dans les deux langues et le service en français qu'il a reçu était de bonne qualité. Les huit postes du bureau sont désignés bilingues, cinq d'entre eux au niveau supérieur de compétence linguistique et les trois autres au niveau intermédiaire. Tous les employés satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Les employés connaissent les obligations linguistiques du bureau. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet et en ont discuté lors de la visite du conseiller en langues officielles du Ministère, en 1996. Le bureau entretient aussi, en vertu de son mandat, des communications régulières avec les associations représentant la communauté de langue officielle minoritaire. Il est donc très au courant des besoins de la population d'expression française de la province.

Ce bureau répond très bien à ses obligations linguistiques.

## **Citoyenneté et Immigration Canada**

### **Centre d'immigration du Canada (10109)**

Édifice Johnston Terminal  
25, chemin Forks Market, pièce 400  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 4S9  
(204) 983-2043

Ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité lors de notre étude, en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il a maintenu cette qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Nous avons procédé à notre enquête téléphonique. Le numéro composé est inscrit dans le bottin local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Il s'agit d'un service téléphonique automatisé qui offre aux clients un choix de plusieurs services, dont la langue officielle dans laquelle ils désirent être servis. Une fois ce choix fait, le service est donné entièrement dans cette langue. Nous avons aussi rejoint une préposée au service. L'accueil était bilingue et le service en français était de très bonne qualité, à chaque reprise.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il eût formulé sa demande en français, la préposée à l'accueil s'est immédiatement excusée de ne pas l'avoir accueilli dans les deux langues. Elle n'était en poste que depuis une semaine. Le gestionnaire que nous avons rencontré nous a indiqué que le personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée aux employés en 1995 et la question a été de nouveau discutée en 1996. Le bureau compte 46 postes dont 14 sont désignés bilingues : 12 postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique et deux exigent le niveau supérieur. Dix titulaires possèdent le niveau de compétence supérieur et quatre le niveau intermédiaire. La capacité linguistique du bureau est donc très bonne.

Le Ministère communique aussi régulièrement avec des représentants de la communauté de langue officielle minoritaire pour les tenir au courant des nouveaux programmes et pour solliciter leur opinion. Il est donc au courant des besoins des membres de la communauté d'expression française de la province.



## **RECOMMANDATION**

Le Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Réponse du Ministère**

La direction de la région se fera un plaisir de donner suite à la recommandation concernant l'importance de renforcer l'usage de l'accueil dans les deux langues de la part du personnel qui sert le public. Le Ministère croit que ce rappel devrait s'inscrire dans un message général au personnel le félicitant de ce qu'il fait pour dispenser le service dans les deux langues.

## **Environnement Canada**

### **Communications (2160)**

266, avenue Graham  
Pièce 1000  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 3B4  
(204) 984-5952  
(204) 983-2110

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de l'étude de 1994. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau opère désormais à partir du bureau régional situé au 266, avenue Graham. Le service en français peut être considéré très bon, malgré quelques lacunes.

Lors de son premier appel téléphonique au (204) 983-2110, le numéro du bureau inscrit dans la liste du CT, notre enquêteur a été accueilli par un message bilingue lui indiquant d'appeler le (204) 984-5952 pour obtenir le service; ce numéro est également celui qui est inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique local. L'accueil était bilingue de même que le message enregistré. La qualité linguistique était très bonne et comparable d'une langue à l'autre. Lors du second appel au (204) 983-2110, l'accueil s'est fait en anglais seulement par le préposé.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur a constaté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service en français fourni par la suite était très bon. À la réception, il n'y avait pas de pictogramme indiquant que le bureau offrait des services dans les deux langues. Ce n'est qu'une fois rendu à la Direction des communications que l'enquêteur aperçut ces pictogrammes. La documentation disponible sur les lieux était bilingue.

Les employés sont informés des obligations linguistiques du bureau au moyen de directives écrites et lors des réunions. Ils ont également participé à un sondage d'ordre linguistique. Les trois employés de la Direction sont bilingues.

Par ailleurs, la Direction des communications a de nombreux contacts avec les médias de langue officielle minoritaire ainsi qu'avec le personnel et les étudiants des écoles de langue française. Selon le Ministère, cela l'aide à mieux répondre aux besoins de la communauté d'expression française du Manitoba.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public, à la réception;
2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### Réponse du Ministère

Le pictogramme du CT est clairement à la vue aux endroits stratégiques dans les nouveaux locaux de la Division des communications.

Tous les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public ont été informés et ont reçu comme instruction d'utiliser un accueil bilingue. De plus, la brochure intitulée « *Hello/Bonjour!-Service to the Public - Le service au public* », qui vise à aider les employés à dispenser au public canadien un service de qualité dans les deux langues officielles, a été diffusée à tout le personnel.

## **Environnement Canada**

### **Opérations de surveillance (3077)**

Secrétariat du lac des Bois  
Service d'appel sans frais  
Manitoba  
1-800-661-5922  
1-800-667-5992

Ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français, lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 indique que la situation n'a pas du tout changé.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais, accessible à partir des indicatifs régionaux 204 et 807, soit les appels provenant du Manitoba et de la partie ouest de l'Ontario. La Direction générale de la Conservation et de la Protection du ministère de l'Environnement exerce dans la région du lac des Bois (Lake of the Woods), à l'ouest de l'Ontario, des activités de recherche et de surveillance de la faune, de la flore et de l'écologie en général. Les principales communautés de la région sont Kenora et Dryden. Cependant, l'écorégion s'étend de l'extrémité sud du lac Winnipeg jusqu'à l'est du lac Rainy à la frontière des États-Unis. Le Secrétariat du lac des Bois regroupe l'ensemble des activités exercées par le Ministère dans la région. Les bureaux du Secrétariat sont situés à Hull (Québec), dans la région de la capitale nationale. Le public peut rejoindre le Secrétariat à partir de deux numéros inscrits sur la liste du CT. Ces numéros ne sont toutefois pas inscrits dans le bottin téléphonique local.

Nous avons d'abord composé le 1-800-667-5992. Le numéro est erroné. Il aurait fallu faire le 1-800-667-5922. À ce numéro, l'accueil était en anglais seulement de même que le message enregistré. Nous avons ensuite composé le 1-800-661-5922, le deuxième numéro inscrit sur la liste du CT. L'accueil était en anglais seulement et nous n'avons pas été en mesure d'obtenir le service en français, lors des deux appels que nous avons faits.

Nous avons rejoint le gestionnaire du Secrétariat. Il ignorait que le Secrétariat avait des obligations linguistiques en vertu de la LLO. Le Secrétariat emploie trois personnes. Aucun des trois postes n'est désigné bilingue. Les employés ne sont pas au courant qu'il s'agit d'un numéro de téléphone où ils doivent offrir un service bilingue.

Par ailleurs, ce bureau n'a eu aucun contact avec les communautés d'expression française du Manitoba et de l'Ontario. Il n'est donc pas au courant de leurs besoins. Ces communautés ne sont pas informées des services offerts par le Secrétariat. Le Ministère devrait remédier à cette situation.

Comme nous l'avons souligné dans le rapport de l'étude menée en 1994, il est inadmissible d'inviter le public à communiquer sans frais par téléphone avec un point de service désigné bilingue puis de ne pas respecter son engagement à offrir le service annoncé.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français;
2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de prendre, d'ici à ce que le Secrétariat du lac des Bois soit en mesure d'assurer lui-même le service dans les deux langues officielles, des mesures appropriées et efficaces pour fournir le service en français;
4. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la direction et les employés du Secrétariat du lac des Bois de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le Secrétariat communique avec les communautés d'expression française du Manitoba et de la partie ouest de l'Ontario pour connaître leurs besoins et pour les informer des services offerts par le bureau;
6. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

### Réponse du Ministère

La Commission de contrôle du lac des Bois est un organisme fédéral-provincial mis sur pied en vertu de la Loi de 1921 pour le contrôle du lac des Bois afin de régulariser l'écoulement des eaux du lac des Bois et leurs niveaux. Environnement Canada assure des services de secrétariat à la Commission de contrôle du lac des Bois.

Les avocats du SCT et du Ministère examinent en ce moment la situation pour déterminer les obligations juridiques d'Environnement Canada et de la Commission de contrôle du lac des Bois en vertu de la LLO. Le Ministère nous tiendra au courant de la suite des événements.

### Commentaires du Commissaire

Le Ministère et le SCT devraient clarifier le statut du Secrétariat dans les plus brefs délais. Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant des résultats de cet examen au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport. Il déterminera alors s'il maintient ses recommandations.

## **Société du crédit agricole**

**(10153)**

Édifice de la caisse de crédit Dufferin  
7, 1<sup>ère</sup> Avenue sud-ouest  
C.P. 697  
Carman (Manitoba)  
R0G 0J0  
(204) 745-6759

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité était à peine satisfaisante. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français fourni par ce bureau est inadéquat.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues. Le bureau affichait aussi le pictogramme du CT indiquant qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Notre enquêteur a composé le numéro du bureau inscrit sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Après un accueil bilingue de routine, la préposée indiqua qu'elle ne parlait pas français et offrit le service en anglais. Au deuxième appel, ce fut le même scénario. Cette fois cependant, notre enquêteur insista pour recevoir le service en français. C'est alors seulement que la préposée transféra l'appel au bureau de Morris, une localité voisine, où la Société du crédit agricole a un bureau doté de personnel bilingue. En bout de piste, le service fourni en français fut jugé adéquat mais loin d'être comparable au service offert en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Aucun service en français n'était disponible sur place, le bureau n'ayant aucune capacité linguistique. Plus tard, nous avons rejoint la personne responsable du bureau pour en savoir plus long. Le bureau compte deux conseillers de crédit et une assistante. Il n'y a aucun poste désigné bilingue ni aucune capacité bilingue à ce bureau depuis 18 mois. On a informé l'enquêteur qu'on aurait pu le diriger au bureau de Morris pour qu'il obtienne le service en français. On nous affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques rattachées au bureau, le conseiller en langues officielles de l'organisme l'en ayant informé l'an dernier. Pourtant, nos appels et notre visite démontrent que le personnel ne suit pas les procédures établies. En 1994, lors de notre étude, l'enquêteur avait noté le peu d'empressement manifesté par le bureau à fournir le service en français. La situation n'a guère changé.

