

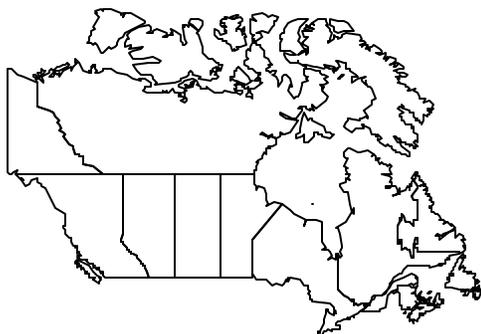
**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX
DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET
EN ANGLAIS AU
NOUVEAU-BRUNSWICK**

DÉCEMBRE 1998

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

DÉCEMBRE 1998

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



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 Nouveau-Brunswick. 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 critiques des représentants de la communauté d' expression française du Nouveau-Brunswick. L'insuffisance de personnel bilingue dans 23 p. 100 des bureaux visités, une régression par rapport à 1994, et les modifications apportées à la façon de fournir les services et les programmes fédéraux font en sorte que le service en français est fourni de façon constante au téléphone et en personne dans seulement 77 p. 100 et 78 p. 100 des cas, respectivement. Cela constitue une baisse par rapport à 1994, alors que le service au téléphone et en personne avait été fourni de façon constante dans 84 p. 100 et 85 p. 100 des cas, respectivement. Plusieurs 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 71 à 82 p. 100. Par ailleurs, seulement neuf des 57 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil en personne dans les deux langues. Dans 11 cas, l'accueil fut en français seulement. Quant à l' accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 62 p. 100 des cas seulement, soit la même situation qu'en 1994. 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 renferme des recommandations à l' intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION	- A1 -
1. Le contexte	- A1 -
2. Les objectifs	- A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites	- A3 -
B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES	- B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française ...	- B2 -
2. L' affichage et la documentation	- B2 -
3. L' offre active	- B3 -
a) La signalisation	- B4 -
b) L' accueil au téléphone et en personne	- B6 -
4. Le service	- B8 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone	- B8 -
b) Disponibilité du service en français en personne	- B10 -
c) Qualité du service en français et courtoisie	- B11 -
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 au public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B16 -
8. Les transformations du gouvernement	- B18 -
9. Les recommandations du CLO	- B21 -
10. Conclusion	- B22 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Agriculture et Agroalimentaire	- C2 -
Agence canadienne d'inspection des aliments	- C4 -
Agence de promotion économique du Canada atlantique	- C12 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement	- C18 -
Société canadienne des postes	- C20 -
Société Radio-Canada	- C51 -
Citoyenneté et Immigration	- C53 -
Société du crédit agricole	- C64 -
Banque de développement du Canada	- C70 -
Pêches et Océans	- C74 -
Affaires étrangères et Commerce international	- C83 -
Développement des ressources humaines	- C85 -
Industrie Canada	- C98 -
Défense nationale	- C102 -
Ressources naturelles Canada	- C106 -
Revenu Canada	- C108 -
Travaux publics et Services gouvernementaux	- C127 -
Gendarmerie royale du Canada	- C133 -
Anciens combattants Canada	- C146 -
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 Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) 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 SCT 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 important existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

Étude du CLO En 1994, le Commissaire aux langues officielles (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, il 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 recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les

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

deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT 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 SCT. 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 vingtaine de mois. Un rapport distinct est 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. Le présent rapport porte sur le Nouveau-Brunswick.

*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 1997, au moment de notre suivi, 399 bureaux fédéraux sur 609 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Nouveau-Brunswick. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement 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 SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation

Attente

de services dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick. 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. Les 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 offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française du Nouveau-Brunswick.

Consultations Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations communautaires d'expression française du Nouveau-Brunswick. 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.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs 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 Nouveau-Brunswick 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.

Approche

*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 SCT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas. La Partie C renferme les coordonnées de chaque bureau désigné, comme elles apparaissent à la liste du SCT.

*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 enquêteurs 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 et aucun service en français. En 1994, nos enquêteurs 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 enquêteurs ont visité chaque bureau afin d'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 enquêteurs 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, immédiatement avant les 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 Nouveau-Brunswick étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles visent à décrire la situation dans les bureaux visités.

*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 mesures 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.

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

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

*Vérification
des bureaux*

Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 125 bureaux désignés au Nouveau-Brunswick. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 63. L'exercice s'est déroulé en mai 1997.

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Nouveau-Brunswick. 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 Nouveau-Brunswick sur la prestation des services en français.

*Nombre de
bureaux
désignés
bilingues*

Au moment de notre étude en 1994, le Nouveau-Brunswick comptait 720 bureaux fédéraux, dont 491 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1997, lors de notre suivi, on dénombrait 609 bureaux, dont 399 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 15,4 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de 18,7 p. 100. Même si cet écart est moins prononcé que dans la plupart des régions ayant fait l'objet d'un suivi à date, cette situation est néanmoins préoccupante. À notre demande, les représentants du SCT se penchent présentement sur cette question. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés au Nouveau-Brunswick, 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

Rencontre

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick. La discussion a eu lieu le 1^{er} avril 1997 et avait deux objectifs principaux: identifier d'une part les institutions fédérales avec lesquelles les membres de la communauté d'expression française communiquent le plus souvent et d'autre part, identifier des éléments particuliers qui peuvent avoir un impact sur la prestation des services tels que l'absence d'accueil bilingue, la réorganisation gouvernementale et les restrictions budgétaires.

Préoccupations

Le sujet qui a retenu l'attention des représentants de la communauté est le transfert des pouvoirs fédéraux vers les provinces et vers le secteur privé. Les transformations gouvernementales sont pour eux synonymes de désengagement du fédéral et d'érosion des acquis linguistiques. Selon eux, le nombre de fonctionnaires est réduit et la qualité des services est moins bonne. Ils ont également indiqué avoir très peu de contacts initiés par les institutions fédérales.

Confirmation

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 Nouveau-Brunswick.

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

En 1997, tous les éléments matériels liés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une certaine baisse dans les bureaux désignés du Nouveau-Brunswick. Ainsi, la signalisation extérieure était dans les deux langues dans 98 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités. L'affichage à l'intérieur était bilingue dans 92 p. 100 des bureaux. La documentation et les formulaires étaient disponibles en

français et en anglais dans 83 et 90 p. 100 des cas respectivement. Cependant, les baisses dans les deux derniers cas sont plus marquées, passant de 91 p. 100 en 1994 à 83 p. 100 en 1997 pour la documentation et de 100 p. 100 à 90 p. 100 pour les formulaires. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et plus de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne pourraient corriger définitivement les lacunes à ce sujet.

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

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1997
<i>Signalisation extérieure</i>	99 %	98 %
<i>Affichage intérieur</i>	93 %	92 %
<i>Documentation</i>	91 %	83 %
<i>Formulaires</i>	100 %	90 %

3. L' offre active

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 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.

Article 28

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 Nouveau-Brunswick étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 80 p. 100 des cas.

Nouvelle approche

Lors du présent exercice, nous nous 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 SCT est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

Amélioration marquée

En 1994, 71 p. 100 des bureaux désignés du Nouveau-Brunswick annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais.

Lors de notre passage en 1997, 82 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. Bien qu'il s'agisse d'une amélioration, nous comprenons très difficilement comment 11 des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole, neuf ans après que le SCT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

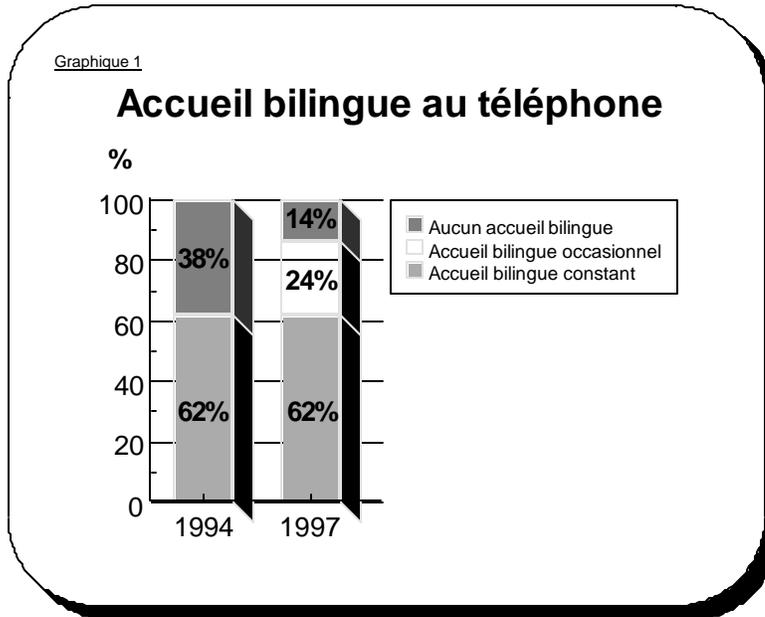
Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1997
<i>Présent</i>	71%	82%
<i>Absent</i>	29%	18%

Visibilité de la signalisation

Cinq bureaux affichaient un pictogramme qui n'était pas bien placé à la vue du public ou qui était loin de la réception principale. Cela fait en sorte que les citoyens ne savent pas au premier contact que le bureau est désigné pour offrir des services en français et en anglais. Il faut que la signalisation indiquant que le bureau fournit des services dans les deux langues soit visible dès que les citoyens se présentent à la réception et aux endroits appropriés, là où le public a accès. Les bureaux désignés bilingues doivent clairement projeter une image qui permettra à chaque citoyen de se sentir entièrement à l'aise de communiquer en français ou en anglais avec leur personnel.

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales du Nouveau-Brunswick n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 62 p. 100 des cas. Lors de notre suivi en 1997, nous avons noté que la situation à cet



Situation inchangée

égard était sensiblement la même, le personnel des bureaux désignés du Nouveau-Brunswick faisant preuve d'une certaine inconsistance dans la façon dont il répondait aux appels téléphoniques. En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au

téléphone dans 62 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 24 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 14 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 seulement 19 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre passage en 1997, seulement neuf bureaux sur 57 (16 p. 100) ont accueilli nos enquêteurs au moyen d'une salutation bilingue. En contrepartie,

11 bureaux ont accueilli nos enquêteurs en français seulement. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

*Conséquences de
l'absence d'offre
active*

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française 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.

*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, par exemple, la Gendarmerie royale du Canada (GRC), les Services frontaliers des douanes ou ceux des Services fiscaux, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), Industrie Canada, la Société du Crédit agricole et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

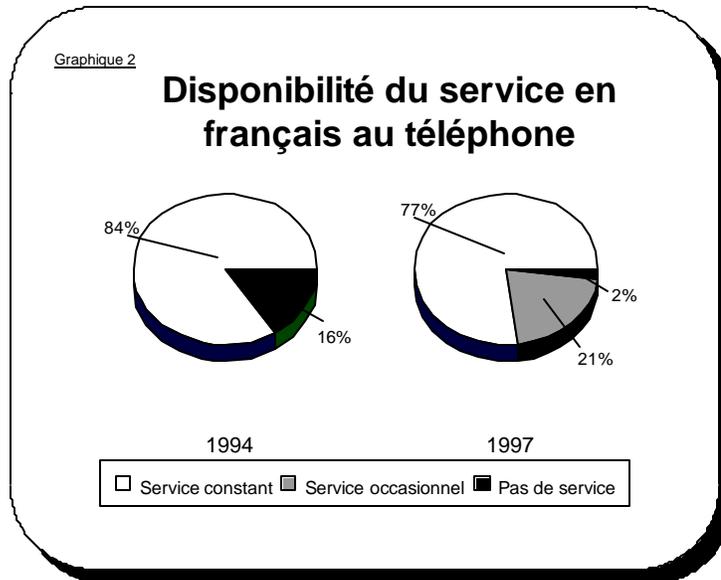
*Composante
du service*

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et une salutation 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

Inconstance



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Nouveau-Brunswick avaient fourni le service en français dans 84 p. 100 des cas. En 1997, 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 seulement 77 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 21 p. 100 des cas; et dans 2 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Causes

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 Nouveau-Brunswick; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser leurs coordonnées sur des répondeurs dont les messages enregistrés sont en anglais seulement; les numéros de téléphone inscrits à la liste du SCT des bureaux désignés bilingues diffèrent de ceux fournis pour le service en français dans les annuaires téléphoniques du Nouveau-Brunswick; les préposés au téléphone en répondant ne pas parler français incitent les clients d'expression française à parler anglais; dans certains bureaux, le nombre trop restreint de personnel bilingue fait en sorte que dès qu'un employé s'absente, le bureau perd sa capacité de servir sa 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.

*Lignes
téléphoniques
sans frais*

Nous avons effectué quelques appels à sept lignes téléphoniques sans frais. Dans tous les cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté. Cela constitue une amélioration marquée par rapport aux autres provinces où nous avons vérifié ce service jusqu'à maintenant.

*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 placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison à ceux d'expression anglaise.

*Transferts
d'appels
téléphoniques*

Nous notons également que les clients d'expression française du Nouveau-Brunswick 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 Nouveau-Brunswick se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Rôle de la direction

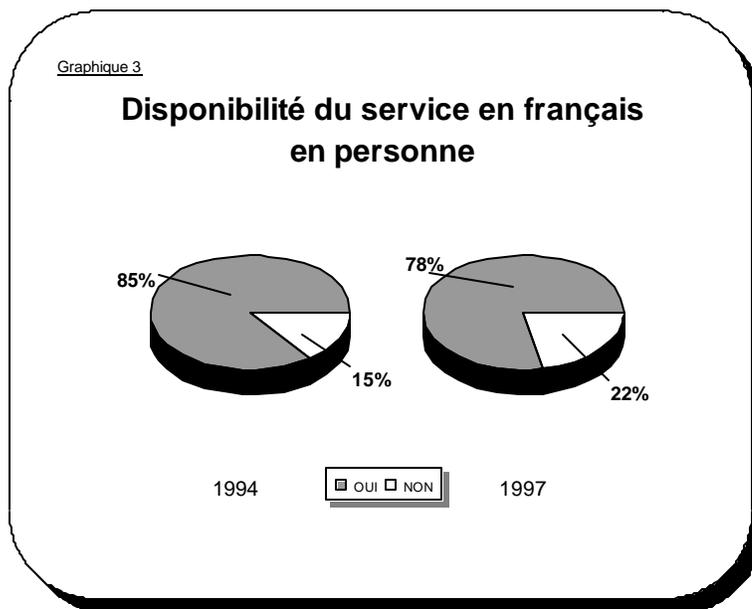
Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon adéquate de transiger avec le public d'expression française ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La 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

En 1997, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne avait régressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 78 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 85 p. 100 en 1994. Les associations représentant la communauté

d'expression française du Nouveau-Brunswick 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.

Recul



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 enquêteurs 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 96 p. 100 des points de service désignés au Nouveau-Brunswick. En 1997, tous les bureaux sauf un (98 p. 100) en mesure d'assurer le service en français en personne se sont mérités une cote au moins « satisfaisante. » Pour ce qui est de la qualité linguistique du service offert au téléphone, cinq bureaux (9 p. 100) ont obtenu une cote « pauvre » .

Service courtois

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, sauf un. Notons que, dans 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 »

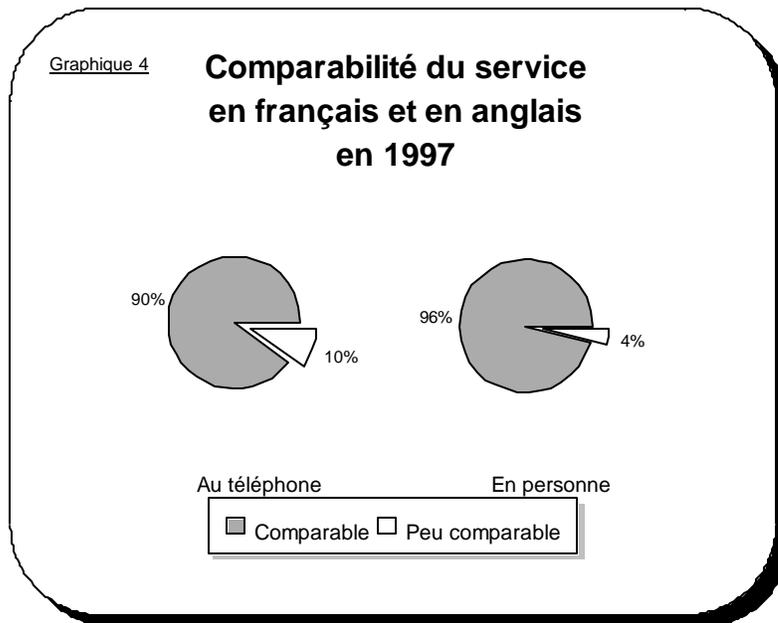
Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. À titre d'exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après avoir demandé à notre enquêteur 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. L' enquêteur 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 et ne peut que décourager la clientèle d'expression française d'afficher sa préférence.

En 1997, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 78 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités au Nouveau-Brunswick. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 77 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 21 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont



Comparabilité du service au téléphone et en personne

estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 90 p. 100 au téléphone et de 96 p. 100 en personne. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C 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 devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

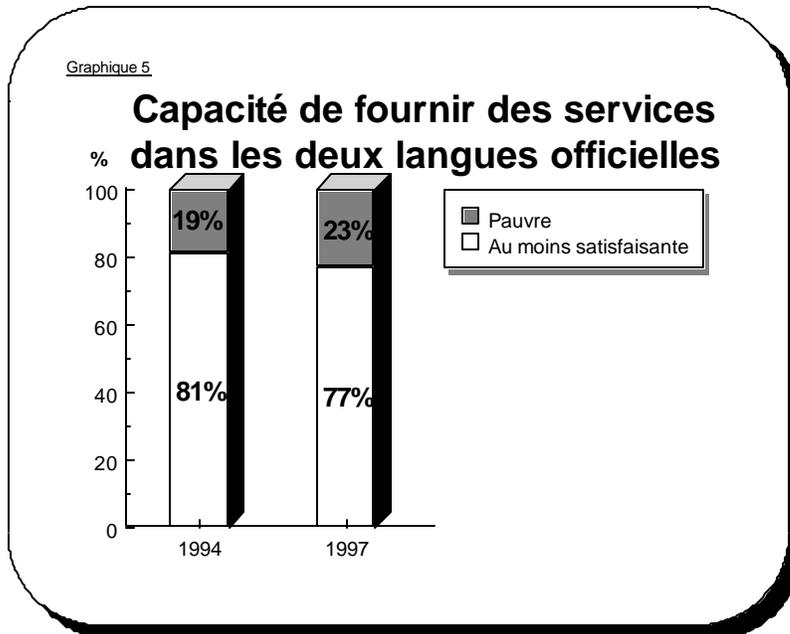
5. La capacité linguistique

Facteurs considérés

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

fournir constamment 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.

Recul



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 81 p. 100 des bureaux visités au Nouveau-Brunswick. Le suivi de 1997 fait état d'un léger recul à cet égard. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou

mieux dans 48 des 62 bureaux vérifiés (77 p. 100) pour lesquels nous avons obtenu des données, un bureau n'ayant pas été en mesure de nous fournir des données précises. Dans 14 bureaux (23 p. 100), la capacité de fournir des services en français a été jugée pauvre.

Cinq des bureaux désignés bilingues n'avaient **aucune** capacité de servir le public en français, soit un bureau de poste et une franchise de la Société canadienne des postes, deux bureaux de Pêches et Océans et un détachement de la GRC. Dans huit autres bureaux, la capacité de fournir des services en français se limitait 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 Citoyenneté et Immigration Canada, de deux de la Société du crédit agricole, d'un bureau de la Banque de développement du Canada, d'un de Pêches et Océans, d'un bureau de poste et d'un bureau de district des douanes. Un autre bureau de poste désigné possédait une capacité

Pauvre capacité bilingue

bilingue réduite, le personnel bilingue n'étant pas suffisamment compétent en français pour fournir un service jugé acceptable.

Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, 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 dans ces circonstances de services de qualité égale, contrairement à ce que stipule la Loi. Des 63 bureaux que nous avons vérifiés en 1997, dix ont fait appel à des dispositions 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 principe de qualité égale de service établi par la LLO est très important pour les associations minoritaires d'expression française du Nouveau-Brunswick, cela constituant un droit et le contraire incitant à passer à l'anglais. Nous partageons d'ailleurs leurs inquiétudes à ce sujet.

*Dispositions
administratives*

De plus, sept bureaux n'avaient prévu aucune mesure temporaire ou permanente visant à servir les citoyens d'expression française dans leur langue. Nos enquêteurs ont rencontré des employés qui les ont tout bonnement servis en anglais, d'autres qui, pris au dépourvu, ont essayé sans succès de trouver un collègue bilingue et d'autres, finalement, qui les ont simplement informés que l'employé bilingue était absent. Cela démontre qu'il n'y a pas toujours de mesures administratives efficaces en place pour pallier la pénurie de personnel bilingue et que les employés de certains bureaux ne sont pas au courant de leurs responsabilités de servir le public dans la langue officielle de son choix. Les gestionnaires ont un rôle important de leadership à jouer à cet égard, étant imputables de la performance linguistique du bureau dont ils ont la responsabilité.

*Absences de
mesures
temporaires*

Attentes Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l' avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues depuis ces dernières années le réduire encore davantage. En conséquence, il n' est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 399 bureaux désignés du Nouveau-Brunswick soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures énergiques à prendre Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement tous les citoyens d' expression française du Nouveau-Brunswick en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des 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

Diffusion de directives Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Nouveau-Brunswick étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 88 et 85 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1997, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que 94 p. 100 des gestionnaires et 97 p. 100 des employés des bureaux désignés étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques; ce qui constitue une amélioration par rapport à 1994. 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 et une surveillance assidue auprès du personnel seraient profitables.

*Intégration aux
opérations
normales*

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs 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 reliés 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 les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick.

7. Diffusion des renseignements au 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 Nouveau-Brunswick sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 73 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
téléphoniques*

Nous avons constaté que 93 p. 100 des bureaux vérifiés en 1997 annonçaient leurs services dans les pages réservées 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'un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. Au Nouveau-Brunswick, 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.

*Répertoire du
Conseil du
Trésor*

Le SCT 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 SCT au sujet des bureaux du Nouveau-Brunswick sont erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordent pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. D'autres sont désuets. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

*Liste de
1994*

En juin 1994, le SCT 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. Le SCT 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 SCT 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.

*Communication
avec la
communauté
d'expression
française*

Les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick 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. Seulement sept bureaux désignés que nous avons visités entretenaient eux-mêmes des communications directement avec la communauté d'expression française. Les entrevues avec les gestionnaires confirment toutefois que 71 p. 100 des institutions fédérales avaient communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Bien que la plupart des institutions fédérales du Nouveau-Brunswick confient à un bureau régional cette responsabilité, nous sommes d'avis que la plupart des bureaux désignés, notamment ceux dont les services en

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante :
<http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm>

français laissent à désirer, auraient avantage à communiquer régulièrement avec la communauté d'expression française qu'ils desservent afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'ils offrent.

8. Les transformations du gouvernement

Appréhensions de la communauté Les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick nous ont fait part de leur très grande préoccupation au sujet du transfert des responsabilités fédérales vers les provinces et vers le secteur privé : pour eux, cela est synonyme de désengagement du gouvernement fédéral et d'érosion de leurs acquis linguistiques. Le CLO a d'ailleurs mené deux études à ce sujet; la première se rapporte à des ententes signées sur le développement du marché du travail et la seconde analyse les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles. Deux rapports distincts* ont été produits.

Dévolution de responsabilités à la province Lors du suivi au Nouveau-Brunswick, plusieurs institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment Industrie Canada, la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL), Citoyenneté et Immigration Canada, Pêches et Océans, l'Association de promotion économique du Canada atlantique (l'APECA), Revenu Canada et Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

L'APECA L'APECA à Saint John loge sous le même toit que sept autres organismes à vocation économique dans un Centre de ressources pour l'entreprise. Ce Centre est un partenariat regroupant des organismes fédéraux, provinciaux, municipaux et du secteur privé. Il vise à promouvoir l'accroissement économique de Saint John et ses environs. Seuls deux de

*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)
Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada (mars 1998)

ces organismes, dont l'APECA, sont assujettis à la LLO. La nature même du Centre, qui est un guichet unique pour les entrepreneurs, fait en sorte qu'il est difficile de faire la distinction entre les services offerts par les gouvernements fédéral et provincial, par l'administration municipale et par le secteur privé. L'APECA doit faire le point sur l'obligation qu'ont tous les organismes du Centre d'offrir dans les deux langues les services qui relèvent de son mandat.

La SCHL a transféré à la province la responsabilité du logement social. La disposition linguistique de l'entente ne tient pas compte de l'engagement du gouvernement fédéral dans la Partie VII de la LLO à favoriser l'épanouissement et le bien-être des communautés de langue officielle minoritaire. De plus, l'entente ne contient pas de dispositions relatives à l'imputabilité et aux recours dans les situations où l'autorité de logement provinciale ne répond pas aux besoins linguistiques d'un client. Pourtant, ces dispositions existent lorsqu'il est question de financement. La clause linguistique elle-même porte à confusion, stipulant d'abord un renvoi au Règlement sur les langues officielles pour déterminer si un bureau doit être désigné bilingue. On prévoit ensuite une consultation auprès des représentants de la communauté de langue officielle minoritaire de chaque localité pour déterminer si la demande est importante. Enfin, rien n'indique que la SCHL a l'intention de surveiller l'application de la disposition linguistique des ententes.

La SCHL

*Citoyenneté et
Immigration
Canada*

Citoyenneté et Immigration Canada négociait des ententes avec les provinces pour le transfert des programmes de services d'établissement des immigrants. Le but général de ces programmes est de fournir aux nouveaux immigrants de l'aide dans leur langue, tout en leur donnant de la formation linguistique, en français ou en anglais, afin de favoriser leur intégration et d'accroître leur employabilité. La plupart de ces programmes sont exécutés par des tiers qui reçoivent du financement des gouvernements fédéral et provincial. En l'absence d'ententes signées, nous ne pouvons en évaluer les répercussions sur le service. Nous ne savons pas précisément si les obligations linguistiques du gouvernement fédéral seront incluses dans le transfert des programmes ni de quelle manière. Étant donné que les

deux paliers de gouvernement ont des compétences en matière d'immigration, le CLO soutient que les responsabilités linguistiques du gouvernement fédéral doivent être transférées à la province.

*Pêches
et
Océans*

Le ministère des Pêches et Océans confie de plus en plus la gestion des quais à des regroupements de pêcheurs, bien qu'il en conserve ultimement la responsabilité. Nous sommes d'avis que le Ministère doit veiller à ce que les services offerts pour son compte par des tiers soient fournis dans l'une ou l'autre des langues officielles aux endroits où il a lui-même une telle obligation.

*Revenu
Canada*

L'Agence des douanes et du revenu, destinée à remplacer Revenu Canada, continuera d'être une institution fédérale et sera ainsi assujettie intégralement à la LLO. Néanmoins, des points d'interrogation demeurent en ce qui concerne ses orientations et leur incidence sur ses obligations linguistiques. Le CLO se tiendra au courant des développements et continuera d'être vigilant à cet égard.

DRHC

L'entente fédérale-provinciale sur le développement du marché du travail confie à la province la conception et la mise en oeuvre de prestations et de mesures actives d'emploi. Depuis avril 1997, la province coordonne l'exécution de certaines fonctions du service national de placement, y compris les activités de counselling d'emploi locales et régionales, et les services de sélection et de placement. Afin de faciliter l'administration de ces programmes, DRHC a transféré 170 postes à la province. Un des principes de l'entente indique que « les clients qui bénéficient des programmes et services ont le droit de recevoir une aide dans la langue officielle de leur choix ».

*Industrie
Canada*

Industrie Canada, en plus d'être un joueur clé dans le partenariat des Centres de services aux entreprises du Canada, considère présentement fournir certains de ses services en créant un organisme de service spécial (OSS). La création d'un OSS ne devrait pas avoir d'incidence sur la prestation de services dans les deux langues, car ces organismes

continuent de faire partie de leur organisation ministérielle et, par conséquent, d'être assujettis à toutes les dispositions de la LLO.

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.

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 Nouveau-Brunswick. 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 Nouveau-Brunswick. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent pourtant que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée. Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues au Nouveau-Brunswick offrent des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Offre active

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté mais l'accueil en personne ne s'est fait dans les deux langues qu'à neuf bureaux. Au téléphone, l'accueil bilingue est absent dans 14 p. 100 des cas et il ne se fait que de façon occasionnelle dans presque le quart des cas. Étant donné l'impact de l'accueil sur la demande de service, les moyens utilisés par certaines institutions fédérales du Nouveau-Brunswick pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants.

*Prestation
du service*

Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet en 1994, le service en français au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 77 p. 100 des cas. Quand il est fourni, soit de façon constante ou occasionnelle, il est comparable à celui fourni en anglais dans 90 p. 100 des cas. Les six bureaux qui n'ont pas été en mesure de fournir un service comparable devront améliorer la façon dont ils fournissent leurs services en français. Quant au service en personne, il n'est toujours pas disponible dans 22 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés.

*Annuaire
téléphoniques*

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques du Nouveau-Brunswick 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 recevoir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province -- peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

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 SCT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1997. Les institutions visées doivent informer le SCT 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 Nouveau-Brunswick.

Capacité bilingue

La capacité bilingue globale des bureaux désignés du Nouveau-Brunswick fait l' objet d'un recul inquiétant. Certains bureaux visités n'avaient pas de personnel bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d' un seul employé bilingue. Ces situations sont inadmissibles. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir suffisamment de personnel bilingue 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 dans les deux langues à la gestion courante des bureaux désignés.