L'administration centrale, à Regina, nous informe que la Société offre dans certains cas des services bilingues dans des bureaux qui n'ont aucune obligation linguistique. Pour justifier l'absence de service en français à Carman, on nous indique qu'il y a du personnel bilingue à d'autres endroits comme à Stonewall, à Morris, à Steinback, à Winnipeg et à Brandon et que les dépliants et la documentation sont bilingues dans tous les bureaux. On affirme également que le

bureau de Carman peut diriger les clients qui demandent leur service en français aux bureaux situés dans les autres localités ou qu'on peut accommoder les clients en les servant par téléphone ou en leur fixant un rendez-vous à un endroit de leur choix.

Le Règlement sur les langues officielles est en grande partie fondé sur des règles démographiques. Ainsi, le bureau de Carman de la Société dessert une aire de service qui compte au moins 500 personnes d'expression française et qui représente au moins 5 p. 100 de la population de cette aire. Que la Société offre des services en français dans des bureaux qui n'ont pas l'obligation ne dispense aucunement son bureau de Carman de respecter les dispositions du Règlement. De plus, diriger vers un autre bureau la clientèle d'expression française est une mesure administrative qui devrait n'être que temporaire. La population d'expression française doit recevoir à partir du bureau de Carman des services dont la qualité est égale à celle de ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Par ailleurs, les petits bureaux de la Société comme celui de Carman n'ont aucun contact avec la communauté d'expression française de la province. Il leur est donc difficile de répondre adéquatement aux besoins des francophones. Bien que le bureau régional de la Société communique de façon sporadique avec les associations franco-manitobaines, nous croyons que le bureau de Carman aurait avantage à faire connaître ses services aux clients d'expression française qu'il dessert et à prendre connaissance de leurs besoins.

En définitive, le bureau de la Société du crédit agricole de Carman ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Aux dernières nouvelles, la Société avait comblé le poste bilingue d'adjointe à demi-temps, au bureau de Carman. Bien que cette mesure soit un pas dans la bonne direction, nous ne croyons pas qu'elle suffise pour fournir aux francophones un service de qualité égale à celle de celui offert aux anglophones.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de se doter d'une capacité bilingue adéquate, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation de services au téléphone et en personne de qualité égale, en français et en anglais;
3. de prendre des mesures appropriées et efficaces, d'ici à ce que le bureau se dote d'une capacité bilingue adéquate, afin que le personnel suive les procédures en place pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue;



4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'aire de service que dessert le bureau de Carman pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

### **Réponse de la Société**

La Société propose les mesures suivantes pour corriger la situation :

- ✍ L'agente des langues officielles et de la traduction a discuté de la question avec le personnel du bureau de Carman. Tous les membres du personnel sont maintenant conscients de leur obligation d'accueillir les gens dans les deux langues, aussi bien en personne qu'au téléphone.
- ✍ Au 24 novembre 1997, le personnel du bureau de Carman comprenait un aide de bureau à temps plein bilingue. La Société croit que cette mesure à long terme règlera le problème de bilinguisme constaté.
- ✍ La Société a pris contact avec l'association provinciale d'expression française du Manitoba et a demandé à ses représentants de lui fournir un répertoire des associations d'expression française du Manitoba. Elle a l'intention de se mettre en rapport avec les associations et leurs membres qui sont susceptibles d'utiliser ses services en leur envoyant une lettre et de l'information (publicité, rapport annuel, etc.) et puis de donner suite selon leur réaction.

Les objectifs de la Société pour les six à 12 prochains mois sont les suivants :

- ✍ donner des séances d'information à l'intention de tous les employés de ses bureaux désignés;
- ✍ assurer des services équitables dans les deux langues officielles à chacun de ses bureaux désignés;
- ✍ fournir à tous les membres du personnel la liste de leurs droits et obligations en ce qui concerne la LLO; et
- ✍ mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO est d'avis qu'un seul employé bilingue à ce bureau n'est pas suffisant pour assurer un service égal dans les deux langues. Cependant, le CLO est satisfait que la Société ait l'intention de se mettre en rapport avec les associations d'expression française du Manitoba.

## **Société du crédit agricole**

### **Bureau régional du Manitoba (10161)**

5, rue Donald  
Bureau 400  
Winnipeg (Manitoba)  
R3L 2T4  
(204) 983-4039

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il maintient la qualité de son service.

Les éléments matériels du service bilingue sont en place. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sont bilingues. Le bureau affiche aussi le pictogramme indiquant qu'il offre des services en français et en anglais.

Lors de notre première vérification téléphonique, l'accueil s'est fait dans les deux langues et notre vérificateur a été dirigé vers un agent bilingue du bureau de Steinbach, après une attente de trois minutes. Le service fourni en français était adéquat. Cependant, le service offert en français n'était pas entièrement comparable à celui fourni en anglais; en effet, s'il avait accepté d'être servi en anglais comme le lui a offert la réceptionniste, notre enquêteur aurait obtenu un service immédiat puisqu'un employé unilingue anglais était disponible sur les lieux. Au deuxième appel, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était très bon.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant. Six des 24 employés sont bilingues; ils possèdent tous le niveau supérieur de compétence linguistique. La gestion du bureau se tient au courant de ses obligations linguistiques en participant à l'élaboration du plan annuel de l'institution. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Ce bureau n'a pas beaucoup de communications avec le public. Ses activités sont surtout orientées vers ses succursales. Par ailleurs, au cours de 1997, la Société compte centraliser ses services à Regina et éliminer ses bureaux régionaux. Un centre d'appel téléphonique sans frais (1-800) sera mis sur pied pour tout le Canada. Le bureau de Winnipeg se spécialisera dans l'analyse des prêts.

Par ailleurs, le bureau entretient des contacts sporadiques avec la communauté d'expression française du Manitoba. La Direction laisse au siège social situé à Regina (Saskatchewan) le soin de maintenir l'essentiel des communications régulières avec les communautés de langue officielle minoritaire.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés suivent la procédure établie pour les appels en français lorsque les employés bilingues ne sont pas disponibles;
2. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ses bureaux.

### Réponse de la Société

La Société propose les mesures suivantes pour corriger la situation :

- ✍ L'agente des langues officielles et de la traduction a expliqué au personnel du bureau la procédure à suivre pour répondre aux appels en français quand aucun employé bilingue n'est disponible. Elle a aussi établi une procédure à cet effet pour tous les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues.
- ✍ La Société a pris contact avec l'association provinciale d'expression française du Manitoba et a demandé à ses représentants de lui fournir un répertoire des associations d'expression française du Manitoba. Elle a l'intention de se mettre en rapport avec les associations et leurs membres qui sont susceptibles d'utiliser ses services en leur envoyant une lettre et de l'information (publicité, rapport annuel, etc.) et puis de donner suite selon leur réaction.

Les objectifs de la Société pour les six à 12 prochains mois sont les suivants :

- ✍ donner des séances d'information à l'intention de tous les employés de ses bureaux désignés;
- ✍ assurer des services équitables dans les deux langues officielles à chacun de ses bureaux désignés;
- ✍ fournir à tous les membres du personnel la liste de leurs droits et obligations en ce qui concerne la LLO; et
- ✍ mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

## **Affaires étrangères et Commerce international**

### **Bureau régional des passeports (10150)**

200, Avenue Graham  
Pièce 910  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 4L5  
1-800-567-6868  
(204) 983-2190 (Anglais)  
(204) 983-1294 (Français)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il fournit encore un bon service en français. Certaines améliorations sont toutefois nécessaires.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Nous avons procédé à une vérification des services au téléphone. Au (204) 983-1294, numéro apparaissant à la liste du CT, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. La préposée unilingue nous a dirigés au 1-800-567-6868. Au (204) 983-2190, un numéro inscrit sur la liste du CT mais qui n'est plus en service, on nous a aussi dirigés au numéro 1-800. Au 1-800-567-6868, le numéro inscrit dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans le bottin téléphonique local, après un accueil dans les deux langues, l'employé a eu recours à un collègue bilingue pour fournir le service en français, lors de nos deux appels. L'attente n'a pas été significative et nous avons reçu un très bon service en français.

Lors de notre visite du bureau, nous avons constaté que les clients doivent prendre un numéro pour obtenir le service. L'appel des numéros ne se fait qu'en anglais. Nous considérons, dans les circonstances, qu'il n'y a pas d'accueil bilingue pour le service en personne. Par la suite, toutefois nous avons obtenu un très bon service en français.

La gestionnaire responsable du bureau était au courant de ses obligations linguistiques, de même que ses employés. Ces derniers avaient reçu une directive à ce sujet en 1994. La question avait aussi été abordée en d'autres occasions, au cours des réunions du personnel. Le bureau compte cinq employés dont deux occupent des postes désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux dépassent les exigences de leur poste.

Lorsque les deux employés bilingues s'absentent en même temps, une procédure administrative est établie pour assurer les services en français : les employés se servent alors du téléphone pour

mettre le client en communication avec un autre bureau. Dans pareil cas, le service n'est pas comparable d'une langue à l'autre.

Par ailleurs, le bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française de la province. La Direction régionale du Ministère estime pour sa part que de tels contacts ne sont pas nécessaires, compte tenu de la nature du service fourni par le bureau, à savoir la livraison de passeports. Nous ne partageons pas cet avis.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de revoir le déploiement du personnel bilingue du bureau, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
3. de faire inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;
4. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

### **Réponse du Bureau des passeports**

Les recommandations ont été étudiées et débattues, de sorte que les mesures suivantes ont été ou seront prises :

- ✍ L'accueil se fera dans les deux langues à tous les numéros d'appels interurbains sans frais, et les services en personne seront dispensés dans les deux langues officielles.
- ✍ L'on examinera attentivement la situation pour s'assurer qu'il y a en tout temps un nombre suffisant d'employés pour assurer le service au public dans les deux langues officielles. Si elles sont jugées nécessaires, les mesures de dotation requises débiteront en janvier 1998.
- ✍ Le CT a été informé des bons numéros de téléphone à inclure dans sa liste de bureaux fédéraux désignés pour dispenser des services dans les deux langues.