*Communication
s avec la
communauté
d'expression
française du
Nouveau-
Brunswick*

Trop peu de bureaux désignés communiquent régulièrement avec les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick. Bien que certaines institutions fédérales entretiennent des liens avec ces représentants par l'entremise de leur bureau régional, cela ne suffit pas toujours pour que chaque bureau désigné connaisse les besoins de la communauté d'expression française qu'il dessert et pour faire connaître à cette communauté les services qu'il offre. Chaque bureau désigné doit, de façon générale, communiquer régulièrement avec la communauté d'expression française qu'il sert pour mieux apprendre à la connaître et ainsi être en mesure de mieux la servir.

*Rôle du
SCT*

Le SCT 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 primordial à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service dans les deux langues officielles. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des bureaux des institutions fédérales au Nouveau-Brunswick.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative en donnant aux institutions fédérales la 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 Nouveau-Brunswick, 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. 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. Dans d'autres cas cependant, certaines institutions font preuve de parcimonie dans la prestation des services en français. Le CLO a l'intention de porter ces situations à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme des dispositions de la LLO et du Règlement.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT est d'avis que l'offre active de services dans les deux langues officielles constitue un volet important du matériel didactique employé pour la formation des coordonnateurs des langues officielles et les ateliers dispensés aux gestionnaires des différentes régions. Il convient avec le CLO que l'offre active est essentielle à la qualité du service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. En fait, il a commandé sa propre étude sur l'offre active et la prestation du service au public au téléphone.

Le Secrétaire du CT a écrit aux sous-chefs et aux principaux dirigeants des institutions pour leur demander d'entreprendre un examen rigoureux et soutenu de tous leurs bureaux et points de service désignés, de manière à établir la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles. Il leur a également demandé de signaler aux gestionnaires chargés de ces bureaux et points de service leurs obligations à l'égard des langues officielles et d'inclure dans leurs rapports annuels au SCT les résultats de leurs activités de suivi et de sensibilisation, ainsi qu'un plan d'action en vue de remédier à la situation dans les bureaux où des problèmes subsistent. De plus, il a demandé aux institutions de désigner un cadre supérieur, relevant du premier dirigeant de l'institution, pour agir comme « champion » des langues officielles et sensibiliser les gestionnaires à certains problèmes et aux solutions possibles.

Étant donné que les adresses et les numéros de téléphone des bureaux désignés trouvés dans le système connu sous le nom de Burolis sont fournis par les institutions elles-mêmes, le SCT doit supposer que ces dernières sont en mesure d'assurer l'exactitude de cette information. Il mènera sous peu avec quelques institutions des projets pilotes en vue d'étudier la faisabilité pour les institutions d'entrer certains types d'information directement. Si elle donne de bons résultats, cette façon de procéder pourrait contribuer à améliorer l'exactitude de l'information entrée dans le système et à réduire le temps requis pour entrer cette information.

En ce qui a trait à l'inscription des numéros de téléphone des bureaux fédéraux dans les annuaires téléphoniques, le SCT est également conscient que des améliorations s'imposent et que certaines solutions possibles sont à l'étude. De plus, le ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), responsable de l'utilisation des pages bleues dans les annuaires téléphoniques, a indiqué qu'il examine la possibilité d'identifier les bureaux désignés bilingues dans ces annuaires téléphoniques.

Pour remplir ses obligations de surveillance, le SCT a entrepris une série de vérifications du service offert au public dans les bureaux désignés de certaines régions métropolitaines de recensement (RMR). Il essaiera d'inclure, dans ses prochaines vérifications, certains bureaux que les études du CoLO n'ont pas couverts, qu'ils soient situés dans une RMR ou ailleurs. Aussi, lorsque des agents du SCT se rendent dans des bureaux régionaux pour y rencontrer les gestionnaires ou donner des ateliers, ils ont l'habitude d'informer ces gestionnaires des aspects du service dans les deux langues officielles qui laissent à désirer.

Réactions du Commissaire

La réponse du SCT contient des éléments encourageants susceptibles d'améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles. Le CLO ne doute pas, par exemple,

que suite à certaines initiatives du SCT, les gestionnaires des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles seront désormais sensibilisés et mieux informés de leurs obligations linguistiques. C' est un pas important dans la bonne direction. Toutefois, le CLO souhaite un changement de stratégie de la part du SCT pour que ce dernier adopte des mesures plus énergiques pour la surveillance du rendement des institutions fédérales qui ne rencontrent pas leurs obligations linguistiques.

**Commentaires des représentants de la communauté d' expression française du
Nouveau-Brunswick**

Les représentants de la communauté d' expression française du Nouveau-Brunswick considèrent le rapport du CLO comme un outil de travail essentiel pour améliorer les services dans les deux langues officielles. Ils appuient donc les recommandations qu' il contient. Dans l' ensemble, ils notent que le rapport démontre que la prestation des services dans les deux langues officielles n' est pas d' égale qualité au Nouveau-Brunswick, la seule province officiellement bilingue au Canada.

D' autre part, ils souhaiteraient que le Règlement soit modifié pour inciter davantage les gestionnaires et les employés des bureaux désignés à faire l' offre active de services au téléphone et en personne. Selon eux, les règles devraient permettre d' accorder la préséance en français dans les régions majoritairement francophones du Nouveau-Brunswick. Les règles inverses s' appliqueraient naturellement dans les régions majoritairement anglophones.

Par ailleurs, ils estiment que, suite à l' étude de 1994, le gouvernement fédéral avait pris un engagement face au développement et à l' épanouissement des communautés linguistiques et ils espéraient que cela aurait eu un effet plus positif sur la prestation des services dans les deux langues officielles. La diminution du nombre des bureaux fédéraux désignés bilingues constitue, de leur point de vue, une détérioration progressive des services en

français. Ils constatent que le service en français n' est satisfaisant que dans les bureaux des institutions fédérales qui ont le personnel bilingue nécessaire.

Commentaire du Commissaire

Le présent suivi avait pour but premier de déterminer dans quelle mesure les recommandations du CLO avaient été mises en oeuvre par les institutions fédérales au Nouveau-Brunswick. Le CLO est d' accord avec les représentants de la communauté d' expression française que la prestation des services en français au Nouveau-Brunswick laisse à désirer. Les recommandations faites à l' égard des bureaux présentant des lacunes visent expressément à améliorer les services dans les deux langues officielles.

La LLO a pour objet d' assurer le respect du français et de l' anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l' égalité des droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales. C' est la LLO et non le Règlement qui exige que les institutions fédérales fassent l' offre active de service dans les deux langues officielles. Par ailleurs, en ce qui concerne les règles qui régissent la préséance d' une langue par rapport à l' autre, c' est la politique du Programme de coordination de l' image de marque du Conseil du Trésor qui en assure l' application au sein des institutions fédérales. Celle-ci a pour objectifs d' améliorer le service au public et de normaliser les communications au sein des institutions fédérales tout en respectant l' égalité de statut du français et de l' anglais. En vertu de cette politique, la préséance dans l' ordre des langues officielles est établie en fonction de la langue utilisée par la majorité de la population de la province ou du territoire où se trouve le bureau fédéral émetteur. Comme toute politique de portée générale, elle impose évidemment des restrictions mais pour en rendre l' application possible. Elle permet d' atteindre un équilibre raisonnable dans la gestion des communications de l' appareil fédéral avec les citoyens du Canada.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 63 bureaux que nous avons vérifiés au Nouveau-Brunswick en mai 1997. 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 ponctuelles visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et Agroalimentaire Canada

Direction générale de la recherche (10340)

Centre de recherches de Fredericton
850, chemin Lincoln
C.P. 20280
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4Z7
(506) 452-3260

Les services offerts en français par ce bureau n'avaient pas été vérifiés dans le cadre de notre étude de 1994. L'enquête effectuée en 1997 indique qu'il fournit un très bon service en français.

Pour vérifier le service en français au téléphone, nous avons composé le (506) 452-3260, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Les deux appels téléphoniques ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues officielles et que le service fourni en français était très bon.

Lors de la visite du bureau, nous avons observé que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le service était offert en français et en anglais était bien en vue. Notre enquêteur s'est présenté au comptoir et a été accueilli en anglais seulement. Aux questions posées en français par notre enquêteur, la réceptionniste a répondu en français et elle l'a ensuite dirigé vers le bibliothécaire qui a lui aussi fourni un très bon service en français.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau qui leur sont rappelées au moyen de directives écrites et de notes provenant du SCT. Le gestionnaire du bureau a des contacts réguliers avec la communauté de langue officielle minoritaire. En effet, des étudiants de l'École Ste-Anne viennent visiter le Centre de recherche. Le Centre participe également à la foire scientifique annuelle organisée par l'école. Onze postes sont désignés bilingues sur un total de 80. Les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques requises ou les dépassent. Le bureau possède donc une très bonne capacité de fournir des services en français et en anglais et il s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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

Bien que, dans l'ensemble, les commentaires émis soient favorables et que les employés du Centre de recherches de Fredericton semblent au courant de leurs obligations linguistiques, le Ministère reconnaît l'importance de leur rappeler d'accueillir en tout temps les membres du public dans les deux langues officielles. Par conséquent, pour donner suite à la recommandation, la consultante ministérielle en langues officielles communiquera avec le Centre de Fredericton pour discuter de la question et, un suivi sera effectué de façon ponctuelle pendant les prochaines semaines.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(10342)

377, rue Broadway
C.P. 609
Grand-Sault (Nouveau-Brunswick)
E3Z 1C2
(506) 473-1162

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau était très bon. Notre suivi nous a permis de constater que la situation était sensiblement la même en 1997.

Plusieurs changements ont affecté ce bureau au cours des mois précédant notre vérification. Cette ancienne direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada fait maintenant partie de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Le bureau a également été réaménagé, ce qui peut-être expliquer l'absence d'affichage à l'intérieur. Notons également que les coordonnées qui paraissaient dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles ne faisaient pas encore état de la nouvelle structure au moment de notre visite.

La signalisation extérieure était bilingue. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services dans les deux langues n'était pas affiché à la réception. Notre enquêteur a toutefois pu apercevoir un pictogramme dans le bureau de l'agent qui a répondu à ses questions plus tard au cours de la visite. Lorsqu'il s'est présenté au comptoir, l'enquêteur a été accueilli en français seulement et il a obtenu un excellent service dans cette langue.

Le service en français fourni lors des deux appels téléphoniques logés au bureau était également excellent. Les employés ont utilisé une formule d'accueil dans les deux langues officielles à chaque appel. Notons que le numéro composé pour rejoindre le bureau est demeuré le même qu'auparavant soit le (506) 473-1162. Il est inscrit dans le répertoire du SCT et dans l'annuaire téléphonique local.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau qui possède les effectifs nécessaires pour fournir des services dans les deux langues officielles. Dix-huit des 22 postes sont désignés bilingues à divers niveaux de compétence linguistique. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Par ailleurs, le bureau n'a pas eu de contact formel avec la communauté d'expression française depuis son détachement du ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Cette responsabilité relèvera d'une personne qui reste à être désignée.

Suite à notre visite, la direction a commandé deux pictogrammes pour les installer à la réception. De plus, l'agent responsable des services à la clientèle a rappelé aux réceptionnistes la nécessité d'accueillir les clients dans les deux langues officielles. Quant aux changements des

inscriptions concernant l'Agence, ils seront reflétés dans le prochain annuaire téléphonique. Par ailleurs, on a également demandé au Directeur des langues officielles de s'assurer que le répertoire du SCT reflète ces mêmes changements. Au 26 mars 1998, ces changements ne figuraient toujours pas à la liste du SCT.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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'apporter les changements nécessaires pour le prochain annuaire téléphonique local et d'informer le SCT du nom approprié de l'institution à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public.

Réponse de l'Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ? on a rappelé aux employés l'exigence de répondre au téléphone en utilisant une formule d'accueil dans les deux langues officielles;
- ? les corrections à faire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles ont été envoyées au SCT pour la mise à jour de juillet 1998;
- ? le pictogramme du SCT est maintenant installé.

L'Agence maintient son engagement à l'égard des langues officielles et, par conséquent, prend les mesures nécessaires pour concrétiser son engagement dans tout le pays. L'Agence est en train d'établir un cadre pour le Programme des langues officielles. Sa priorité est de prendre une « image instantanée » de l'Agence pour vérifier si tous les bureaux qui ont la responsabilité de servir le public en français et en anglais sont bel et bien en mesure de s'en acquitter de façon efficace. En outre, l'Agence est en train de mettre sur pied divers mécanismes afin de vérifier le respect de la LLO, particulièrement quant au service au public.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(30194)

Bureau divisionnaire de Moncton
310, boulevard Baig
C.P. 1065
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 8P2
(506) 851-7676

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau était très bon. Notre suivi de 1997 a permis de constater que la situation s'est quelque peu détériorée.

Les deux appels téléphoniques que nous avons logés au (506) 851-7654, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, ont démontré que l'accueil se faisait en anglais seulement. Le service en français a été fourni une fois sur deux. De plus, le transfert d'appel à l'employé bilingue fut à ce point laborieux qu'il fallut que notre enquêteur répète sa question à trois reprises avant qu'on parvienne à acheminer l'appel vers l'employé bilingue. Finalement, l'appel a été dirigé au bureau régional, également situé à Moncton, où le service en français a été très bon. Le numéro de téléphone (506) 851-7676, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, n'est pas publié dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro n'est pas annoncé mais la ligne est encore utilisée comme ligne supplémentaire.

Lors de la visite, nous avons noté que la signalisation extérieure était bilingue. Par contre, le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais n'était pas affiché. Lorsque notre enquêteur s'est présenté au comptoir, il a été accueilli en anglais seulement. Il s'est adressé en français à la préposée qui l'a servi en anglais seulement.

Les services de cette direction générale font maintenant partie de la nouvelle Agence canadienne d'inspection des aliments. Toutefois, l'information paraissant dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues n'avait pas encore été mise à jour lors de notre visite. Il en était de même pour l'information inscrite dans l'annuaire téléphonique local.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Quatre postes sur six sont désignés bilingues, dont celui de commis à la réception. La titulaire de ce poste satisfait au niveau de compétence linguistique élémentaire tel que l'exige son poste. D'autre part, la nature du travail des inspecteurs les oblige à de fréquents séjours à l'extérieur du bureau. La commis possédant un niveau de compétence élémentaire en français se retrouve donc souvent seule pour répondre aux clients, au téléphone ou en personne. La direction a donc mis en place la mesure administrative suivante : dans de tels cas, la commis doit acheminer les appels des clients de langue française au bureau régional. Notre expérience démontre que ce genre d'arrangement s'avère la plupart du temps boiteux pour la prestation des services dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, le bureau n'a pas eu de contact formel avec la communauté d'expression française depuis son détachement du ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Cette responsabilité relèvera d'une personne qui reste à être désignée.

Mise au courant de nos observations, la direction s'est empressée de commander des pictogrammes. On nous a fait remarquer qu'il y a une petite affiche produite par le CoLO à l'entrée du bureau pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais. La direction a également rappelé au personnel l'importance de faire l'accueil dans les deux langues. Elle est consciente du problème de la prestation des services en français lors de l'absence des inspecteurs bilingues. En plus de la mesure administrative en place, elle compte offrir la formation linguistique aux employés unilingues de façon à ce qu'ils acquièrent certaines habiletés fondamentales pour communiquer en français.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 SCT du nom et du numéro approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
3. de faire inscrire dans le prochain annuaire téléphonique de la région le nom de l'Agence et le numéro approprié pour l'obtention du service en français;
4. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
5. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les exigences linguistiques des postes bilingues et le déploiement du personnel bilingue afin de s'assurer que le public puisse recevoir en tout temps des services en français comme en anglais.

Réponse de l'Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ? on a rappelé aux employés l'exigence de répondre au téléphone en utilisant une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Afin de les aider, on leur a offert des cours de français pour les services au téléphone et en personne. On prévoit aussi fournir des cours de rattrapage;

(Il faut préciser que le bureau régional du Commissaire a convenu que le transfert des appels des clients au bureau régional de l'Agence est une méthode acceptable de livrer un service bilingue et qu'il n'y a aucune raison de croire que les membres du public qui optent pour cette option ne sont pas bien servis.)

- ? les corrections à faire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles ont été envoyées au SCT pour la mise à jour de juillet 1998;
- ? le numéro de téléphone de Moncton (Boulevard Baig) a été changé pour correspondre à l'inscription dans les pages bleues locales;
- ? le pictogramme du SCT est maintenant installé;
- ? au fur et à mesure que la structure de l'Agence évolue dans la région de l'Atlantique, le directeur régional du Nouveau-Brunswick continuera de voir aux exigences linguistiques des postes bilingues et au déploiement d'employés bilingues.

L'Agence maintient son engagement à l'égard des langues officielles et, par conséquent, prend les mesures nécessaires pour concrétiser son engagement dans tout le pays. L'Agence est en train d'établir un cadre pour le Programme des langues officielles. Sa priorité est de prendre une « image instantanée » de l'Agence pour vérifier si tous les bureaux qui ont la responsabilité de servir le public en anglais et en français sont bel et bien en mesure de s'en acquitter de façon efficace. En outre, l'Agence est en train de mettre sur pied divers mécanismes afin de vérifier le respect de la LLO, particulièrement quant au service au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO constate les efforts de l'Agence à respecter ses obligations linguistiques. Il note aussi que l'Agence a pris des mesures administratives afin d'offrir des services bilingues en transférant les appels des clients au bureau régional. Bien que ces mesures soient acceptables à court terme pour compenser l'absence temporaire de personnel bilingue, elles ne doivent pas devenir un moyen permanent d'assurer un service bilingue.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Division de l'inspection des aliments (10503)

Nouvel édifice des douanes
189, rue Prince William
3^e étage
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B9
(506) 636-4046

Ce bureau ne faisait pas partie de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu'il fournit un très bon service en français, aussi bien au téléphone qu'en personne.

Le bureau, qui ne relève plus de Santé Canada contrairement aux renseignements consignés dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, fait maintenant partie de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Tout ce qui reste de Santé Canada, c'est un employé responsable de la vérification à la Direction générale de la Protection de la santé. Au moment de notre visite, cet employé travaillait à Ottawa pour une période de deux mois. Le répertoire du SCT devra donc être modifié en conséquence.

Pour vérifier le service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (506) 636-4046, le numéro inscrit au répertoire du SCT. Ce numéro n'est toutefois pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Le deuxième appel a été fait au (506) 636-4860, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro n'apparaît pas dans le répertoire du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était de très bonne qualité.

Lors de notre visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était visible dans l'aire de réception, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. L'accueil à la réception s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très satisfaisant.

Le bureau compte cinq employés, occupant tous des postes bilingues dont les exigences linguistiques ont été établies au niveau supérieur. Tous les titulaires ont atteint ou dépassent ce niveau de compétence linguistique. Les employés savent que le bureau doit servir le public dans les deux langues officielles. Ils en ont été informés lors de l'embauche, et les résultats de vérifications antérieures ont également servi à les sensibiliser davantage aux obligations linguistiques du bureau.

Par ailleurs, le bureau n'a pas eu de contact formel avec la communauté d'expression française depuis son détachement du ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire. Cette responsabilité relèvera d'une personne qui reste à être nommée.

Mise au courant des résultats de notre enquête, la direction de l'Agence s'est engagée à prendre les mesures correctives qui s'imposent.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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. d'informer immédiatement le SCT des nouvelles données à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
3. de prendre les mesures nécessaires afin que les rubriques française et anglaise du prochain annuaire téléphonique local tiennent compte des changements apportés aux services que ce bureau offre dans chacune des langues officielles.

Réponse de l'Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ on a rappelé aux employés l'exigence de répondre au téléphone en utilisant une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Afin de les aider, on leur a offert des cours de français pour les services au téléphone et en personne. On prévoit aussi fournir des cours de rattrapage;
- ✍ les corrections à faire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles ont été envoyées au SCT pour la mise à jour de juillet 1998;
- ✍ les annuaires téléphoniques publics sont mis à jour une fois l'an, ce qui a été fait en ce qui concerne l'Agence.

L'Agence maintient son engagement à l'égard des langues officielles et, par conséquent, prend les mesures nécessaires pour concrétiser son engagement dans tout le pays. Elle est en train d'établir un cadre pour le Programme des langues officielles. Sa priorité est de prendre une « image instantanée » de l'Agence pour vérifier si tous les bureaux qui ont la responsabilité de servir le public en anglais et en français sont bel et bien en mesure de s'en acquitter de façon efficace. En outre, l'Agence est en train de mettre sur pied divers mécanismes afin de vérifier le respect de la LLO, particulièrement quant au service au public.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Bureau de district de Saint John (1776)

40, rue King
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 1G3
(506) 636-4485

Le bureau de l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique (APECA) de Saint John n' avait pas fait l' objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que le bureau devra clarifier son partenariat avec les autres associations à vocation économique qui partagent les mêmes locaux, s' il veut être en mesure de respecter pleinement ses obligations linguistiques aux termes de la LLO et du Règlement.

Sept organismes à vocation économique, dont deux seulement sont assujettis à la LLO, sont regroupés sous le même toit à Saint John selon la formule du « guichet unique ». On a regroupé des compétences et des services pour le développement des entreprises dans un « Centre des ressources à l'entreprise ». Le fait pour l'APECA d'avoir joint ce centre a rendu plus difficile la prestation du service au public dans les deux langues officielles, comme en font foi nos observations.

Nous avons effectué trois appels téléphoniques au (506) 636-4485, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Bien que l' accueil ait été fait dans les deux langues officielles à chaque appel, le service a été fourni en français deux fois sur trois; et n' eut été l' insistance de notre enquêteur, il n'aurait été servi en français qu'une fois sur trois. Dans le premier cas, la réceptionniste a tout simplement dirigé l'appel dans un français laborieux à un agent d' un organisme provincial, soit la « Commission de développement de la région Fundy ». Le service n'était disponible qu'en anglais. Pourtant, la question de l'enquêteur portait sur un programme relevant de l' APECA, soit le « Programme capital d' entreprises pour étudiants ». Dans le second cas, on a offert à notre enquêteur, à la recherche d' aide pour un plan d' affaires, de diriger son appel à nouveau à l' organisme provincial, en l' informant que personne ne parlait français à cet endroit. Ce n'est qu'après qu'il eut insisté que la réceptionniste lui a donné en français le nom d'une employée bilingue de l'APECA. Finalement, au troisième essai, le service a été fourni en français par une employée de l' APECA. La qualité du service fourni était satisfaisante.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement par la réceptionniste de la Commission de développement de la région Fundy. Par la suite, le service a été fourni en français par une employée de l' APECA. C'est l' employée de la Commission de développement et non la secrétaire de l' APECA qui accueille le public. Le pictogramme du SCT qui indique que le bureau offre des services en français et en anglais n' était pas visible sur le bureau de la réceptionniste principale mais il était installé sur le second bureau, où se trouve l' employée de l' APECA. L' identification de l' Agence paraissait en anglais seulement sur une

affiche apposée sur la porte d'entrée de l'établissement. De plus, la documentation sous la responsabilité de l'APECA n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles, certains documents sur le présentoir étant en anglais seulement. Dans l'ensemble, le bureau ne projetait pas l'image d'un organisme en mesure d'offrir ses services en français et en anglais.

Deux des trois employés travaillant au bureau de l'APECA de Saint John occupent des postes désignés bilingues. L'agente de développement satisfait au niveau de compétence linguistique intermédiaire de son poste. Le niveau de compétence linguistique de la secrétaire n'est pas encore connu, celle-ci n'ayant pas encore subi d'évaluation linguistique. En dépit de la capacité bilingue du bureau, nous avons appris que, lors de l'absence de la secrétaire, le service en français au téléphone est assuré par le biais d'un renvoi d'appels au bureau de l'APECA de Fredericton.

Par ailleurs, nous avons noté que le bureau régional de l'institution entretient des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française de la région pour connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'il offre.

Suivant notre visite, on a retiré l'affiche unilingue sur la porte d'entrée. On a également pris des mesures pour que la documentation de l'APECA dans le présentoir soit visible en français et en anglais et on a demandé à la réceptionniste du Centre d'accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles et de diriger les clients à un employé bilingue de l'APECA. On nous a également assurés que le personnel de l'APECA se chargerait de répondre aux appels en français pour les autres organismes du Centre qui ne sont pas des institutions fédérales.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique :

1. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT soit placé bien à la vue du public dans l'aire principal d'accueil;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer en tout temps la prestation des services en français au téléphone;
4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les obligations linguistiques de chaque partenaire à vocation économique partageant les mêmes locaux soient clairement définies dans l'entente qui les lie.

Réponse de l'Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le pictogramme du SCT est installé bien en vue sur le bureau de la réception de l' APECA et est lisible de l' entrée principale de l' édifice;
- ✍ on a rappelé au personnel l' exigence de faire l' accueil dans les deux langues et une note de service a été distribuée à cet effet;
- ✍ les quatre groupes d' employés de l' APECA sont bilingues et les services sont disponibles en français au téléphone et en personne;
- ✍ l' APECA partage l' espace à bureaux du Centre de ressources avec six autres groupes dont seule l' APECA est assujettie à la LLO. L' Agence a tenté par tous les moyens possibles de convaincre la Commission de développement économique régional (CDER), le locataire principal, d' offrir un service téléphonique bilingue. La CDER a subi récemment une restructuration avec de nouveaux participants, et sa réceptionniste actuelle, qui répond aussi au téléphone du Centre de ressources, est bilingue. Comme l' APECA n' a aucun pouvoir légal sur les autres partenaires, il lui est impossible d' imposer une entente écrite obligatoire visant le respect de la LLO. L' Agence continuera d' encourager le service bilingue auprès des partenaires du Centre et, entre-temps, veillera à ce que le personnel de l' APECA offre un service bilingue à ses clients.

Commentaires du Commissaire

Le CLO constate les efforts de l' Agence à respecter ses obligations linguistiques. Il est conscient du fait que l' APECA n' a aucun pouvoir légal sur les autres partenaires qui partagent les mêmes locaux. Cependant, l' APECA devrait voir à ce que les autres partenaires comprennent clairement les obligations linguistiques de l' Agence en vertu de la LLO et le Règlement et devrait insister pour que les partenaires dirigent les membres du public à une personne en mesure d' offrir un service dans les deux langues officielles. De plus, l' APECA devrait voir à ce que ses obligations linguistiques soient clairement définies dans toute future entente liant les parties.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Bureau de district du nord-ouest du N.-B. (92014)

166, rue Broadway
C.P. 2439
Grand-Sault (Nouveau-Brunswick)
E0J 1M0
(506) 473-5556

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Notre suivi en 1997 démontre qu'il offre toujours un service en français de très bonne qualité.

Ce bureau de district a déménagé il y a déjà quelque temps et ses nouvelles coordonnées ne paraissent pas encore dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Lors des deux appels téléphoniques que nous avons effectués au (506) 473-5556, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT, l'accueil s'est fait dans les deux langues et un très bon service a été fourni en français.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure était bilingue. Il est important de noter que quatre organismes à vocation économique partagent cet édifice, selon la formule du « guichet unique ». Cependant, seule l'APECA est assujettie à la LLO. Une fois à l'intérieur du bureau, on ne peut distinguer ces organismes l'un de l'autre, ces derniers occupant un espace conjoint. Ainsi, le public est dirigé vers l'agent pouvant le mieux répondre à ses besoins, peu importe l'organisme qu'il représente ou de qui il relève. Il n'y avait donc pas d'affiche à l'intérieur permettant d'identifier les bureaux de l'APECA.

De la même façon, les présentoirs pour la documentation sont utilisés par les quatre organismes, dont certains n'ont pas l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues officielles. La documentation de l'APECA était disponible dans les deux langues officielles, quoiqu'il était difficile de la distinguer parmi toutes les publications exposées. Le pictogramme du SCT n'était pas en vue dans l'aire commune d'accueil. Toutefois, en se dirigeant vers le bureau du gestionnaire, l'enquêteur a pu apercevoir le pictogramme sur le bureau de la secrétaire de l'APECA, qui se trouve au bout d'un long couloir.

Notre enquêteur s'est présenté à la réception et a été accueilli dans les deux langues officielles. Il a obtenu un excellent service en français de l'une des agentes de programmes.

Les employés de l'APECA sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Ils en ont tous été informés dès leur embauche. Ils occupent tous trois des postes bilingues dont les exigences linguistiques ont été fixées au niveau supérieur. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec la communauté d'expression française locale. Des sessions d'information et de formation sont organisées pour développer les pratiques du commerce et des affaires. Le bureau connaît bien les besoins de la communauté d'expression française et est en mesure de l'informer des services qu'il offre.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l' Agence de promotion économique du Canada atlantique :

1. d' informer immédiatement le SCT des nouvelles coordonnées à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services 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 le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public dans l' aire commune d' accueil;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les obligations linguistiques de chaque partenaire à vocation économique partageant les mêmes locaux soient clairement définies dans l'entente qui les lie.

Réponse de l' Agence

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le SCT a été informé du changement de numéro de téléphone et d' adresse du bureau;
- ✍ le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public dans l' aire principale d' accueil;
- ✍ l' APECA partage les locaux du Centre, mais n' a aucun pouvoir légal sur les autres partenaires. Toutefois, le personnel des quatre organismes est bilingue et offre des services efficaces dans les deux langues officielles. L' Agence continuera de suivre la situation de près.