✍ Des rapports seront établis avec la communauté d'expression française du Manitoba pour cerner ses besoins et l' informer des services dispensés par le bureau.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la revue de la capacité bilingue de ce bureau.

## **Affaires étrangères et Commerce international**

**(1111)**

(À travers le Canada)  
Service d'appel sans frais  
Manitoba  
1-800-567-6868

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce numéro était très bon. Le suivi mené en 1996 démontre qu' il s'est détérioré.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour tout le Canada. Nous avons composé le 1-800-567-6868, le numéro inscrit dans la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Un système automatisé bilingue accueille les clients et leur offre le service en français ou en anglais, à leur choix. Nous avons choisi le service en français. Au premier appel, l'accueil était bilingue et la qualité du service fourni en français était satisfaisante. L'appel avait été pris à Surrey, en Colombie-Britannique. Au deuxième appel, après avoir indiqué son choix pour le service en français, notre enquêteur en fut quitte pour un accueil en anglais seulement. Il lui fallut ensuite attendre une dizaine de minutes avant qu'on réussisse à trouver quelqu'un qui puisse le servir en français. Plusieurs opérations de transferts d'appels ont été nécessaires pour obtenir le service demandé en français. Un simple citoyen aurait raccroché. Bien que la qualité linguistique du service fut, en bout de piste, jugée adéquate et que les interlocuteurs aient fait preuve de beaucoup de courtoisie, le service fourni en français est, à notre avis, loin d'être comparable à celui offert aux citoyens de langue anglaise.

Ce bureau étant un service national, il n'entretient pas de communication avec les communautés de langue officielle minoritaire de chaque province ou territoire. Cette responsabilité revient au bureau national des passeports.

### **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone à ce numéro utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps et de façon comparable le public dans les deux langues officielles.

### **Réponse du Ministère**

Les recommandations ont été étudiées et débattues, de sorte que les mesures suivantes ont été ou seront prises :

- ✍ L' accueil se fera dans les deux langues à tous les numéros d' appels interurbains sans frais, et les services en personne seront dispensés dans les deux langues officielles.
- ✍ L' on examinera attentivement la situation pour s'assurer qu'il y ait en tout temps un nombre suffisant d' employés pour assurer au public un service comparable dans les deux langues officielles. Si elles sont jugées nécessaires, les mesures de dotation requises débiteront en janvier 1998.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la revue de la capacité bilingue parmi les employés qui répondent au téléphone à ce numéro.



## **Santé Canada**

### **Direction générale des programmes et des services de la santé/ Promotion de la santé et du développement social (10183)**

213, avenue Notre-Dame  
Bureau 900  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 1N3  
(204) 983-2833

Nous n'avons pas vérifié la prestation des services en français à ce bureau en 1994. L'enquête de 1996 indique que les services en français qui y sont fournis sont de très bonne qualité.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue de même que l'affichage à l'intérieur du bureau. On avait aussi installé bien en vue, un pictogramme indiquant que le bureau fournissait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles.

Nos vérifications téléphoniques indiquaient que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en français est de très bonne qualité; c'est ce que nous avons constaté à deux reprises. Lors de la visite du bureau, une affiche sur la porte indiquait en français et en anglais que le bureau allait bientôt déménager au 391, avenue York, pièce 420. Notre enquêteur ayant pris la parole le premier, il n'a pas été en mesure de déterminer si l'accueil en personne se faisait de façon bilingue ou non. Il a cependant reçu un très bon service en français en réponse à ses questions.

Le bureau compte 12 postes, dont sept sont désignés bilingues. Six postes requièrent le niveau intermédiaire de compétence linguistique et un poste exige le niveau supérieur. Cinq employés dépassent le niveau de compétence linguistique exigé. Le bureau possède donc une très bonne capacité bilingue. Les employés sont tenus informés régulièrement de leurs obligations linguistiques par courrier électronique. Le bureau communique de façon régulière avec des représentants des associations franco-manitobaines pour mieux connaître les besoins des citoyens d'expression française.

Ce bureau répond très bien à ses obligations linguistiques.

## **Développement des ressources humaines**

### **Centre de ressources humaines du Canada (10071)**

1039, avenue Princess  
Brandon (Manitoba)  
R7A 6E2  
Emploi : (204) 726-7763  
Assurance-emploi : (204) 726-7784  
Autre : (204) 726-7763  
1-800-663-4276

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Notre suivi démontre que la situation s'est sensiblement améliorée mais que certaines lacunes persistent.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur n'était pas entièrement dans les deux langues; en effet, sauf pour la signalisation officielle qui était entièrement dans les deux langues, on notait la présence d'affiches unilingues anglaises faites sur place. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. Un autre moyen visuel accompagnait ce pictogramme et renforçait ce message. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles.

Pour les vérifications téléphoniques, nous avons d'abord composé le (204) 726-7784, le numéro du service automatisé pour l'assurance-emploi. Il s'agissait d'un télémessage bilingue permettant au client de choisir la langue du service. Ensuite nous avons composé le (204) 726-7763, le numéro indiqué pour le service de l'emploi. Il s'agissait, là encore, d'un service automatisé comprenant un télémessage bilingue avec choix de la langue de service. Ces deux numéros sont inscrits dans le bottin téléphonique local. Nous avons enfin composé le 1-800-663-4276, un numéro indiqué dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était dans les deux langues officielles et le service en français de très bonne qualité. On répond à ce numéro à partir du bureau régional situé à Winnipeg.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Le service en français qui lui fut fourni par la suite était de très bonne qualité. La gestionnaire responsable du bureau nous a indiqué que les employés avaient récemment été informés de leurs obligations linguistiques, suite à la visite des agents du CT. Le bureau a désigné six postes bilingues sur un total de 45. Ces postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. D'autre part, certains services ne possèdent aucune capacité bilingue; c'est notamment le cas à l'Assurance-emploi et aux Enquêtes.

Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il devrait remédier à cette lacune pour mieux servir son public.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la signalisation à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues dans les secteurs clés de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, d'après le suivi de l'étude, la situation s'est améliorée de façon appréciable au bureau de Brandon. Les recommandations seront examinées et il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire, car il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation de service.

### Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue de chaque service du bureau de Brandon.

## **Développement des ressources humaines**

### **Programme de la sécurité du revenu (2417)**

1016, avenue Saskatchewan est  
Portage la Prairie (Manitoba)  
R1N 3V2  
1-800-362-3384  
1-800-277-9915

Le Programme de sécurité du revenu (2417) et le Centre de ressources humaines Canada (10078) de Portage la Prairie étaient des bureaux distincts lorsque nous avons effectué notre suivi. Ils ont depuis été fusionnés. Pour les fins de ce rapport, nous les avons traités séparément, cela nous permettant de mieux faire état de nos constatations.

Lors de notre étude en 1994, le premier bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français est demeurée sensiblement la même, bien que le mode de prestation du service ait changé depuis.

Le bureau dispense des services reliés aux programmes de la sécurité du revenu, notamment la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. En 1994, les clients d'expression française ou anglaise devaient prendre rendez-vous à l'avance avec un agent du Ministère qui se déplaçait d'un centre d'emploi à l'autre pour fournir les services requis. En 1996, les mêmes programmes sont fournis dans les centres d'emploi, au moyen d'une ligne téléphonique sans frais reliée au bureau régional du Ministère, à Regina (Saskatchewan). Les clients s'y présentent, complètent les formulaires requis et composent, au besoin, les numéros indiqués pour obtenir de l'aide ou des conseils au sujet des programmes en question.

Dans le cas du bureau de la Sécurité du revenu à Portage la Prairie, nous avons composé le numéro indiqué sur la fiche du CT, soit le 1-800-362-3384. Un enregistrement unilingue anglais nous indiquait que le numéro n'était plus en service et qu'il avait été remplacé par le 1-800-277-9914. Nous avons appelé ce numéro et ce n'est qu'à la toute fin du long message en anglais qu'on nous a indiqué que le service en français était disponible au 1-800-277-9915. Un message en français nous a accueillis à ce dernier numéro. Le service ne fut toutefois fourni qu'après une attente de 11 minutes au premier appel. Nous avons estimé que le service fourni en français n'était pas comparable au service offert en anglais. Au second appel, un très bon service en français fut fourni après deux minutes d'attente seulement. Le bottin téléphonique de 1997 du Manitoba indique maintenant les numéros à composer pour obtenir les services en français (277-9915) ou en anglais (277-9914).

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur n'a pas remarqué la présence du pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services dans les deux langues officielles. Cependant, un autre moyen visuel était employé pour véhiculer le même message. Les formulaires et la documentation sur les programmes de sécurité du revenu étaient disponibles en

français et en anglais. En se présentant au comptoir du centre d'emploi, l'enquêteur ne fut accueilli qu'en anglais et il ne put recevoir de service en français. Notons toutefois qu'aucun employé du Centre n'est officiellement affecté à ce service. D'autre part, nous avons noté que le seul numéro de téléphone affiché pour les programmes de la sécurité du revenu est celui des services en anglais, soit le 1-800-227-9914.

Le bureau compte 17 employés dont un seul est bilingue. Bien qu'il n'y ait pas de personnel du bureau affecté à ce service, le centre d'emploi qui l'abrite n'en est pas moins un point de service désigné bilingue. En conséquence, il devrait accueillir les clients de façon bilingue. On devrait aussi pouvoir fournir, en français, aux clients qui le demandent, les informations minimales sur la façon d'obtenir le service requis en se servant du téléphone.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est fourni en français dans les mêmes délais que celui fourni en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. d'afficher bien à la vue au Centre d'emploi le numéro de téléphone approprié pour obtenir les services de sécurité du revenu en français;
4. de rappeler aux préposés de ce bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
5. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

**Centre de ressources humaines du Canada  
(10078)**

1016, avenue Saskatchewan est  
C.P. 1117  
Portage la Prairie (Manitoba)  
R1N 3V2  
(204) 239-8400  
(204) 239-8437

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Le suivi mené en 1996 indique que la situation ne s'est nullement améliorée.