Commentaires du Commissaire

Le CLO constate les efforts de l'Agence à respecter ses obligations linguistiques. Il est conscient du fait que l'APECA n'a aucun pouvoir légal sur les autres partenaires qui partagent les mêmes locaux. Cependant, l'APECA devrait veiller à ce que les autres partenaires comprennent clairement les obligations linguistiques de l'Agence en vertu de la LLO et du Règlement et devrait insister pour que les partenaires dirigent les membres du public à une personne en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles. De plus, l'APECA devrait veiller à ce que ses obligations linguistiques soient clairement définies dans toute future entente liant les parties.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Fredericton (10363)

Place King's
Pièce 370
440, rue King
C.P. 158
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5R2
(506) 452-3050

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, aussi bien au téléphone qu' en personne. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau est encore en mesure d' assurer de très bons services dans les deux langues officielles. Toutefois, notre enquêteur n'a pas été accueilli dans les deux langues comme cela avait été le cas en 1994.

Nos enquêteurs ont été servis en français à deux reprises au téléphone et le service était très bon. Toutefois, dans un cas sur deux, l' accueil s'est fait en anglais seulement. Les deux appels ont été faits au (506) 452-3050, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local.

Le service en personne a également été jugé très bon. Deux faiblesses ont cependant été identifiées lors de la visite sur place, soit l' absence d'un accueil dans les deux langues et la présence de quelques documents en anglais seulement sur le présentoir. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. En plus du pictogramme du SCT qui était installé bien à la vue du public, il y avait une affiche sur laquelle on pouvait lire « CMHC, where two-languages meet / La SCHL, deux langues sous un même toit ». Ce genre d'initiative fait en sorte que le public se sent réellement à l'aise de se faire servir dans la langue officielle de son choix.

Le bureau compte 31 employés, dont 17 occupent des postes désignés bilingues. Tous les titulaires, qui sont bien répartis parmi les divers secteurs de l'organisation, satisfont aux exigences linguistiques attribuées à leur poste. Les employés sont informés des obligations linguistiques du bureau lors des réunions du personnel et par le biais de notes du directeur. Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de communications officielles avec des représentants de la communauté d'expression française desservie par le bureau.

On nous a informés lors du suivi qu'une entente visant le transfert de la gestion du logement social venait d'être signée avec les autorités provinciales. Nos enquêteurs ont sensibilisé la direction régionale de la Société à la nécessité d'inclure une clause à cette entente pour garantir la prestation des services dans les deux langues. L'entente, entrée en vigueur en octobre 1997, comporte effectivement une clause linguistique.

Mise au courant de nos constatations, la direction a pris des mesures pour corriger les lacunes soulevées. Elle a rappelé au personnel la nécessité d'accueillir les clients dans les deux langues officielles. De plus, le personnel revoit régulièrement l'ensemble de la documentation sur les présentoirs pour s'assurer qu'elle est disponible dans les deux langues.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne d' hypothèques et de logement :

1. de s' assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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'établir et de maintenir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française pour cerner leurs besoins et les informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ en 1997, le directeur provincial du bureau de Fredericton a rappelé au cours d'une réunion à tous les employés de la SCHL préposés à l'accueil qu'ils devaient accueillir en tout temps les membres du public dans les deux langues officielles afin de les inviter à communiquer en français ou en anglais;
- ✍ la SCHL communique régulièrement avec divers représentants de la communauté d'expression française afin de mieux comprendre leurs besoins et de les renseigner sur les services que la Société peut leur offrir. Pour ce faire, à chaque année, une réunion en français est organisée avec les maires des municipalités du Nouveau-Brunswick afin de discuter de leurs besoins en logement. De plus, des rencontres avec les représentants des organismes à but non lucratif, des Caisses populaires et des Chambres de commerce ont également eu lieu au cours de l'année 1998. Dans le cadre du Sommet de la Francophonie en 1999, la SCHL travaille en partenariat avec l'Université de Moncton où elle exposera la « maison saine » conçue pour être en harmonie avec la nature, l' environnement et la collectivité.

Société canadienne des postes

(077216)

3500, rue Principale
Tracadie (Nouveau-Brunswick)
E0C 2B0

Lors de notre étude en 1994, le service en personne fourni en français à cette franchise postale était très bon mais les clients n'étaient pas accueillis dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1997 indique que le service offert en français y est encore très bon mais qu'on n'y accueille toujours pas les clients dans les deux langues.

Notre enquêteur n' a pas remarqué de signalisation à l'extérieur de la pharmacie permettant d' identifier ce comptoir postal. L'affichage à l'intérieur ainsi que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le comptoir postal offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. L'accueil s'est fait en français seulement. Le service fourni en français était très bon.

Bien que cette franchise postale soit inscrite dans le répertoire des bureaux désignés bilingues de la Société, nous n'avons pas vérifié le service offert au téléphone, ce service n'étant généralement pas fourni par une franchise postale. Le numéro de téléphone n'est d'ailleurs pas publié dans l'annuaire téléphonique local.

Les trois employés travaillant au comptoir postal sont bilingues. Il sont au courant de l'obligation de la franchise de servir le public dans la langue officielle de son choix. On les a informés de cette obligation par le biais du contrat d' exploitation conclu avec la Société.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATION

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 de la franchise 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 Société

Les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

Société canadienne des postes

(120472)

Cape Tormentine (Nouveau-Brunswick)
E0A 1H0

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par cette franchise postale était pauvre. Le suivi mené en 1997 indique que la situation a régressé. En effet, lors de notre visite, le bureau n'a tout simplement pas été en mesure de fournir le service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation offerte au public était dans les deux langues. Cependant, le bureau n'affichait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Lorsque l'enquêteur a posé sa question en français, la préposée lui a tendu un formulaire bilingue pour qu'il indique par écrit, le service qu'il désirait obtenir. La Société considère qu'il s'agit d'une façon acceptable de servir le public de langue officielle minoritaire quand un bureau n'a pas de capacité bilingue sur place. Nous ne sommes pas d'accord avec cette pratique.

L'unique employée de ce comptoir postal n'est pas bilingue. Le représentant de la vente au détail de la Société l'a informée des obligations linguistiques du comptoir postal. Selon le gestionnaire de la Société que nous avons rencontré par la suite, une affiche comprenant un numéro de téléphone sans frais serait apposée sur un mur du comptoir pour les clients désirant être servis en français. Notre enquêteur n'a pas noté la présence de cette affiche et l'employée ne lui a pas offert d'utiliser le numéro lui permettant d'obtenir son service en français. Nous considérons de toute manière que ce n'est pas une façon acceptable pour un bureau désigné bilingue de servir le public dans la langue de son choix, d'autant plus que 50,5 p. 100 de la population de Cape Tormentine est d'expression française, selon les données du recensement de 1991. Les citoyens d'expression française de Cape Tormentine sont en droit de s'attendre à des services comparables à ceux offerts à leurs concitoyens de langue anglaise.

Ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement de ses obligations linguistiques. La Société doit prendre des mesures concrètes dans les plus brefs délais pour assurer la prestation de services en français à la population de Cape Tormentine.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

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 les membres du public sont accueillis dans les deux langues officielles afin que le public sache qu'il peut obtenir des services postaux en français ou en anglais;
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 personne en français;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société des postes est placé bien en vue pour indiquer au public que le service est offert en français et en anglais.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ pour ce qui est de la prestation de services bilingues en personne à Cape Tormentine, un seul employé travaille à ce bureau, dont le maître de poste assure l'exploitation à sa résidence privée. Malgré les tentatives, depuis 1994, pour trouver un candidat pleinement bilingue à l'interne à la SCP ou à l'externe dans la collectivité, aucun candidat qualifié ne s'est présenté. La Société cherchera à nouveau un candidat bilingue qualifié la prochaine fois que le poste sera à combler;
- ✍ les franchises postales ne sont pas tenues de rencontrer les porte-parole de la communauté locale d'expression française. En raison de la taille du réseau, ce sont généralement les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide de représentants des franchises postales, qui consultent les communautés pour le compte des comptoirs postaux désignés bilingues d'une région donnée.

Commentaires du Commissaire

Le CLO trouve inacceptable que la Société attende que le poste soit vacant avant de chercher un candidat bilingue qualifié. Le CLO se serait attendu à des mesures concrètes de la part de la Société afin de voir à ce que les citoyens d'expression française de Cape Tormentine au Nouveau-Brunswick reçoivent des services en français le plus tôt possible. Dans ces circonstances, le CLO recommande à la Société, en collaboration avec le SCT, de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la Société canadienne des postes fasse une offre active de service en français à Cape Tormentine.

Société canadienne des postes

(120537)

171, rue Duke
Chatham (Nouveau-Brunswick)
E1N 1H0

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la qualité est encore très bonne mais que certaines lacunes doivent être corrigées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires satisfaisaient aux exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais était également bien en vue. C'est notre enquêteur qui a initié l'entretien avec l'employé de service et celui-ci a fourni un service en français de très bonne qualité.

Au (506) 773-9610, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, les employés du bureau ont accueilli notre enquêteur à deux occasions en anglais seulement. De plus, les appels ont été dirigés en anglais seulement à l'employé bilingue. Le service a tout de même été fourni en français à chaque appel et la qualité de ce service était satisfaisante.

Deux des cinq employés travaillant à ce point de service sont bilingues. Le personnel est au courant de l'obligation du bureau de fournir des services au public dans les deux langues officielles. Il aurait cependant avantage à recevoir des directives précises sur la façon de diriger les appels dans la langue de l'interlocuteur.

Ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

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 aux appels téléphoniques 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 les préposés unilingues qui répondent aux appels téléphoniques acheminent les appels en français à leurs collègues bilingues, en respectant le choix de langue du client.

Réponse de la Société

Les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

Société canadienne des postes

(120715)

430, rue Adelaïde
Dalhousie (Nouveau-Brunswick)
E0K 1B0

Nous n' avons pas vérifié le service fourni en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que le bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

La signalisation extérieure et l' affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires satisfaisaient aux exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles au moment de sa visite. Le service qui lui a été fourni en français était très bon.

Notre enquêteur a également été accueilli dans les deux langues au téléphone lors des deux appels au (506) 684-3181, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Le service fourni en français était très bon.

Six des sept employés qui travaillent à ce bureau sont bilingues. Il sont au courant des obligations du bureau d' assurer le service au public dans la langue de son choix.

Ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Société canadienne des postes

(120782)

Douglstown (Nouveau-Brunswick)
E0C 1H0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est inchangée. Le bureau ne s'acquitte toujours pas de ses obligations linguistiques. La Société doit donc prendre des mesures correctives immédiates.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Il n'y avait pas de documentation ni de formulaire mis à la disposition du public au moment de notre visite. Le bureau n'affichait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer au public qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. La préposée n'a pas fourni le service en français.

Au téléphone, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement lors des deux appels au (505) 773-7737, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Le service fourni en français était plutôt pauvre.

Le bureau compte trois employés, dont un seul est bilingue. Cet employé n'était pas de service au moment de notre visite. Le directeur des ventes au détail que nous avons rejoint plus tard affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. L'enquêteur a noté pour sa part un manque de sensibilisation du personnel quant à l'obligation du bureau d'assurer des services dans les deux langues officielles.

Ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins. Nous sommes d'avis que ce bureau aurait avantage à entretenir lui-même des communications avec les représentants de la communauté d'expression française de son aire de service qui compte, selon les données de la Société, 780 habitants (15,8 p. 100) d'expression française sur un total de 4 935 personnes.

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 le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais;
2. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, les exigences linguistiques des postes et de s'assurer que le personnel possède la compétence

linguistique requise pour fournir des services en français de qualité égale à ceux offerts aux clients d'expression anglaise;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone ou 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 nécessaires, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour informer formellement les employés des obligations linguistiques du bureau;
5. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la région qu'il dessert afin de cerner leurs besoins et les informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le pictogramme d'offre active sera installé d'ici la fin de septembre 1998;
- ✍ quant à l'amélioration des services bilingues, les trois employés seront évalués immédiatement et leurs besoins de formation seront déterminés. En outre, le prochain poste vacant sera doté d'un employé bilingue qualifié. La SCP a mené sa propre enquête en mars et en juillet de cette année et a trouvé dans les deux cas que l'offre active et la prestation de services étaient effectuées dans les deux langues officielles;
- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ les franchises postales ne sont pas tenues de rencontrer les porte-parole de la communauté locale d'expression française. En raison de la taille du réseau, ce sont généralement les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide de représentants des franchises postales, qui consultent les communautés pour le compte des comptoirs postaux désignés bilingues d'une région donnée.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats de l'évaluation des capacités linguistiques du bureau, et des mesures correctives que la Société aura prises entre-temps pour veiller à ce que le service en français soit offert avec la même qualité que celle du service fourni aux clients d'expression anglaise.

Société canadienne des postes

(121576)

Nackawic (Nouveau-Brunswick)
E0H 1P0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il n'y a eu aucune amélioration. La Société doit donc prendre des mesures correctives immédiates.

Lors des deux appels téléphoniques faits au (506) 575-2155, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, notre enquêteur n' a pu être servi en français. Dans le premier cas, l' employée l' a accueilli en anglais seulement et elle a indiqué en anglais qu'elle ne parlait pas français. Dans le second cas, l' accueil s'est fait en anglais seulement et l' employée n' a pu comprendre la question de notre enquêteur.

Lors de la visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation offerte au public était dans les deux langues. Le bureau n'affichait ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer au public qu'il est désigné pour offrir des services en français et en anglais.

Le service en français, en personne, différerait peu de celui offert au téléphone. Une employée a accueilli notre enquêteur en anglais seulement. Lorsque celui-ci a posé sa question en français, la préposée a fait appel à une collègue pour fournir le service en français. Un membre du public n'aurait pas poursuivi la transaction devant le peu de courtoisie manifesté alors. La seconde employée est intervenue pour servir l'enquêteur. Cependant, en dépit de ses efforts pour fournir le service en français, elle ne comprit pas la question qui lui fut pourtant répétée à plusieurs reprises.

Le bureau compte trois employées, dont une travaille à temps partiel. Un poste est désigné bilingue et sa titulaire possédait un niveau de compétence limité en français au moment de notre visite. Même si les employés ne peuvent, pour le moment, respecter les obligations linguistiques du bureau, ils n'en sont pas moins au courant. En effet, ils savent que le bureau est désigné pour fournir des services dans les deux langues officielles. Compte tenu du grand nombre d'heures d' ouverture de ce bureau, un seul poste bilingue n'est pas suffisant pour assurer des services dans les deux langues officielles en tout temps.

Ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins. Nous sommes d'avis que ce bureau aurait avantage à entretenir lui-même des communications avec les représentants de la communauté d'expression française de Nackawic qui compte, selon le recensement de 1991, pour 19 p. 100 de la population de 1 225 habitants.

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 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, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone et en personne dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est installé bien à la vue pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais;
4. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la région qu'il dessert afin de cerner leurs besoins et les informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ comme l'adjoint du maître de poste est près de la retraite, le maître de poste et l'employé à temps partiel seront tous deux évalués et la formation nécessaire sera planifiée. La SCP a mené une enquête interne qui a révélé qu'une offre active de service a été faite lorsque l'interlocuteur a appelé la franchise postale, mais que les services n'ont pas été offerts dans la langue de l'interlocuteur;
- ✍ un pictogramme d'offre active sera installé d'ici la fin de septembre 1998;

- ✍ les franchises postales ne sont pas tenues de rencontrer les porte-parole de la communauté locale d'expression française. En raison de la taille du réseau, ce sont généralement les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des franchises postales, qui consultent les communautés pour le compte des comptoirs postaux désignés bilingues d'une région donnée.