Les éléments matériels liés à la prestation des services dans les deux langues officielles sont adéquats : la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues. Le bureau affiche le pictogramme du CT indiquant qu'il est désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'a pas été fourni. La personne à qui nous nous sommes adressés a bien tenté de localiser l'employé bilingue, mais en vain. Le même scénario s'est répété au deuxième appel. Au troisième appel, nous avons composé le (204) 239-8400, un numéro inscrit dans le bottin téléphonique local de même que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. C'est le numéro du télécentre de Winnipeg. Le service était disponible en français. Notre interlocuteur ignorait cependant si le bureau de Portage la Prairie était en mesure de fournir le service en français. C'est pourquoi il a pris l'initiative d'acheminer notre demande au bureau de St-Boniface plutôt qu'à celui de Portage la Prairie.

À l'occasion de notre visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il put obtenir un service de bonne qualité en français. Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 17. Le gestionnaire nous a affirmé que le personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau puisqu'il les en a informés, l'an dernier, au cours de la revue annuelle du rendement. Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il devrait remédier à cette lacune.

Ce bureau ne s'acquitte pas pleinement de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, la qualité du service dans les deux langues officielles est demeurée satisfaisante. Tel que signalé, ces bureaux sont maintenant fusionnés et des améliorations ont déjà été apportées pour ce qui est de la prestation du service dans les deux langues officielles. Toutefois, les recommandations visant les bureaux susceptibles de tirer parti de certaines améliorations feront l'objet d'un examen destiné à vérifier si elles demeurent pertinentes et, le cas échéant, il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire à certains bureaux étant donné qu'il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation de service.

### Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue du nouveau bureau.

## **Développement des ressources humaines**

### **Programme de la sécurité du revenu (2419)**

323, rue Main  
Steinbach (Manitoba)  
R0A 2A0  
1-800-277-9915  
1-800-362-3384

Le Programme de sécurité du revenu (2419) et le Centre de ressources humaines Canada (10080) de Steinbach étaient des bureaux distincts lorsque nous avons effectué notre suivi. Ils ont depuis été fusionnés. Pour les fins de ce rapport, nous les avons traités séparément, cela nous permettant de mieux faire état de nos constatations.

Lors de notre étude en 1994, le premier bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français est demeurée sensiblement la même, bien que le mode de prestation du service ait changé depuis.

Le bureau dispense des services reliés aux programmes de la sécurité du revenu, notamment la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. En 1994, les clients devaient prendre rendez-vous à l'avance avec un agent du Ministère pour obtenir des services. Celui-ci se déplaçait dans les centres d'emploi qu'il visitait, à raison d'une journée par mois dans chaque bureau. En 1996, les mêmes programmes sont fournis dans les centres d'emploi au moyen d'une ligne téléphonique sans frais reliée au bureau régional du Ministère, à Regina. Les clients se présentent au centre d'emploi, recueillent les formulaires dont ils ont besoin et composent le numéro indiqué pour obtenir de l'aide ou des conseils au sujet des programmes en question.

Dans le cas du bureau de la sécurité du revenu à Steinbach, nous avons composé le numéro indiqué sur la fiche du CT, soit le 1-800-362-3384. Un enregistrement unilingue anglais nous indiquait que le numéro n'était plus en service et qu'il avait été remplacé par le 1-800-277-9914. Nous avons appelé ce numéro et ce n'est qu'à la toute fin du long message en anglais qu'on nous a indiqué que le service en français était disponible au 1-800-277-9915. Un message en français nous a accueillis à ce dernier numéro et le service dans cette langue était de très bonne qualité lors des deux appels que nous y avons logés.

À l'occasion de la visite du bureau, la signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles et le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. La documentation était aussi bilingue mais les formulaires sur les programmes de la sécurité du revenu n'étaient disponibles qu'en anglais. En se présentant au comptoir, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français était de bonne qualité. On lui expliqua qu'il devait composer un numéro sans frais pour obtenir le service demandé. Le numéro affiché près du téléphone était cependant le 1-800-362-3384, soit le numéro qui n'était plus en service.



La gestion est au courant des obligations linguistiques du bureau et les employés ont reçu une directive écrite à ce sujet, il y a plus d'un an. Le bureau compte sept employés bilingues sur un total de 15. Le bureau entretient des communications régulières avec la Société franco-manitobaine pour se tenir au courant des besoins de ses clients de langue française. La gestion s'est engagée à corriger les lacunes identifiées. Le bottin téléphonique du Manitoba de 1997 indique d'ailleurs les bons numéros à composer pour obtenir des services en français et en anglais.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'afficher bien à la vue au Centre d'emploi, le bon numéro à composer pour obtenir les services de sécurité du revenu en français;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles.

## **Centre de ressources humaines du Canada (10080)**

Édifice fédéral  
323, rue Main  
1<sup>er</sup> étage  
C.P. 1149  
Steinbach (Manitoba)  
R0A 2A0  
(204) 326-1371

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique que la qualité des services en français est demeurée stable.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires sur les programmes d'emploi étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme du CT ainsi qu'un autre moyen visuel indiquaient clairement que le bureau fournissait des services en français et en anglais.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli de façon bilingue deux fois sur trois. Il obtint aussi le service en français en deux occasions sur trois. Il fallut toutefois insister quelque peu lors d'un des appels pour se faire servir en français. La qualité du service obtenu fut jugée adéquate.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français fut très bon. Le bureau compte sept employés bilingues sur 15. Ceux-ci sont affectés de manière à ce qu'à peu près tous les services puissent être convenablement fournis dans les deux langues. Seul le secteur des enquêtes ne peut fournir des services bilingues. La gestion y a toutefois prévu des arrangements administratifs pour servir la clientèle de langue française. C'est un employé bilingue d'un autre secteur qui est appelé à fournir le service en français. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée il y a environ un an et des rappels sont faits à l'occasion, à titre individuel. Soulignons que le bureau entretient des communications régulières avec les associations communautaires francophones pour se tenir au courant des besoins de sa clientèle d'expression française.

Il serait souhaitable que la direction examine la possibilité de doter le bureau d'une capacité linguistique suffisante dans le secteur des enquêtes.

## **RECOMMANDATION**

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Réponse du Ministère**

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, la qualité du service dans les deux langues officielles est demeurée satisfaisante. Tel que signalé, ces bureaux sont maintenant fusionnés et des améliorations ont déjà été apportées pour ce qui est de la prestation du service dans les deux langues officielles. Toutefois, les recommandations visant les bureaux susceptibles de tirer parti de certaines améliorations feront l'objet d'un examen destiné à vérifier si elles demeurent pertinentes et, le cas échéant, il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire à certains bureaux étant donné qu'il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation du service.

## **Industrie Canada**

### **Bureau de la région et Bureau de district de Winnipeg (10057)**

400, avenue St. Mary

4<sup>e</sup> étage

Winnipeg (Manitoba)

R3C 4K5

(204) 983-8905

(204) 983-2366

Faillites : (204) 983-3229

Politique de consommation : (204) 983-2826

Produits de consommation : (204) 983-2220

Électricité et gas : (204) 983-3803

Propriété intellectuelle : (204) 983-3227

Pratiques commerciales : (204) 983-5567

Poids et mesures : (204) 983-3804

Nous n'avons pas vérifié les services en français fournis par ce bureau, lors de l'étude de 1994. L'enquête de 1996 indique que des améliorations importantes devront être apportées à la prestation des services en français.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. À la réception (centre info-net) où doivent passer tous les visiteurs, il n'y avait pas de pictogramme du CT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles.

Nous n'avons pas vérifié la disponibilité du service en français à tous les numéros de téléphone. Nous avons logé deux appels au (204) 983-3229 et au (204) 983-8905, des numéros inscrits sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Nous avons aussi rejoint le (204) 983-2220, un numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles au (204) 983-3229. La réceptionniste a indiqué qu'elle ne parlait pas français, au premier appel. On ne nous a pas fourni de service en français. Lors du deuxième appel, elle a offert, en anglais, de transférer l'appel à une personne bilingue. À ce moment-là, notre enquêteur a reçu un service en français. Au (204) 983-8905, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais la réceptionniste a immédiatement eu recours à un collègue bilingue. Au deuxième appel au même numéro, après un accueil bilingue, la personne rejointe demanda à l'enquêteur de lui parler anglais puisque l'employé bilingue était absent. Enfin, l'appel logé au (204) 983-2220 nous a permis de constater que ce numéro est celui d'un bureau d'Agriculture Canada.

À l'occasion de la visite du bureau, il fallait passer par la réception pour avoir accès aux autres ressources. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français était très bon. Dans le secteur des Faillites, aucun employé bilingue n'était disponible et la réceptionniste

n'a pas tenté de rejoindre un employé bilingue d'un autre secteur. Dans l'unité des Produits de consommation, la réceptionniste a laissé un message sur le répondeur de l'employé bilingue. Les entrevues menées par la suite avec des gestionnaires et des employés indiquent que ceux-ci sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des directives écrites ont été diffusées à ce sujet; on en a aussi discuté en réunions.

Le bureau compte 19 employés, dont quatre occupent des postes désignés bilingues. À la réception, un employé sur trois est bilingue; on a aussi recours aux services d'un remplaçant bilingue. Dans le secteur des Faillites, il n'y a qu'un seul employé bilingue sur 10. Dans celui des Produits de consommation, il y a un seul employé bilingue sur six. Le bureau éprouve donc certaines difficultés au niveau de sa capacité bilingue.

Par ailleurs, le bureau maintient des communications régulières avec les associations d'expression française du Manitoba.

## **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour assurer en tout temps la prestation du service en français au téléphone et en personne;
4. de faire inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;
5. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

## Réponse du Ministère

Le Ministère formule les observations suivantes pour améliorer la situation :

- ✍ Des mesures ont été prises pour assurer une offre active de services dans le cas des appels reçus aux numéros de téléphone publiés, y compris les numéros d' interurbains sans frais. La conversation se poursuit dans la langue officielle choisie par le client ou bien ce dernier est informé qu' un employé bilingue s' occupera de lui dans la langue de son choix.
- ✍ Le nombre d' employés bilingues qui accueillent le public au lieu de réception principal sera accru, et tous seront informés de vive voix et par écrit de l' obligation qui incombe au Ministère d' offrir les services au public dans les deux langues officielles.
- ✍ Bien qu' il accroisse le nombre d' employés bilingues à la réception, le Ministère reconnaît qu' il lui faudra faire davantage pour que chaque programme compte assez d' employés bilingues pour être toujours en mesure de dispenser les services en français aux personnes qui se présentent sur place. Cet objectif se révèle le plus difficile et en même temps l' un des plus importants à atteindre. Le personnel suit des cours de langue, et les gestionnaires ont été invités à combler les postes bilingues vacants de façon impérative. Le Ministère continuera à s'efforcer d' atteindre cet objectif.
- ✍ L' offre active de services dans les deux langues est faite à tous les numéros de téléphone actuels, suivie d'un renvoi automatique des appelants à un employé bilingue de la direction du programme concerné. Des mesures seront prises pour faire en sorte que les pages bleues en français de l' annuaire téléphonique local indiquent où sont assurés l' accueil et les services dans les deux langues. Là où les services ne sont pas offerts dans les deux langues, le numéro de téléphone indiquera où les services en français sont disponibles.
- ✍ Le seul numéro actuellement inscrit dans le répertoire du CT est le numéro général de la réception. L' offre active de services est assurée à ce numéro et les appels reçus sont acheminés à la direction compétente pour le service.
- ✍ On demandera aux éditeurs de l' Annuaire des services en français au Manitoba 1997 de rendre les inscriptions d' Industrie Canada compatibles avec les numéros publiés dans l' annuaire téléphonique de Winnipeg.
- ✍ Lorsque le CT mettra à jour sa liste des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles, copie des modifications sera envoyée au personnel d' Industrie Canada chargé de mettre à jour les pages bleues et les pages blanches régionales de l' annuaire téléphonique à l' aide des données du système de renseignements téléphoniques de l' État.

## Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue de ce bureau.

**Industrie Canada**

**Bureau de la région et Bureau de district de Winnipeg  
(10057A)**

260, avenue St. Mary  
Pièce 202  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0M6  
1-800-348-5358

Nous n'avons pas vérifié les services offerts en français par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1996 indique que le service en français fourni par ce bureau est très bon.

Il s'agit d'un service téléphonique d'appel sans frais pour tout le Canada. Les appels sont acheminés directement aux bureaux de l'administration centrale du Ministère, à Hull (Québec), dans la région de la capitale nationale. Le bureau traite des questions relatives à la publicité trompeuse.

Lors de nos appels au 1-800-348-5358, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Nous avons identifié ce numéro dans le bottin téléphonique local ainsi que sur la liste du CT. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce bureau.

Ce bureau offrant un service à l'échelle nationale, il ne communique pas avec les communautés minoritaires de langue officielle de chaque province ou territoire.

## **Revenu Canada**

### **Services fiscaux (10227)**

280, rue Broadway  
4<sup>e</sup> étage  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 2W2  
(204) 983-6188  
(204) 983-4525

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau a été fermé mais que les services sont désormais offerts par le Centre fiscal situé au 325, avenue Broadway.

En nous fiant aux informations inscrites sur la liste des points de service du CT, nous avons d'abord procédé à la vérification des services offerts au téléphone. Au (204) 983-4525, le numéro inscrit sur la liste du CT ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba, il y avait un message enregistré en anglais nous indiquant de rester en ligne pour obtenir des renseignements au sujet des services fiscaux. Nous avons par la suite obtenu le service demandé en français. On nous a invités à composer le (204) 983-6188. À ce numéro, l'accueil se fait uniquement en français puisqu'il s'agit d'une ligne consacrée aux services en français. Le service y est de très bonne qualité.

Pour effectuer la visite du bureau, nous nous sommes rendus à l'adresse indiquée sur la liste du CT. Une affiche installée au 4<sup>e</sup> étage de l'édifice indiquait dans les deux langues officielles, que le bureau était fermé mais que les services reliés à la TPS étaient désormais disponibles au 325, avenue Broadway.

### **Services fiscaux (10228)**

Bureau de district - impôt  
325, avenue Broadway  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 4T4  
Renseignements en anglais : (204) 983-6350  
Renseignements généraux : (204) 983-6188  
Demandes de formulaires : (204) 983-3942  
Remboursements : (204) 983-3933  
Retenues à la source : (204) 983-3918  
Téléremboursements: (204) 983-3872

En 1994, lors de notre étude sur le service au public, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique que la qualité du service en français fourni par ce bureau s'est maintenue au même niveau.

Nous avons d'abord appelé chacun des nombreux services paraissant sur la liste du CT pour ce bureau. Au (204) 983-6188, le numéro pour le service en français inscrit dans le bottin téléphonique local, le service en français était de très bonne qualité. Au (204) 983-3872, nous avons rejoint le service automatisé de téléremboursements : après un accueil dans les deux langues, c'est le client qui choisit la langue ainsi que les différents services dont il a besoin. Le service offert en français était, là encore, de très bonne qualité.

Aux trois autres numéros composés, le même scénario s'est répété : au (204) 983-3942, le numéro pour les Demandes de formulaires, au (204) 983-3933, le numéro pour les Remboursements, de même qu'au (204) 983-3918, le numéro pour les Retenues à la source, l'accueil se fit en anglais seulement; cependant, notre enquêteur reçut un très bon service en français, ses interlocuteurs faisant appel, à chaque fois, aux services d'un collègue bilingue.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement mais il a obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue. Le bureau compte six employés bilingues sur un total de 13 au premier étage, où sont regroupés les services en personne. Cinq des six employés ont atteint le niveau supérieur de compétence linguistique alors qu'un employé possède le niveau intermédiaire. De plus, au moment de notre passage, un concours était en marche pour combler deux autres postes bilingues. Au deuxième étage, où sont regroupés les services offerts par téléphone, on compte neuf employés bilingues sur un total de 62. Sept employés possèdent le niveau de compétence linguistique supérieur et les deux autres le niveau intermédiaire. Le bureau possède donc une très bonne capacité bilingue.

La gestion et le personnel sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Les résultats de notre étude de 1994 leur ont été communiqués; ils ont aussi reçu une directive écrite et ont participé à un atelier en 1996 sur la manière de servir le public dans les deux langues officielles. Nous avons fait remarquer au gestionnaire que les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et les pages bleues de l'annuaire téléphonique n'étaient pas les mêmes que ceux inscrits sur la liste du CT. Il s'est engagé à faire corriger la situation.

Dans le but de mieux se tenir au courant des besoins des membres de la communauté de langue française, le bureau régional du Ministère utilise divers moyens, dont la mise sur pied de groupes de rétroaction sur les services, des sessions d'information, de la publicité dans le journal La Liberté, etc.



## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros et de l'adresse appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
3. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

### Réponse du Ministère

Avec l'unification administrative, l'ancien bureau de district de Winnipeg, Accise-TPS, et l'ancien bureau de district de Winnipeg, Impôt ont été fusionnés pour former le Bureau des services fiscaux de Winnipeg. Par conséquent, il est difficile de régler certaines des questions soulevées dans le rapport. Cependant, l'équipe de gestion a examiné les recommandations attentivement dans le contexte du nouveau Bureau des services fiscaux de Winnipeg et a proposé le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- ✍ Un rappel touchant l'offre active de services sera fait régulièrement à l'intention du personnel qui répond au téléphone et rencontre le public. Ce rappel indique la marche à suivre pour inciter le public à communiquer avec le Bureau des services fiscaux de Winnipeg dans la langue officielle de son choix.
- ✍ Une procédure est prévue pour informer la Division des langues officielles (DLO) du Ministère des changements de numéros de téléphone et d'adresses. La DLO communique ensuite immédiatement l'information au SCT. De plus, la région reçoit un rappel annuel lui demandant de fournir une liste à jour.
- ✍ La Section des télécommunications du Bureau des services fiscaux de Winnipeg a été contactée, et l'information publiée dans l'annuaire téléphonique indiquera clairement dans quelle langue officielle l'appelant peut s'attendre à recevoir le service.

## Commission de la fonction publique

(10202)

Immeuble MacDonald  
Bureau 200  
344, rue Edmonton  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 2L4  
(204) 983-2486  
(204) 984-4636

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique qu' il est toujours d'aussi bonne qualité. Les quelques lacunes que nous avons signalées à la Commission ont été corrigées.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il fournit des services en français et en anglais. Les formulaires sur les présentoirs étaient dans les deux langues mais la documentation ne l'était pas entièrement; en effet, un dépliant provenant du ministère du Développement des ressources humaines était en anglais seulement. Mis au courant de cette lacune, le gestionnaire a immédiatement commandé la version française du dépliant et il l'a fait placer sur le présentoir.

Nous avons logé plusieurs appels téléphoniques au bureau. Au (204) 983-2486, un numéro qui est inscrit dans le bottin téléphonique local et sur la liste du CT, l'accueil était bilingue et le service en français était de bonne qualité. Nous avons aussi composé le (204) 984-4636, un autre numéro paraissant sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Il s'agit d'un service automatisé où le client choisit d'abord la langue du service avant qu'on lui présente les diverses options disponibles. L'accueil était bilingue jusqu'à ce que nous choisissions la langue du service. Le service en français était comparable au service offert en anglais. En dernier lieu, nous avons signalé le (204) 983-2012, le numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Le message enregistré était unilingue anglais. Il s'agit de la ligne personnelle du gestionnaire.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Un service en français de qualité adéquate fut toutefois fourni, dès que sa préférence linguistique fut connue. Cette lacune a aussi été signalée au gestionnaire qui a fait un rappel immédiat à tous les employés leur demandant d'utiliser un accueil bilingue en tout temps. Le bureau compte neuf postes. Quatre des neuf postes sont désignés bilingues. Trois des employés bilingues ont le niveau supérieur de compétence linguistique et le quatrième possède le niveau intermédiaire. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Ils reçoivent régulièrement des directives en plus de discuter de la question en réunions.