Commentaires du Commissaire

Le CLO maintient sa recommandation. Compte tenu des longues heures d'ouverture, la présence d'un seul employé bilingue à ce bureau ne suffit pas à garantir le service dans les deux langues officielles en tout temps. Le CLO aimerait donc être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des compétences linguistiques du maître de poste et de l'employé à temps partiel; et il voudrait obtenir une copie du plan à court et à moyen terme des ressources humaines de la Société pour faire en sorte que le bureau de Nackawic respecte ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Société canadienne des postes

(121967)

305, rue Pleasant
Newcastle (Nouveau-Brunswick)
E1V 1Y0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s'est considérablement détériorée à cet égard et que des mesures immédiates doivent être prises pour rétablir le service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public satisfaisait aux exigences de la LLO. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et ni l'un ni l'autre des deux employés présents n'a pu servir l'enquêteur en français.

Lors des deux appels téléphoniques faits au (506) 622-1015, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Lors du premier appel, il a dû insister pour être servi en français et la qualité du service fourni laissait à désirer. Lors du deuxième appel, il n'a pu obtenir le service en français.

Deux des trois employés travaillant à ce point de service sont bilingues. D'après les résultats de notre suivi, nous ne croyons pas que ces personnes possèdent un niveau de compétence suffisant pour être en mesure de servir adéquatement la population d'expression française de Miramichi. Les trois employés sont au courant de leur obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins. Nous sommes d'avis que ce bureau aurait avantage à entretenir lui-même des communications avec les représentants de la communauté d'expression française de la région qu'il dessert.

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 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 nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour que les deux employés bilingues de ce point de service aient une connaissance suffisante du français pour assurer le service dans la langue de choix du client;
3. de prendre les mesures nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour informer les employés quant à la façon appropriée de diriger un client d'expression française à un collègue capable de parler cette langue;
4. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais;
5. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la région qu'il dessert afin de cerner leurs besoins et les informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ un pictogramme d'offre active sera installé d'ici la fin de septembre 1998;
- ✍ les franchises postales ne sont pas tenues de rencontrer les porte-parole de la communauté locale d'expression française. En raison de la taille du réseau, ce sont généralement les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des franchises postales, qui consultent les communautés pour le compte des comptoirs postaux désignés bilingues d'une région donnée.

Société canadienne des postes

(122025)

Notre-Dame (Nouveau-Brunswick)
E0A 2G0

Lors de notre étude de 1994, nous avons obtenu un très bon service en français à cette franchise postale, située dans une résidence, sauf pour l' accueil qui s'était fait en français seulement. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée la même. On peut toujours y obtenir un service de très bonne qualité en français mais l' accueil en personne se fait encore dans une seule langue officielle.

La signalisation extérieure et l' affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le comptoir postal affichait le logo de la Société pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. Les dépliants offerts au public étaient bilingues mais ils étaient tous présentés du côté anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement; le service fourni dans cette langue était très bon.

Notons que ce point de service ne figurait pas dans l'encart des bureaux fédéraux désignés bilingues que le SCT a diffusé au printemps 1997. Selon les renseignements obtenus, la seule employée de ce comptoir postal est bilingue. Elle est au courant des obligations linguistiques du comptoir postal.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s' assurer immédiatement que la préposée qui rencontre les membres du public utilise une formule d' accueil dans les deux langues officielles afin d' inviter le public à communiquer avec elle en français ou en anglais;
2. de s' assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est disposée de manière à projeter l' image d' un bureau qui offre ses services dans les deux langues officielles;
3. d'informer immédiatement le SCT d'ajouter le présent comptoir postal à son répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ l'adresse et le numéro de téléphone ont été fournis au SCT en juillet pour publication dans le répertoire gouvernemental des bureaux et des points de service à l'extérieur de la région de la capitale nationale qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles pour les institutions assujetties à la LLO.

Société canadienne des postes

(122653)

Robichaud (Nouveau-Brunswick)
E0A 2S0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, sauf pour l'accueil qui ne s'était pas fait dans les deux langues. Le suivi mené en 1997 indique que rien n'a changé. L'accueil en personne s'y fait encore en français seulement. Le service fourni en français par la suite est très bon.

Notre enquêteur a téléphoné deux fois au (506) 532-4736, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues à chaque appel et le service fourni en français était très bon.

La visite que nous avons faite a démontré que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation et les formulaires sont disponibles en français et en anglais. Une affiche de la Société annonce que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service fourni dans cette langue était très bon.

Selon le gestionnaire, les employés sont informés de leurs obligations linguistiques lors des réunions du personnel. Les résultats de notre suivi démontrent pourtant que les employés ne pratiquent pas l'accueil dans les deux langues pour le service en personne. Les deux employés qui travaillent à ce bureau de poste sont bilingues.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer immédiatement que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

Les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

Société canadienne des postes

(122769)

St-Léonard (Nouveau-Brunswick)
E0L 1M0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, en dépit de l'absence d'accueil dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée sensiblement la même.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (506) 423-6476, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, ont démontré que l'accueil se faisait tantôt dans les deux langues officielles, tantôt en français seulement. Le service en français était toujours disponible et de très bonne qualité. De même, lors de la visite du bureau, notre enquêteur a obtenu un très bon service en français. Il a cependant été accueilli en français seulement.

La signalisation extérieure ainsi que l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation mise à la disposition du public l'est également. Le pictogramme du SCT et le logo de la Société étaient placés bien en vue pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais.

Les employés sont bien informés des obligations linguistiques du bureau. La Société envoie régulièrement des rappels à cet effet et le gestionnaire s'assure que tous les employés en prennent connaissance. Ce bureau de poste emploie trois personnes qui occupent des postes bilingues dont les exigences linguistiques sont de niveau intermédiaire. Les trois titulaires possèdent le niveau de compétence linguistique requis.

Enfin, le code postal de ce bureau a récemment été modifié en raison de la mise en place du système 911 dans la ville. Il serait approprié d'en aviser le SCT afin que les informations diffusées à propos de ce bureau tiennent compte des récents changements.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer immédiatement 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 immédiatement le SCT des coordonnées appropriées à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ l'adresse et le numéro de téléphone ont été fournis au SCT en juillet pour publication dans le répertoire gouvernemental des bureaux et des points de service à l'extérieur de la région de la capitale nationale qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles pour les institutions assujetties à la LLO.

Société canadienne des postes

(122920)

Sheila (Nouveau-Brunswick)
E0C 1Z0

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1997 indique qu'il fournit toujours un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public satisfaisaient aux exigences en matière de langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais était bien affiché à la vue du public.

Pour la vérification du service en français au téléphone, notre enquêteur a composé le (506) 395-5441, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en français seulement. Le service en français était très bon.

Les trois employés travaillant à ce point de service sont bilingues. Ils sont au courant de leur obligation d'assurer le service au public dans la langue officielle de son choix.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer immédiatement 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 Société

Les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

Société canadienne des postes

(124168)

281, rue St. George
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, exception faite de l'accueil qui n'avait été fait qu'en anglais. Le suivi de 1997 indique que la situation est demeurée sensiblement la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. La documentation était disponible dans les deux langues officielles.

Lors des appels téléphoniques faits au (506) 857-7240, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant. Quant à la visite sur place, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était cependant très bon.

Selon le gestionnaire, les employés sont informés de leurs obligations linguistiques lors des réunions du personnel. Les résultats de notre suivi démontrent que les employés n'accueillent pas le public qui se présente au bureau dans les deux langues officielles. Le bureau compte six employés bilingues, ce qui représente 80 p. 100 du personnel. La capacité bilingue du bureau est donc très bonne.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATION

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 rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

Les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

Société canadienne des postes

Comptoir postal de King's Place (126691)

440, rue King
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H0

Lors de notre étude en 1994, les employés de cette franchise postale avaient fourni un service en français de qualité satisfaisante, exception faite de l'accueil qui n'était pas dans les deux langues. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée la même.

Notre enquêteur a effectué deux appels téléphoniques à cette franchise postale, soit au (506) 454-9339, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. À chaque occasion, il a reçu un très bon service en français. Cependant, l'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux seulement. Par ailleurs, l'enquêteur a noté que le numéro de téléphone publié dans l'annuaire téléphonique paraît seulement dans la version anglaise sous la rubrique « King' s Place Postal Outlet. »

Au moment de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais notre enquêteur a reçu un bon service en français par la suite. Le bureau affichait le pictogramme du SCT dans l'aire de réception pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient également disponibles dans les deux langues officielles.

Cette franchise postale compte quatre employés, tous bilingues. Ils sont informés des obligations linguistiques du point de service, tant par l'exploitant du secteur privé que par le représentant des ventes au détail de la Société.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer immédiatement que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles, en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures nécessaires afin que les inscriptions identifiant ce comptoir postal paraissent dans les deux langues officielles dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les représentants des franchises postales seront informés des résultats de la vérification et se feront rappeler le besoin de suivre régulièrement l'accessibilité des services bilingues. Les exploitants de franchises postales bilingues recevront d'ici le début d'octobre de l'information sur les façons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix;
- ✍ le propriétaire de la franchise postale de King's Place à Fredericton se fera rappeler, avant la fin de septembre, la nécessité d'inscrire le numéro de téléphone de la franchise dans les deux langues officielles dans l'annuaire téléphonique local d'ici la prochaine publication;
- ✍ les franchises postales ne sont pas tenues de rencontrer les porte-parole de la communauté locale d'expression française. En raison de la taille du réseau, ce sont généralement les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide de représentants des franchises postales, qui consultent les communautés pour le compte des comptoirs postaux désignés bilingues d'une région donnée.

Société canadienne des postes

(1307045)

43, rue Champlain
Dieppe (Nouveau-Brunswick)
E1A 4X0

Lors de notre étude en 1994, la franchise postale située au 43, rue Champlain, avait alors fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que ce comptoir postal n' existe plus. Le service est maintenant fourni par un nouveau concessionnaire situé au 64, rue Champlain. Toutefois, au moment de notre plus récente visite, l' information ayant paru au printemps 1997 dans la presse de langue officielle minoritaire au sujet des bureaux fédéraux qui sont tenus de servir le public dans les deux langues officielles n' avait pas encore été mise à jour.

Au 64, rue Champlain, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles. Le comptoir postal affichait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offre des services en français et en anglais. Lors de la visite sur place, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles et il a reçu un très bon service en français.

Le représentant des ventes au détail de la Société nous informe que le comptoir postal compte cinq employés, tous bilingues. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du comptoir postal; ils en ont été informés au moment de leur embauche et de leur formation initiale.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. d' informer immédiatement le SCT de l' adresse appropriée à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

L'adresse et le numéro de téléphone du comptoir postal de Dieppe ont été fournis au SCT en juillet pour publication dans le répertoire gouvernemental des bureaux et des points de service à l'extérieur de la région de la capitale nationale qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles pour les institutions assujetties à la LLO.

Société canadienne des postes

Village Food Store (151661)

2081 ouest, rue Main
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1E 1K0

Lors de notre étude en 1994, cette franchise postale avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'elle offre encore un bon service en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées.

Lors de notre visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon. Il n'y a aucune signalisation à l'extérieur du commerce indiquant l'existence d'une franchise postale chez cet exploitant du secteur privé. À l'intérieur, bien que les affiches de la Société soient bilingues, d'autres affiches faites à la main touchant le service des postes sont uniquement en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, le comptoir postal n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais.

D'après le représentant des ventes au détail de la Société, ce comptoir postal compte trois employés, tous bilingues. Ces derniers seraient au courant des obligations linguistiques de la franchise, ayant été informés au cours des réunions.

Les franchises postales ne sont pas tenues d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Un représentant de la Société participe à une rencontre avec les porte-parole de la communauté d'expression française au moins une fois l'an, selon les besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer immédiatement que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du 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 tout l'affichage à l'intérieur du bureau en ce qui concerne les services postaux soit dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après le diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la Société est placé bien à la vue au public pour indiquer que cette franchise postale offre des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Le comptoir postal du Village Food Store de Moncton est maintenant fermé.

Société Radio-Canada

Bureau régional (1649)

1160, rue Regent
C.P. 2200
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5G4

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Soulignons, dès le départ, qu'il s'agit en l'occurrence d'une station de radio d'expression anglaise. Ainsi, la seule obligation qui lui incombe au sens de la LLO est celle d'accueillir les membres du public dans les deux langues officielles et de les diriger aux employés bilingues en poste, le cas échéant.

La signalisation extérieure et l'affichage générique de la Société à l'intérieur du bureau étaient bilingues. La documentation générique de la Société respectait les exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT était affiché bien en vue pour indiquer au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Malgré un accueil en personne en anglais seulement, la réceptionniste a fourni un excellent service en français. Elle a dirigé notre enquêteur vers la personne susceptible de lui fournir le service demandé.

Pour la vérification du service téléphonique en français, l'enquêteur a composé successivement les deux numéros qui sont inscrits dans l'annuaire téléphonique local. Notons que ces numéros ne sont pas inscrits dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Au (506) 451-4000 ainsi qu'au 1-800-561-7010, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Bien qu'elles n'occupent pas de postes désignés bilingues, les deux réceptionnistes sont toutes deux bilingues. Elles ont été informées de leurs responsabilités au plan linguistique au moment de leur embauche.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la population d'expression française, cette responsabilité relevant plutôt du mandat du réseau français de la Société à Moncton.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés 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 immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à faire inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les autorités responsables du bureau de Fredericton ont été priées de voir à ce que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil bilingue afin d'inviter le public à communiquer avec la Société dans la langue de leur choix;
- ✍ le numéro de téléphone mentionné dans le rapport figure dans la liste BUROLIS donnée au SCT. La SRC a été informée que le numéro 1-800 inscrit dans l'annuaire téléphonique est considéré comme un numéro de programme susceptible de changer et que chaque composante de média a l'autorité de déterminer l'utilisation et la publication de tels numéros, au besoin. Puisque ces numéros ont trait à la programmation, les services offerts ne sont pas bilingues. Nous jugeons donc que le numéro officiel du bureau est celui qui doit être transmis au SCT et inscrit dans BUROLIS.

Commentaire du Commissaire

Après vérification du numéro transmis au SCT dans BUROLIS, le CLO convient qu'il n'est pas nécessaire d'inscrire le numéro 1-800 puisque la Société n'a pas d'obligations linguistiques relatives à ce numéro lié à la programmation.