En raison de la nature même des services clés fournis par le bureau, la Commission maintient des liens étroits et réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française dont elle connaît très bien les besoins.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;
2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Réponse de la Commission**

La Commission est satisfaite que le service fourni en français était très bon au bureau régional du Manitoba. Elle est également heureuse de constater que les gestionnaires responsables ont corrigé rapidement les lacunes notées.

La Commission a pris les mesures suivantes pour mettre en oeuvre les deux recommandations :

- ✍ Elle a placé une nouvelle annonce dans le récent Annuaire des services en français au Manitoba qui précise les numéros de téléphone dont les messages sont enregistrés dans les deux langues officielles.
- ✍ Elle a, peu de temps après notre visite en 1996, rappelé aux employés qui rencontrent les membres du public d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Un autre rappel a été diffusé aux employés en décembre 1997 pour s'assurer que cette exigence continue d'être mise en oeuvre.

## **Travaux publics et Services gouvernementaux**

**(10206)**

269, rue Main  
2<sup>e</sup> étage  
C.P. 1408  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 2Z1  
(204) 983-3731

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir de service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau fournit maintenant un service en français de qualité adéquate mais que des améliorations sont encore nécessaires.

À l'occasion de notre passage au Service d'information et de renseignements du bureau, la signalisation extérieure ainsi que l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. Il n'y avait ni documentation ni formulaire mis à la disposition du public.

Au cours des appels téléphoniques au numéro inscrit sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil était bilingue mais, pour obtenir le service en français, le client devait laisser un message pour qu'on le rappelle. Au premier appel, on a rappelé l'enquêteur en français au bout de deux ou trois minutes. Au second appel, personne n'avait encore retourné l'appel, après une journée complète. On nous a expliqué, par la suite, que l'employée bilingue était en formation pour deux jours. Personne ne vérifie ses messages lorsqu'elle s'absente. D'autre part, le service offert en anglais est disponible de façon immédiate. Lorsque le service a été fourni en français, il était de bonne qualité. Le service en français n'est cependant pas comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais un service en français de qualité satisfaisante a été fourni par la suite. La préposée au service a dû faire appel à un collègue bilingue.

Le Service d'information et de renseignements du bureau compte trois employés, dont un seul occupe un poste bilingue. Lorsque cette personne s'absente, un employé d'un autre service vient en aide au Service d'information et de renseignements. Comme nous l'avons démontré, cette pratique ne fonctionne pas toujours. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, le sujet ayant été abordé lors de réunions. On a aussi discuté du sujet au cours de la phase de mise en oeuvre du service.

Par ailleurs, le bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il aurait avantage à communiquer avec des représentants de la communauté pour mieux connaître les besoins de son public d'expression française.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc aux Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer que le service au téléphone en français est de qualité égale à celui offert en anglais;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse du Ministère

Depuis la vérification, le bureau est déménagé à la pièce 100 du 123, rue Main à Winnipeg. Suite à un examen plus approfondi il a été déterminé que ce bureau n'offre pas de services au grand public, mais plutôt à une clientèle restreinte, ce qui fait qu'il n'est pas tenu de fournir des services dans les deux langues aux termes du *Règlement sur les langues officielles*. Toutefois, étant donné que le bureau est situé au rez-de-chaussée dans un secteur auquel le grand public a accès, le Ministère a décidé de maintenir les services dans les deux langues.

Lorsqu'une représentante du Ministère s'est rendue au bureau de Winnipeg en octobre 1997, elle a constaté que l'accueil se faisait en anglais seulement. La réceptionniste a immédiatement demandé l'aide d'un collègue bilingue qui a alors assuré le service en français. Tous les employés sont maintenant au courant des obligations du bureau en matière de bilinguisme.

Au numéro de téléphone destiné aux renseignements généraux, l'accueil se fait dans les deux langues officielles. Lorsqu'on appelle, le système de téléphone numérique laisse le choix entre le service en français ou en anglais. Quand la représentante du Ministère a choisi le 2 pour obtenir le service en français, son appel a été automatiquement renvoyé à un employé bilingue qui lui a donné un bon service en français. Il en va de même pour les messages enregistrés.

La signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles mais ne répondait pas aux exigences du Programme de coordination de l'image de marque. Le bureau affiche le pictogramme du CT indiquant qu'il offre le service autant en français qu'en anglais.

Pour ce qui est de la troisième recommandation, un coordonnateur provincial a été nommé et il est engagé très activement dans la communauté d'expression française.

### **Commentaires du Commissaire**

Le CLO est d'avis que, comme ce bureau pourrait éventuellement être appelé à déménager de nouveau, le Ministère devrait immédiatement examiner, en consultation avec le CT, tous les services qu'il fournit afin de déterminer s'il devrait être laissé sur la liste des bureaux bilingues ou en être retiré. En outre, s'il se dégage de l'analyse conjointe que ce bureau ne dispense pas de services au grand public, il faudrait en retirer toute mention dans les annuaires téléphoniques publics. Le CLO aimerait qu'on l'informe des détails de cet exercice au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de Brandon (10236)**

2830, avenue Victoria  
Brandon (Manitoba)  
R7B 3X1  
(204) 726-7500

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français est maintenant disponible mais que des améliorations s'avèrent nécessaires.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. Cependant, certains formulaires n'étaient pas dans les deux langues. Il y avait, à la réception, un pictogramme indiquant qu'on offrait le service en français et en anglais.

Pour la vérification de la disponibilité des services téléphoniques en français, nous avons composé le (204) 726-7500, le numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba ainsi que sur la liste du CT. L'accueil était bilingue lors des deux appels. Cependant, la réceptionniste s'est adressée en anglais à l'enquêteur pour effectuer le transfert d'appel à un agent bilingue. En bout de piste, la réceptionniste a tout de même réussi à mettre l'enquêteur en communication avec un agent du Centre des télécommunications qui a pu lui fournir un très bon service en français.

Lors de la visite du détachement, l'accueil s'est fait dans les deux langues et la préposée a eu recours à un employé bilingue du Centre des télécommunications, situé au deuxième étage, pour fournir un bon service en français. Le seul constable bilingue du détachement n'était pas sur place. Lorsqu'il s'absente, on a recours au personnel du Centre des télécommunications. Le Centre compte quatre employés civils bilingues. Il s'agit donc d'une mesure administrative qui ne garantit pas nécessairement à la population un service comparable d'une langue à l'autre, de la part du détachement. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. Une réunion sur le sujet a eu lieu en 1994, à la suite d'une vérification interne. De plus, le nouveau personnel reçoit une information ponctuelle à ce sujet.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contact avec l'association représentant les membres de la communauté de langue officielle minoritaire. Il faudrait qu'il remédie à cette situation.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent recevoir leur service;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de constables bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le détachement.

### Réponse de la GRC

Les recommandations du rapport d'étude touchant le détachement de Brandon ont été mises en oeuvre. Tous les formulaires, qui existent dans les deux langues officielles, sont disponibles et toutes les affiches installées sont dans les deux langues officielles. La seule exception touche l'information affichée ou distribuée par les organismes communautaires ou les intérêts municipaux, ou en leur nom, qui n'est disponible que dans la langue d'origine. La GRC n'a aucun droit sur ces publications et ne peut par conséquent dire à leurs auteurs quoi faire. Elle doit plutôt coopérer avec ses divers partenaires afin d'offrir de bons services de police axés sur la collectivité. Tous les membres ont été informés qu'ils doivent répondre au téléphone dans les deux langues officielles et ils respectent cette consigne. Le commandant du détachement pratique la politique de la porte ouverte avec les membres de toutes les communautés desservies par le détachement. Étant donné la très faible population francophone (1,4 p. 100 des 38 000 habitants de la ville) et du nombre élevé d'autres groupements de population qui se font concurrence pour obtenir des services et des ressources, il peut être difficile de répondre aux besoins en matière d'information et de communication de la communauté francophone.

### Commentaires du Commissaire

Malgré la mesure administrative en place, la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Brandon ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais comme le requièrent clairement la LLO et le Règlement sur les communications avec le public. Bien que la politique de porte ouverte pratiquée par le commandant du détachement soit



une bonne chose, nous croyons qu' une approche plus active envers la communauté de langue française serait plus conforme à l'obligation que la Partie VII de la LLO impose à la GRC.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de Carman (10238)**

215, rue Main  
C.P. 310  
Carman (Manitoba)  
R0G 0J0  
(204) 745-6773

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité était plutôt pauvre. En 1996, ce détachement a fourni un très bon service en français, à la fois au téléphone et en personne. Toutefois, quelques améliorations demeurent encore nécessaires.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure était bilingue de même que l'affichage à l'intérieur du bureau. Notre enquêteur n'a pas remarqué la présence du pictogramme indiquant que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Il a noté que la documentation mise à la disposition du public n'était pas entièrement bilingue pas plus que ne l'étaient les formulaires.

Nos appels téléphoniques logés au détachement indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en français est de très bonne qualité. Par contre, lors de la visite du bureau, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Notre rencontre avec le chef du détachement a fait ressortir ce qui suit : on y compte huit membres du personnel, dont deux sont bilingues, soit la réceptionniste et un constable. La direction et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, la question ayant été abordée en réunion, à l'occasion d'une vérification interne menée en 1995. Le personnel du détachement est également au courant des besoins des membres de la communauté de langue officielle minoritaire locale, particulièrement celle de St-Claude, avec laquelle il entretient des contacts réguliers.

### **RECOMMANDATIONS**

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles sur ses présentoirs et kiosques;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'une affiche indiquant que le service est disponible dans les deux langues officielles est installée bien à la vue du public;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

### **Réponse de la GRC**

Les recommandations du rapport d'étude touchant le détachement de Carman ont été mises en oeuvre. Toutes les affiches sont bilingues ainsi que toutes les publications de la GRC. De temps à autre, il arrive que l'information provinciale ou municipale ne soit affichée qu'en anglais, les formats bilingues n'étant pas disponibles. Cela s'applique également aux formulaires destinés au public, imprimés par la province du Manitoba dans une seule langue. Tous les membres et les employés du détachement ont de nouveau été informés qu'ils doivent accueillir tous les clients dans les deux langues officielles.

### **Commentaires du Commissaire**

Souhaitons que l'engagement récent du gouvernement du Manitoba à favoriser l'accès aux services juridiques en français augmentera le nombre de publications et de formulaires produits par la province dans les deux langues officielles que le détachement est appelé à afficher et/ou distribuer.

## **Gendarmerie royale du Canada**

### **Détachement de Emerson (10246)**

C.P. 421  
Emerson (Manitoba)  
R0A 0L0  
(204) 373-2428

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que la disponibilité du service en français y est aléatoire puisqu'elle repose entièrement sur la présence d'un seul agent bilingue.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. La documentation et les formulaires sur le présentoir étaient dans les deux langues officielles. L'image de la disponibilité du service dans les deux langues est renforcée par la présence, dans l'aire d'accueil du détachement, de trois panneaux traitant du respect de chacun en français, en anglais et en ojibwé.

Nous avons composé le numéro de téléphone du détachement inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Au premier appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement et, comme l'agent bilingue était absent, on a demandé à l'enquêteur, en anglais, de fournir ses coordonnées pour qu'on puisse le rappeler. Un peu plus tard, l'agent bilingue a rappelé l'enquêteur et lui a fourni un service en français de très bonne qualité. Le service en français n'est toutefois pas comparable au service offert à la population de langue anglaise. Lors du deuxième appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service, fourni immédiatement en français, était satisfaisant.

Lors de la visite du bureau, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et le détachement n'a pas été en mesure de fournir le service en français, l'agent bilingue étant en patrouille au moment de la visite. Le détachement compte six employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. Le titulaire du poste dépasse les exigences linguistiques. Cependant, lorsqu'il s'absente, le détachement n'est plus en mesure d'assurer le service en français. Pourtant, le détachement de Emerson assure les services bilingues du poste frontalier le plus utilisé de la province, en plus de desservir les communautés de Letellier et de St-Joseph qui comptent un fort pourcentage de citoyens d'expression française.

La direction et le personnel du détachement sont au courant de leurs obligations linguistiques, ayant reçu des directives écrites à ce sujet. Les contacts fréquents avec les résidents de Letellier et de St-Joseph les aident à mieux comprendre les besoins des citoyens d'expression française. Cependant, comme nous avons pu le constater, la présence d'un seul agent bilingue empêche le détachement de s'acquitter convenablement de ses obligations de fournir des services en français comparables à ceux offerts en anglais.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant d'agents bilingues pour servir en tout temps le public d'expression française dans les mêmes délais que celui d'expression anglaise.

### Réponse de la GRC

Tous les membres du détachement de Emerson ont reçu une copie du rapport d'étude qui a été discuté à l'occasion de réunions du détachement. Les obligations juridiques ont été réitérées et confirmées. Tous les téléphones du détachement comportent un rappel visuel d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Tous les efforts possibles sont faits afin d'offrir des services efficaces en français. Le détachement compte un poste désigné bilingue et il est actuellement doté de façon adéquate. La recommandation visant à accroître le nombre d'agents bilingues ne peut actuellement être mise en oeuvre. Il n'est pas possible d'augmenter le nombre de postes désignés bilingues pour atteindre l'égalité des services compte tenu du fait que la population francophone du secteur desservi par le détachement ne compte que dix personnes et que pratiquement aucune demande de services en français n'a été enregistrée. Actuellement, si des services en français sont demandés au téléphone, l'appel est immédiatement transféré à un bureau où des services en français peuvent être offerts. Les procédures de transfert et les numéros de téléphone permettant d'obtenir des services bilingues sont affichés à chaque téléphone du détachement. Si des services en français sont demandés au comptoir mais que l'employé bilingue est absent, le client est prié d'utiliser le téléphone. Les instructions bilingues se rapportant à cette procédure sont disponibles au comptoir. Dans les cas où des services bilingues sont demandés à l'extérieur du bureau, le membre demande au client de venir à sa voiture de police afin que les services requis puissent être fournis par le truchement du système de communication électronique. Des cartes d'instruction sont disponibles dans chaque voiture de police.

### Commentaires du Commissaire

Le CLO se sent forcé de rappeler, encore une fois, à la GRC que l'obligation de son détachement de Emerson à offrir des services en français ne se limite pas aux dix personnes d'expression française vivant à Emerson, mais s'étend à son aire de service qui inclut les communautés de Letellier et de St-Joseph ainsi que le poste frontalier. C'est pourquoi le CLO maintient que la présence d'un seul employé bilingue au détachement de Emerson ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais comme le requièrent clairement la LLO et le Règlement sur les communications avec le public. Si l'accueil se faisait dans les deux langues officielles en personne et au téléphone, une augmentation du nombre de demandes pour des services en français serait certainement enregistrée. Ceci assurerait aussi une attitude plus positive envers la prestation de services dans les deux langues officielles, ce qui semble manquer présentement.

## Gendarmerie royale du Canada

### Détachement de Steinbach (10289)

C.P. 2018  
Steinbach(Manitoba)  
ROA 2A0  
(204) 326-1234

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un service adéquat en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il l'a maintenu au même niveau.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais. Il utilisait plutôt l'affiche officielle de la GRC (bleue sur fond jaune) annonçant la disponibilité du service dans les deux langues. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Nous avons logé deux appels téléphoniques au détachement. Au premier, l'accueil était en anglais seulement et après une attente de deux minutes, une préposée bilingue nouvellement arrivée n'a pas été en mesure de répondre aux questions de l'enquêteur. Elle lui a demandé, en français, de prendre rendez-vous au détachement. Vérification faite, il n'y avait aucune attente pour le service en anglais. Nous considérons que le service en français a été fourni mais qu'il n'est pas entièrement comparable au service offert en anglais. Au deuxième appel, l'accueil était en les deux langues et le service en français était de très bonne qualité, tant de la part de la réceptionniste que du gendarme.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le détachement compte 26 personnes, dont huit occupent un poste désigné bilingue. Tous les postes bilingues requièrent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Sept titulaires sur huit satisfont aux exigences linguistiques de leur poste et les dépassent. Le personnel bilingue est bien réparti dans chacun des services : deux commis sur cinq sont bilingues de plus, trois gendarmes bilingues sur six desservent le secteur rural, deux gendarmes bilingues sur sept font partie de la patrouille de la route et un gendarme bilingue sur huit dessert le secteur municipal.

Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement au moyen d'une directive écrite, en 1996. Le détachement a aussi des contacts réguliers avec les communautés de langue officielle minoritaire, comme celle du village de Braquerie afin de se tenir au courant des besoins des membres de la communauté d'expression française.

Les services en français fournis par le détachement ne sont pas toujours comparables à ceux offerts en anglais. Cependant, il possède une bonne capacité bilingue et on y a décelé une attitude conviviale à la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer que la prestation du service au téléphone en français est de qualité égale à celle du service en anglais.

### Réponse de la GRC

Les employés du détachement de Steinbach ont été informés des recommandations du rapport d'étude et de leurs obligations en matière de langues officielles. Même si la population francophone du territoire desservi par le détachement ne compte que 100 personnes, soit 1,2 p.100 de l'ensemble de la population, trois des quatre réceptionnistes sont d'origine francophone, tout comme sept des 15 membres réguliers.

### Commentaires du Commissaire

Le CLO voudrait rappeler à la GRC que l'obligation de son détachement de Steinbach d'offrir des services en français ne se limite pas aux 100 personnes d'expression française vivant à Steinbach, mais s'étend à l'ensemble de son aire de service où vivent plus de 5 000 personnes d'expression française. C'est pourquoi il est important que le détachement de Steinbach maintienne sa bonne capacité bilingue actuelle qui devrait lui permettre d'offrir de très bons services en français.



## Gendarmerie royale du Canada

### Détachement de Treherne (10297)

C.P. 150  
Treherne(Manitoba)  
R0G 2V0  
(204) 723-2345

Ce détachement avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre que le service en français est détérioré.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. À la place du pictogramme du CT, le détachement employait plutôt l'affiche officielle de la GRC (affiche bleue sur fond jaune) pour indiquer au public que le service est disponible en français et en anglais. La documentation était dans les deux langues mais les formulaires mis à la disposition du public ne l'étaient pas tous, certains étant en anglais seulement.

Lors de la vérification du service en français au téléphone, notre enquêteur a composé le numéro du détachement qui est inscrit dans le bottin local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Au premier appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement, non pas au détachement de Treherne, mais bien à celui de Brandon. La réceptionniste s'est adressée à l'enquêteur en anglais pour diriger l'appel à un agent unilingue, qui a dirigé l'appel à un gendarme bilingue. En bout de piste, le service fourni en français était de très bonne qualité. Il n'était cependant pas comparable au service offert à la population de langue anglaise. Au deuxième appel encore pris par le détachement de Brandon, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de qualité comparable à celui offert en anglais. Le troisième appel fut répondu à partir du détachement de Treherne. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. À la suggestion du Centre des communications du détachement de Brandon, nous avons tenté de rejoindre le responsable du détachement de Treherne. À cette fin, nous avons composé le (204) 723-2024, le numéro des renseignements généraux qui paraît dans le bottin téléphonique local. L'accueil était en anglais seulement et il n'y avait pas de service en français.