Citoyenneté et Immigration Canada

Centre d'immigration du Canada (10435)

Carré Frederick
Pièce 380
Tour TD
77, rue Westmorland
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3
(506) 452-3090

Nous n'avions pas vérifié le service en français fourni par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu'il éprouve de sérieuses difficultés à fournir ses services en français, notamment en personne.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur s'est présenté au comptoir et a été accueilli en anglais seulement. Il s'est adressé en français à la réceptionniste et celle-ci lui a demandé s'il parlait anglais. Elle n'a pas sollicité l'aide d'un collègue bilingue. Quelques instants plus tard, un autre employé est venu prêter assistance à la réceptionniste. Notre enquêteur a de nouveau tenté d'obtenir le service en français, mais sans succès.

La documentation et les formulaires qu'on a remis à l'enquêteur étaient en anglais seulement, en dépit de sa demande expresse pour les obtenir en français. Le bureau n'avait pas les versions françaises des documents en question.

La signalisation extérieure était bilingue. À l'intérieur, le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offre des services en français et en anglais. L'affichage à l'intérieur n'était que partiellement bilingue. Une forte proportion de cet affichage était en anglais seulement. Les documents et les formulaires dans les présentoirs n'étaient pas tous disponibles en français. De plus, il fallait chercher les documents disponibles en français puisque toute la documentation était disposée du côté anglais seulement. L'enquêteur a noté que le bureau, dans son ensemble, ne projetait pas l'image d'un bureau désigné pour fournir des services en français et en anglais.

La vérification du service en français au téléphone a révélé que le service fourni dans cette langue est très bon, y compris l'accueil dans les deux langues officielles. Il faut toutefois ajouter que ce service est assuré par un bureau situé à Montréal. Pour cette vérification téléphonique, notre enquêteur avait composé le (506) 452-3090, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. C'est la téléphoniste qui l'a informé du numéro à composer pour obtenir le service demandé, soit le 1-888-242-2100. Le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles n'est plus en service.

Le bureau compte huit employés, dont quatre occupent un poste désigné bilingue. Ces postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous les titulaires ont atteint le niveau requis. On nous a dit que les employés sont au courant que le bureau doit fournir des

services dans les deux langues. Les résultats que nous avons obtenus nous amènent à conclure cependant que les employés ne connaissent pas les procédures à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau.

D'autre part, le bureau régional de l'institution entretient des communications régulières avec les associations représentant la communauté d'expression française de la province, particulièrement en ce qui a trait aux mesures visant à soutenir l'épanouissement de cette communauté.

Mise au courant du résultat de nos observations, la direction régionale a pris des mesures et des engagements pour corriger la situation. Elle a centralisé les services téléphoniques dans un centre d'appels situé à Montréal et a augmenté ses budgets de formation linguistique dans l'Atlantique afin d'améliorer la compétence de ses employés dans l'autre langue officielle. La directrice régionale a diffusé une note de service à tout le personnel des bureaux de l'Atlantique pour les informer de la façon appropriée d'accueillir le public dans les deux langues au téléphone et de diriger les appels dans la langue de l'interlocuteur. Un employé sera chargé de visiter chaque Centre de citoyenneté et d'immigration et d'y coordonner l'application de mesures correctives. De plus, les contrats de gestion des directeurs comprendront d'autres objectifs afin de rencontrer leurs obligations. Une campagne de sensibilisation sera également entreprise auprès de tous les employés au sujet de leurs responsabilités et obligations en matière de langues officielles.

RECOMMANDATIONS

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 employés 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 immédiatement le SCT du numéro approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
3. de faire inscrire dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de la région le numéro approprié pour l'obtention du service en français;
4. 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 personne en français;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches à l'intérieur du bureau sont dans les deux langues officielles;
6. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation et les formulaires préparés à l'intention du public sont disponibles dans les deux langues officielles, tant sur les présentoirs que sur demande, et de disposer la

documentation de manière à projeter l' image d' une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La région de l' Atlantique de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a considéré les recommandations du rapport avec intérêt et avec la ferme intention de résoudre les problèmes soulevés.

Après la vérification, le directeur de la région de l' Atlantique s' est entretenu avec le bureau du CLO à Moncton dans le but d' élaborer une approche plus proactive vis-à-vis des questions de langue dans les provinces de l' Atlantique.

Les représentants des six bureaux de CIC au Nouveau-Brunswick se sont réunis en juillet 1997 afin de planifier la conception de mesures visant la prestation de services d' immigration et de citoyenneté dans les deux langues officielles. Le travail de ce groupe - maintenant nommé le Comité des langues officielles du Nouveau-Brunswick - se poursuit. Bien que des mesures aient été prises afin d' augmenter le niveau des services bilingues au Nouveau-Brunswick, la direction locale admet que le travail n' est pas terminé.

Il est reconnu qu' une formation linguistique périodique des employés bilingues est nécessaire pour le maintien de l' acquis en français. Ainsi, deux employés bilingues de Fredericton sont inscrits à un cours de français d' une semaine à la mi-septembre 1998.

Le principal point de contact des clients nécessitant des services de citoyenneté et d' immigration est un télécentre ministériel, situé à CIC Montréal, où le service est bilingue. La restructuration des processus ministériels, qui a engendré la création des télécentres, a également favorisé la conception d' un rôle très différent pour les bureaux : plutôt que d' encourager les clients à se rendre au bureau, on demande aux clients de téléphoner au télécentre. Le télécentre n' envoie au bureau intérieur que les demandes ne pouvant être réglées au téléphone, avec l' indication de la langue de choix du client, afin qu' un rendez-vous avec un agent local de CIC puisse être fixé. Le personnel est doublement conscient que le respect formel de ce processus assurera la prestation adéquate d' un service bilingue.

De plus, en ce qui concerne plus spécifiquement les recommandations, les mesures suivantes ont été prises :

- ✍ les brochures de CIC *Employé(e) - Langues officielles* et *Comment répondre au téléphone dans les deux langues officielles* ont été distribuées à tous les employés. La première expose l'obligation du Ministère d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO et du Règlement. Une enquête auprès des employés a suivi la diffusion de la brochure afin de vérifier leur compréhension des obligations du Ministère;
- ✍ l'inscription téléphonique fournie au SCT en avril 1998 indique le numéro sans frais du télécentre comme premier point de contact des clients;
- ✍ les annuaires téléphoniques locaux indiquent le numéro sans frais du télécentre en anglais et en français;
- ✍ chacun des bureaux a fait le point sur son effectif bilingue et prend des mesures locales pour augmenter ses capacités bilingues. Quatre employés sur huit au CIC sont bilingues ou ont une forte connaissance du français. Les efforts à Fredericton sont consacrés au maintien des connaissances linguistiques dans les deux langues officielles;
- ✍ le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public. Toutes les affiches sont bilingues;
- ✍ les formulaires de demande, les brochures et autres publications à l'intention du public sont disponibles sur les présentoirs et sur demande en anglais et en français.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est heureux que la direction régionale prenne des mesures correctives à l'égard de ses obligations linguistiques. Les comités des langues officielles mis sur pied dans d'autres institutions se sont révélés très utiles pour maintenir l'engagement des cadres et des employés et pour les tenir au fait de leurs responsabilités et obligations en matière de langues officielles.

Citoyenneté et Immigration Canada

Centre d'immigration du Canada (10439)

Édifice des douanes
189, rue Prince William
1^{er} étage
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B9
(506) 636-3988

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, tant au téléphone qu' en personne. La vérification menée par le personnel du Ministère en 1995 en était venue aux mêmes conclusions. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s' est détériorée.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles pour celle relevant du Ministère. Certaines affiches d'autres institutions fédérales n'étaient qu'en anglais seulement. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public n'étaient pas tous dans les deux langues officielles. On notait la présence de documentation et de formulaires en anglais seulement. Le pictogramme du SCT pour indiquer que le bureau offre des services en français et en anglais n' était pas visible au moment de notre visite, mais une affiche du Ministère invitait le public à se servir de la langue de son choix. L' accueil en personne s' est fait en anglais seulement. Le préposé a fait appel à une personne d'un autre bureau (GRC) pour fournir le service en français. Ce service était plutôt laborieux, tant au plan des connaissances techniques que linguistiques.

Lors de la vérification du service téléphonique en français, nos enquêteurs n' ont reçu un accueil dans les deux langues officielles qu' une fois sur deux. L' un des deux appels a été fait au nouveau numéro interurbain sans frais, le 1-888-242-2100, où le service en français était très bon. Ce numéro n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local ni dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lorsque nous avons composé le (506) 636-3988, le numéro fourni par le SCT, l' accueil s'est fait en anglais seulement et la communication a été coupée lors du transfert d' appel. Des tentatives ultérieures ont abouti à des messages enregistrés bilingues.

Le bureau compte trois employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue au niveau de compétence linguistique intermédiaire. Ce poste est comblé de façon intérimaire par un titulaire qui dépasse ces exigences linguistiques. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, le directeur les en ayant informés soit par écrit soit lors des réunions du personnel.

D'autre part, le bureau régional de l'institution entretient des communications régulières avec les associations représentant la communauté d'expression française de la province, particulièrement en ce qui a trait aux mesures visant à soutenir l'épanouissement de cette communauté.

Dès qu'elle fut mise au courant du résultat de nos observations, la direction régionale s'est engagée à prendre des mesures correctives. Elle a centralisé les services téléphoniques dans un centre d'appels situé à Montréal et a augmenté ses budgets de formation linguistique dans l'Atlantique afin d'améliorer la compétence de ses employés dans l'autre langue officielle. La directrice régionale a diffusé une note de service à tout le personnel des bureaux de l'Atlantique pour les informer de la façon appropriée d'accueillir le public dans les deux langues au téléphone et de diriger les appels dans la langue de l'interlocuteur. Un employé sera chargé de visiter chaque Centre de citoyenneté et d'immigration et d'y coordonner l'application de mesures correctives. De plus, les contrats de gestion des directeurs comprendront d'autres objectifs afin de rencontrer leurs obligations. Une campagne de sensibilisation sera également entreprise auprès de tous les employés au sujet de leurs responsabilités et obligations en matière de langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation de service au téléphone et en personne en français, sans avoir recours à des mesures administratives;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone approprié à faire inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
5. de faire inscrire dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) où les services sont disponibles en français;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public sont disponibles dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La région de l'Atlantique de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a considéré les recommandations du rapport avec intérêt et avec la ferme intention de résoudre les problèmes soulevés.

Après la vérification, le Directeur de la région de l'Atlantique s'est entretenu avec le bureau du CLO à Moncton, Nouveau-Brunswick, dans le but d'élaborer une approche plus proactive vis-à-vis des questions de langue dans les provinces de l'Atlantique.

Les représentants des six bureaux de CIC au Nouveau-Brunswick se sont réunis en juillet 1997 afin de planifier la conception de mesures visant la prestation de services d'immigration et de citoyenneté dans les deux langues officielles. Le travail de ce groupe - maintenant nommé le Comité des langues officielles du Nouveau-Brunswick - se poursuit. Bien que des mesures aient été prises afin d'augmenter le niveau des services bilingues au Nouveau-Brunswick, la direction locale admet que le travail n'est pas terminé.

Il est reconnu qu'une formation linguistique périodique des employés bilingues est nécessaire pour le maintien de l'acquis en français. Ainsi, un employé bilingue du CIC est inscrit à un cours de français d'une semaine à la mi-septembre 1998.

Le principal point de contact des clients nécessitant des services de citoyenneté et d'immigration est un télécenre ministériel, situé à CIC Montréal, où le service est bilingue. La restructuration des processus ministériels, qui a engendré la création de télécenres, a également favorisé la conception d'un rôle très différent pour les bureaux : plutôt que d'encourager les clients à se rendre au bureau, on demande aux clients de téléphoner au télécenre. Le télécenre n'envoie au bureau intérieur que les demandes ne pouvant être réglées au téléphone, avec l'indication de la langue de choix du client, afin qu'un rendez-vous avec un agent local de CIC puisse être fixé. Le personnel est doublement conscient que le respect formel de ce processus assurera la prestation adéquate d'un service bilingue.

De plus, en ce qui concerne plus spécifiquement les recommandations, les mesures suivantes ont été prises :

- ✍ les brochures de CIC *Employé(e) - Langues officielles* et *Comment répondre au téléphone dans les deux langues officielles* ont été distribuées à tous les employés. La première brochure expose l'obligation du Ministère d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO et du Règlement. Une enquête auprès des employés a suivi la diffusion de la brochure afin de vérifier leur compréhension des obligations du Ministère;
- ✍ chacun des bureaux a fait le point sur son effectif bilingue et prend des mesures locales pour augmenter ses capacités bilingues. Un des trois employés au CIC est bilingue. Le Comité des langues officielles du Nouveau-Brunswick du Ministère évalue les moyens d'offrir le service en français lorsque l'employé bilingue est temporairement non disponible;
- ✍ le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public. Toutes les affiches sont bilingues;

- ✍ l'inscription téléphonique fournie au SCT en avril 1998 indique le numéro sans frais du télécentre comme premier point de contact des clients;
- ✍ les annuaires téléphoniques locaux indiquent le numéro sans frais du télécentre en anglais et en français;
- ✍ les formulaires de demande, les brochures et autres publications à l'intention du public sont disponibles sur les présentoirs et sur demande en anglais et en français.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est heureux que la direction régionale prenne des mesures correctives à l'égard de ses obligations linguistiques. Toutefois, il aimerait être avisé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures particulières que le Ministère aura prises en vue d'offrir le service en français lorsque l'employé bilingue est temporairement non disponible.

Citoyenneté et Immigration Canada

Centre d'immigration du Canada (10441)

Édifice Highway Inspection
204, boulevard Milltown
St. Stephen (Nouveau-Brunswick)
E3L 1G8
(506) 465-2120

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. La vérification menée par le Ministère en 1995 en était venue aux mêmes conclusions. Le suivi de 1997 indique qu'en dépit du plan d'action que le Ministère avait préparé pour combler les lacunes, la situation à ce bureau n'a pas changé. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour corriger cette situation qui perdure.

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 n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. Lors de notre visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'a pas été fourni, aucun des deux agents ne comprenant cette langue.

Pour vérifier le service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (506) 465-2120, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Suite à un enregistrement bilingue indiquant que l'appel était transféré, l'accueil s'est fait en anglais seulement à deux reprises et le service en français ne fut fourni qu'une fois sur deux. La qualité du service était plutôt pauvre.

Le bureau compte six employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. Le titulaire satisfait au niveau de compétence linguistique intermédiaire du poste. Compte tenu du fait qu'il n'y a qu'un seul poste bilingue, le bureau n'est pas en mesure d'assurer la prestation du service en français de façon constante à chaque quart de travail. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau, ayant reçu une directive écrite du directeur de la région. Nos tests tant au téléphone qu'en personne démontrent que les directives ne sont pas toujours suivies.

D'autre part, le bureau régional de l'Institution entretient des communications régulières avec les associations représentant la communauté d'expression française de la province, particulièrement en ce qui a trait aux mesures visant à soutenir l'épanouissement de cette communauté.