À l'occasion de la visite au détachement après un accueil en anglais seulement, le service fourni en français fut de bonne qualité. Le détachement compte cinq postes dont un seul est désigné bilingue, soit celui d'un constable. Deux personnes se partagent le poste de réceptionniste, dont une est bilingue. La seconde personne peut au moins comprendre un peu la langue française. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du détachement. En effet, on les a informés lors d'une vérification interne menée en 1995. Au cours de notre visite, on nous a aussi expliqué que lorsque le personnel du détachement de Treherne n'est pas disponible, les appels téléphoniques reçus au détachement de Treherne sont systématiquement acheminés au Centre des télécommunications du détachement de Brandon. Par ailleurs, le détachement de Treherne

n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait cependant avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l'informer de ses services.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de constables bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

### Réponse de la GRC

Tous les membres du détachement de Treherne ont de nouveau été avisés de répondre au téléphone dans les deux langues officielles et de faire une offre active de services bilingues aux visiteurs du détachement. Tous les efforts sont faits pour offrir de l'information imprimée dans les deux langues officielles. L'information distribuée au détachement par les organismes communautaires ou les intérêts municipaux, ou en leur nom, ne relève pas du contrôle du détachement, mais doit néanmoins être affichée dans l'intérêt des services de police axés sur la collectivité. À l'heure actuelle, les possibilités de changement dans la composition du détachement sont presque nulles, étant donné que les quatre postes sont bien dotés et que ces membres ne souhaitent pas être mutés. Les membres du détachement sont personnellement et professionnellement intégrés à la communauté francophone et sont bien informés de ses besoins particuliers. Leurs activités continues de bénévolat, leurs contributions aux responsabilités civiques et leur résidence permanente dans la communauté francophone de Notre-Dame font en sorte que le détachement est toujours informé des exigences réelles en matière de service de la communauté francophone locale. Le membre francophone et le commandant du détachement rencontrent régulièrement les membres du conseil, l'administrateur du village et le maire.

**Commentaires du Commissaire**

Le CLO maintient que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Treherne ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais. Le CLO est d'avis qu'une approche plus structurée au niveau des communications avec la communauté d'expression française de la part du détachement serait plus conforme à l'obligation qu'impose la Partie VII de la LLO à la GRC.

## Statistique Canada

### Bureau régional (10308)

Immeuble MacDonald  
Bureau 300  
344, rue Edmonton  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 3L9  
(204) 983-4020

Lors de notre étude en 1994, nous n'avons pas vérifié la disponibilité du service en français offert par ce bureau. L'enquête de 1996 démontre que ce bureau fournit un service en français sur place mais que le service au téléphone en français n'est pas de la même qualité que celui offert en anglais.

La signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau arborait le pictogramme indiquant qu'il fournissait des services bilingues.

Nous avons logé deux appels téléphoniques au (204) 983-4020, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était bilingue à chaque appel. Lors de la première vérification, la téléphoniste a d'abord demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais, avant d'acheminer l'appel à une personne bilingue. Lors du second appel, la téléphoniste n'a parlé qu'en anglais pour prendre les coordonnées de l'enquêteur afin qu'un préposé le rappelle. Nous considérons, dans les circonstances, que le service en français n'a pas été fourni de façon acceptable même si, une heure plus tard, un employé bilingue a rappelé l'enquêteur. Selon le gestionnaire, plusieurs appels au (204) 983-4020 sont acheminés à Regina. Il se pourrait donc que nos appels aient été dirigés à ce bureau.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le bureau compte trois employés dont trois sont bilingues. Tous trois possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique. Il arrive cependant que le bureau transfère des appels téléphoniques au bureau de Regina lorsque des employés bilingues s'absentent. Les employés connaissent leurs obligations linguistiques. Ils en ont été informés au moment de l'embauche, à plusieurs reprises par la suite, au cours des réunions. Ils ont aussi reçu des directives écrites à ce sujet. L'enquêteur a noté que le bureau dégageait une ambiance conviviale à la prestation des services dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, le bureau entretient des contacts soutenus et réguliers avec la communauté d'expression française. Il connaît ses besoins et la garde informée de ses services.

## RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone fourni en français est de la même qualité que celui fourni en anglais

### Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que les observations sont dans l'ensemble positives. Cependant, il est incapable d'expliquer pourquoi la réceptionniste téléphoniste est servie de l'anglais lorsque le vérificateur a appelé. Tous les appels à ce numéro sont acheminés automatiquement à Regina et les appelants sont d'abord priés d'appuyer sur le « 1 » pour le service en anglais ou sur le « 2 » pour le service en français. Cela fait en sorte que le reste de la communication se déroule dans la langue choisie par l'appelant.

Comme le fait remarquer le rapport, le bureau compte assez d'employés bilingues pour répondre aux appels en français ainsi qu'en anglais et la qualité linguistique du service est bonne. Cependant, le seul agent de service unilingue de cette région, qui ne prend les appels que lorsque l'appelant a choisi l'anglais, signale qu'une fois un appelant d'expression française a choisi l'anglais à deux reprises. Le bureau présume que ce fut par inadvertance, mais il n'a aucun moyen de l'éviter. Le Ministère estime avoir pris toutes les mesures possibles pour offrir et dispenser le service dans la langue choisie par chaque appelant.

### Commentaires du Commissaire

Suite à la réponse du Ministère, notre enquêteur a téléphoné de nouveau au (204) 983-4020 et, cette fois, l'accueil a été bilingue et il a été servi en français.

## Diversification de l'économie de l'Ouest

(88523/88523A)

240, avenue Graham  
Pièce 712  
C.P. 777  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 2L4  
1-800-561-5394  
(204) 983-4472

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français à ce bureau lors de l'étude en 1994. L'enquête de 1996 démontre que le bureau n'est pas en mesure de fournir le service en français.

Les éléments matériels relatifs à la prestation de services dans les deux langues sont en place. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation mise à la disposition du public est dans les deux langues officielles. Le bureau affiche pas le pictogramme du CT mais il utilise un autre moyen visuel pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais.

Pour l'examen du service en français au téléphone nous avons logé trois appels au (204) 983-4472, le numéro inscrit dans le bulletin téléphonique local et sur la liste du CT. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues deux fois sur trois. On a tenté à deux reprises de le diriger vers un agent bilingue mais sans succès. On lui a même suggéré de rappeler le lendemain ou de tenter de rejoindre l'agent bilingue directement en lui fournissant un autre numéro de téléphone. L'enquêteur a également tenté d'obtenir le service en français en composant le 1-800-561-5394. Ce numéro est inscrit sur la liste du CT, dans l'Annuaire des services en français au Manitoba et dans le bulletin téléphonique local. L'accueil était bilingue lors des deux appels; on a offert de prendre le message mais il n'était pas possible d'obtenir le service en français, l'agent bilingue n'étant pas disponible.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles mais il ne put obtenir de service en français, le personnel bilingue étant absent. Les entrevues menées auprès du personnel et de la direction indiquent que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée en 1996 et la question a également été abordée en réunion. Le bureau compte deux employés bilingues supplémentaires à la réception mais un seul agent bilingue sur 14 pour la prestation des programmes. Nos tests de service tentés au téléphone qu'en personne nous amènent à conclure que le bureau n'a pas les effectifs bilingues nécessaires pour fournir un service de qualité satisfaisant en français.

Le bureau entretient des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française. Il tente également d'établir des partenariats avec des groupes voués au développement économique pour améliorer les services à la clientèle de langue française du

Manitoba. Ainsi, le Ministère nous informe qu'il essaie de négocier des ententes de services avec le Centre d'entreprises des femmes et le Centre de services aux entreprises du Canada pour mettre en place un mécanisme permettant d'offrir un service en français équivalent à celui offert en anglais par ces organismes. Enfin, le bureau nous indique qu'il entend mettre en place un système de soutien par lequel on fera appel aux employés bilingues occupant des postes non-désignés bilingues pour mieux servir la clientèle de langue française.

## RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien en vue pour informer le public que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés répondent au téléphone utilisant une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone et en personne, dans les deux langues officielles

### Réponse du Ministère

Le Ministère a examiné les trois recommandations et nous fait part des commentaires suivants :

- ✍ Le pictogramme du CT a été commandé et sera installé dès qu'il sera reçu.
- ✍ L'on a rappelé aux employés de la réception de répondre au téléphone dans les deux langues officielles. Les réceptionnistes à temps plein ou remplaçant(e)s sont bilingues.
- ✍ Les responsables de la région du Manitoba sont conscients du fait que du personnel bilingue doit être à tout moment disponible pour répondre aux demandes reçues dans les deux langues officielles. Des activités de dotation sont actuellement en cours pour recruter des agents du service à la clientèle bilingues additionnels. Ces activités devraient être complétées au cours des trois prochains mois.
- ✍ Les responsables de la région du Manitoba connaissent leurs responsabilités à l'égard de la LLO et ils regrettent que le suivi de l'étude ait donné des résultats négatifs. Ils ne veulent pas se servir de cela comme excuse, mais plusieurs employés du Ministère ont été réaffectés temporairement à d'autres tâches pour offrir leur appui au Bureau de rétablissement des entreprises, créé récemment pour aider les entreprises locales à se rétablir des inondations de 1997 au Manitoba
- ✍ Le sous-ministre a réitéré à tous les employés du Ministère leurs obligations à l'égard de la LLO.

**Commentaires du Commissaire**

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, du résultat des actions en dotation entreprises par le Ministère à ce bureau.



## Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » Commissaire a recommandé :

1. Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.
2. Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du CT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.
3. Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.
4. Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.
5. Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.
6. Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
7. Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.
8. Que le CT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.
9. Que le CT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.
10. Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

### Glossaire

#### **demande importante**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de service) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

Les règles générales relatives à **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

#### **pondération**

Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids dix, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de services, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids dix. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues au Manitoba.

#### **services clés**

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 500 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- ✍ les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- ✍ les services d'un bureau de poste
- ✍ les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- ✍ les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt)
- ✍ les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- ✍ les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

### ✍ **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, CÉT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).