Dès qu'elle fut mise au courant du résultat de nos observations, la direction régionale s'est engagée à prendre des mesures correctives. Elle a centralisé les services téléphoniques dans un centre d'appels situé à Montréal et a augmenté ses budgets de formation linguistique dans l'Atlantique afin d'améliorer la compétence de ses employés dans l'autre langue officielle. La directrice régionale a diffusé une note de service à tout le personnel des bureaux de l'Atlantique

pour les informer de la façon appropriée d'accueillir le public dans les deux langues au téléphone et de diriger les appels dans la langue de l'interlocuteur. Un employé sera chargé de visiter chaque Centre de citoyenneté et d'immigration et d'y coordonner l'application de mesures correctives. De plus, les contrats de gestion des directeurs comprendront d'autres objectifs afin de rencontrer leurs obligations. Une campagne de sensibilisation sera également entreprise auprès de tous les employés au sujet de leurs responsabilités et obligations en matière de langues officielles.

RECOMMANDATIONS

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 employés 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 SCT est placé bien à la vue du public;
3. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer, dans les plus brefs délais, qu'il y a un nombre suffisant d'employés bilingues pour fournir, en tout temps, le service au public dans les deux langues officielles au téléphone et en personne.

Réponse du Ministère

La région de l'Atlantique de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a considéré les recommandations du rapport avec intérêt et avec la ferme intention de résoudre les problèmes soulevés.

Après la vérification, le Directeur de la région de l'Atlantique s'est entretenu avec le bureau du CLO à Moncton, Nouveau-Brunswick, dans le but d'élaborer une approche plus proactive vis-à-vis des questions de langue dans les provinces de l'Atlantique.

Les représentants des six bureaux de CIC au Nouveau-Brunswick se sont réunis en juillet 1997 afin de planifier la conception de mesures visant la prestation de services d'immigration et de citoyenneté dans les deux langues officielles. Le travail de ce groupe - maintenant nommé le Comité des langues officielles du Nouveau-Brunswick - se poursuit. Bien que des mesures aient été prises afin d'augmenter le niveau des services bilingues au Nouveau-Brunswick, la direction locale admet que le travail n'est pas terminé.

De plus, en ce qui concerne plus spécifiquement les recommandations, les mesures suivantes ont été prises :

- ✍ les brochures de CIC *Employé(e) - Langues officielles* et *Comment répondre au téléphone dans les deux langues officielles* ont été distribuées à tous les employés. La première brochure expose l'obligation du Ministère d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO et du Règlement. Une enquête auprès des employés a suivi la diffusion de la brochure afin de vérifier leur compréhension des obligations du Ministère;
- ✍ le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public. Toutes les affiches sont bilingues;
- ✍ chacun des bureaux a fait le point sur son effectif bilingue et prend des mesures locales pour augmenter ses capacités bilingues. Un des cinq employés au CIC est bilingue. Deux autres employés se sont portés volontaires pour suivre de la formation linguistique en français et le Ministère étudie les options de formation dans la région et ailleurs dans la province. Le moment de la formation dépendra de l'endroit et du coût de la formation, comme de la mobilité des employés si la formation n'est pas disponible dans la région.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est heureux que la direction régionale prenne des mesures correctives à l'égard de ses obligations linguistiques. Le CLO comprend que de la formation linguistique suivra, mais il estime toutefois que le fait de ne compter qu'un seul employé bilingue dans ce bureau désigné ne permet pas d'offrir en tout temps aux citoyens d'expression française un service de qualité égale à celui offert aux citoyens d'expression anglaise. Ainsi, il aimerait être avisé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures prises pour permettre au bureau d'offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles.

Société du crédit agricole

(10479)

Édifice de la mise en marché du lait du Nouveau-Brunswick
Chemin Roachville
C.P. 751
Sussex (Nouveau-Brunswick)
E0E 1P0
(506) 432-9135

Nous n'avions pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que le service en français en personne dépend de la présence au bureau du seul employé bilingue. Le bureau fournit un très bon service en français au téléphone.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires et la documentation mis à la disposition du public respectaient les exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais n'était pas très visible mais on l'a placé bien en vue, à la réception, dès que notre enquêteur l'a mentionné.

Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement. La réceptionniste s'est toutefois adressée en français à l'enquêteur dès qu'il a fait connaître sa préférence linguistique. Elle a alors mis l'enquêteur en communication téléphonique avec un agent bilingue du bureau de Moncton. Le service a été fourni en français mais on a dû avoir recours à une mesure administrative pour assurer ce service. Notons cependant que le même traitement aurait été offert à un client d'expression anglaise.

Pour vérifier le service en français au téléphone, notre enquêteur a téléphoné deux fois au (506) 432-9135, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles à chaque occasion et les appels ont été dirigés sans délai à des agents bilingues compétents.

Au moment de notre visite, le bureau ne comptait que deux employés, dont un seul occupait un poste désigné bilingue. Le titulaire, qui se déplaçait la plupart du temps à l'extérieur du bureau, satisfaisait au niveau intermédiaire de compétence linguistique exigé. Depuis notre visite, le poste bilingue a été redesigné anglais-essentiel et le poste de la secrétaire a été désigné bilingue. La Société compte fournir la formation linguistique de base en français à la secrétaire. Entre temps, le service en français est assuré par voie de mesure administrative. Nous ne croyons pas que cet arrangement fera en sorte que le service fourni en français sera égal à celui fourni en anglais, les clients d'expression française étant toujours desservis par une secrétaire tandis que ceux d'expression anglaise ont accès la plupart du temps au service d'un agronome.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Ils ont reçu périodiquement des directives écrites à ce sujet et le conseiller des langues officielles de la Société les en a informés.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Les bureaux de Moncton et de Grand-Sault se chargent des contacts avec la Fédération des agriculteurs francophones et avec l'Office de commercialisation des poulets du Nouveau-Brunswick.

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 l'employée qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec elle en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que son bureau de Sussex (Nouveau-Brunswick) assure un service en français en personne de qualité égale à celui fourni en anglais.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ la conseillère des langues officielles de la Société a fait une présentation aux employés de l'Atlantique en octobre 1997. Elle a expliqué les obligations de la SCA quant au service au public, et la nécessité d'encourager les membres du public à communiquer dans la langue officielle de leur choix en faisant une offre active de service bilingue au téléphone et en personne. En juillet 1998, la conseillère des langues officielles a animé une téléconférence de suivi réunissant des adjoints de bureau du Nouveau-Brunswick et de l'Î.-P.-É pour vérifier s'ils font en effet une offre bilingue en personne et au téléphone. Les adjoints de bureau des bureaux désignés pour le service au public ont tous reçu une liste de vérification des points relatifs aux langues officielles dans leur bureau respectif;
- ✍ en juin 1998, la SCA a présenté au SCT une demande formelle afin que les bureaux de la SCA ayant au plus deux conseillers en financement reçoivent la désignation « sur rendez-vous / by appointment ». La SCA a demandé cette désignation principalement en raison de la nature de ses opérations. Les conseillers en financement de la SCA, qui rencontrent les clients pour leur fournir des services financiers complets, se rendent souvent sur les lieux des exploitations agricoles, ce qui signifie que la Société ne peut assurer un plein service sur place, et en tout temps, dans une langue ou dans l'autre. D'ailleurs, dans de nombreux bureaux, les conseillers en financement (francophones ou anglophones) travaillent souvent seuls sans adjoint de bureau, ou à temps partiel dans un bureau et à temps partiel dans un autre. Le SCT a accepté

la demande de désignation « sur rendez-vous / by appointment » de la Société. Le bureau de Sussex est touché par cette mesure. C' est donc dire que tous les clients - d' expression française ou anglaise - doivent prendre un rendez-vous pour rencontrer un conseiller en financement du bureau de Sussex. De cette façon, la SCA peut voir à ce qu' un conseiller en financement qualifié puisse offrir des services financiers complets dans la langue de choix du demandeur.

Commentaire du Commissaire

Le CLO juge acceptable l' entente entre la SCA et le SCT relativement à la désignation « sur rendez-vous / by appointment » des bureaux de la SCA ayant au plus deux conseillers en financement puisque des services de qualité égale sont offerts aux deux communautés linguistiques.

Société du crédit agricole

(92027)

125, rue Queen
C.P. 1180
Woodstock (Nouveau-Brunswick)
E0J 2B0
(506) 328-8427

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1997 indique que le bureau fournit maintenant un service en français au moyen de mesures administratives aussi bien au téléphone qu'en personne. C'est une situation qui devra être corrigée, comme certaines autres d'ailleurs.

Pour vérifier le service téléphonique en français, l'enquêteur a composé le (506) 328-8427, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro est également publié dans la version anglaise de l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et la secrétaire a dirigé l'appel au bureau de Moncton où le service fourni en français était très bon. Le numéro inscrit dans la partie française de l'annuaire est le 1-800-841-1697. À ce numéro, auquel on répond à partir de Moncton, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service en français était très bon.

Il n'y a que deux employés au bureau de Woodstock. La secrétaire possède un niveau de compétence élémentaire en français. L'autre employé, un agronome qui se déplace souvent dans le cadre de ses fonctions, est unilingue. La secrétaire dirige les appels exigeant une expertise agricole en français vers le bureau de Moncton ou celui de Sussex.

Le gestionnaire tenait à faire remarquer qu'il se peut, lors de l'absence de l'agronome, que des appels provenant de clients d'expression anglaise soient aussi dirigés à Moncton non pas pour des raisons d'ordre linguistique mais parce que les questions posées font appel à des connaissances particulières que ne possède pas la secrétaire. À ce moment-là, les appels sont acheminés ailleurs à des agronomes du Ministère. Ces explications ne suffisent pas pour nous convaincre que le service offert en français est égal à celui fourni en anglais. Le fait que la secrétaire possède une compétence limitée en français et que l'agronome ne soit pas bilingue indique que les clients d'expression française sont désavantagés plus souvent que ceux d'expression anglaise. En demandant à un autre bureau de satisfaire à ses obligations linguistiques, le bureau de Woodstock ne répond pas aux exigences de la Loi et du Règlement.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français était satisfaisant. Lorsque les questions posées par notre enquêteur se sont avérées plus précises, l'employé lui a offert de le mettre en rapport, par téléphone, avec un employé bilingue du bureau de Sussex.

La signalisation extérieure était bilingue. À l'intérieur, certaines affiches de la Société étaient en anglais seulement. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. Les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. La plupart de la documentation qu'on retrouvait sur place était disponible dans les deux langues. Cependant, des documents étaient disponibles en une seule langue, soit en français, soit en anglais.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. C' est le directeur de district qui se charge de les en informer périodiquement. Ce dernier a également des contacts avec les représentants de la communauté de langue officielle minoritaire, en particulier avec la Fédération des agriculteurs et agricultrices francophones du Nouveau-Brunswick.

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 employés 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 tout l' affichage est dans les deux langues officielles;
3. 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;
4. de s'assurer que les mêmes numéros de téléphone pour le service en français figurent dans la prochaine édition de l' annuaire téléphonique et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que son bureau de Woodstock (Nouveau-Brunswick) fournisse lui-même en français tous les services qu'il offre en anglais.

Réponse de la Société

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ☞ la conseillère des langues officielles de la Société a fait une présentation aux employés de l' Atlantique en octobre 1997. Elle a expliqué les obligations de la SCA quant au service au public, et la nécessité d' encourager les membres du public à communiquer dans la langue officielle de leur choix en faisant une offre active de service bilingue au téléphone et en personne. En juillet 1998, la conseillère des langues officielles a animé une téléconférence de suivi réunissant des adjoints de bureau du Nouveau-Brunswick et de l' Î.-P.-É pour vérifier

s' ils font en effet une offre bilingue en personne et au téléphone. Les adjoints des bureaux désignés ont tous reçu une liste de vérification des points relatifs aux langues officielles dans leur bureau respectif;

- ✍ la conseillère des langues officielles a exposé la question de l' affichage aux employés du bureau de Woodstock et tout l' affichage est désormais bilingue;
- ✍ la conseillère des langues officielles a exposé la question des publications aux employés du bureau de Woodstock. Toute la documentation à l' intention du public est désormais disponible dans les deux langues officielles;
- ✍ comme la SCA a décidé de décentraliser ses services téléphoniques en français, elle a désactivé le numéro 1-800. Le numéro local est désormais inscrit dans le bottin téléphonique et dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
- ✍ en juin 1998, la SCA a présenté au SCT une demande formelle afin que les bureaux de la SCA ayant au plus deux conseillers en financement reçoivent la désignation « sur rendez-vous / by appointment ». La SCA a demandé cette désignation principalement en raison de la nature de ses opérations. Les conseillers en financement de la SCA, qui rencontrent les clients pour leur fournir des services financiers complets, se rendent souvent sur les lieux des exploitations agricoles, ce qui signifie que la Société ne peut pas assurer un plein service sur place, et en tout temps, dans une langue ou dans l' autre. D' ailleurs, dans de nombreux bureaux, les conseillers en financement (francophones ou anglophones) travaillent souvent seuls sans adjoint de bureau ou à temps partiel dans un bureau et à temps partiel dans un autre. Le SCT a accepté la demande de désignation « sur rendez-vous / by appointment » de la Société. Le bureau de Woodstock est touché par cette mesure. C' est donc dire que tous les clients - d' expression française ou anglaise - doivent prendre un rendez-vous pour rencontrer un conseiller en financement du bureau de Woodstock. De cette façon, la SCA peut voir à ce qu' un conseiller en financement qualifié puisse offrir des services financiers complets dans la langue de choix du demandeur. Le conseiller en financement de la région de Woodstock, dont le poste est désigné bilingue, a des connaissances approfondies du français et de l' anglais.

Commentaire du Commissaire

Le CLO juge acceptable l' entente entre la SCA et le SCT relativement à la désignation « sur rendez-vous / by appointment » des bureaux de la SCA ayant au plus deux conseillers en financement puisque des services de qualité égale sont offerts aux deux communautés linguistiques.

Banque de développement du Canada

(10485)

75, rue Prince William
C.P. 7173
Succursale A
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B2
(506) 636-4751

Ce bureau n' avait pas fait l' objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu' il fournit le service en français au téléphone mais qu' il éprouve des difficultés à le faire en personne. D'autres lacunes devront également être corrigées.

Pour la vérification du service en français au téléphone, notre enquêteur a appelé deux fois au (506) 636-4751, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Lors des deux appels, l'accueil s'est fait dans les deux langues, et ils ont été acheminés à un employé bilingue qui a fourni un service satisfaisant en français. Cependant, lorsque notre enquêteur a de nouveau communiqué avec le directeur de la succursale, au même numéro, pour discuter des mesures correctives suite à l'enquête, le service a été offert en anglais seulement et l'appel a été acheminé à une boîte vocale dont le message n' était enregistré qu' en anglais.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Bien que la plupart de la documentation était dans les deux langues, l'enquêteur a noté la présence de quelques dépliants et brochures en anglais seulement. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu' il offre des services en français et en anglais. Lors de la visite au bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'a pas pu être fourni, l'employé bilingue étant absent momentanément. Aucune disposition administrative n' était en place pour assurer le service en français en l' absence de l' employé bilingue.

Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur six. Au moment de notre visite, il a été impossible de déterminer si le titulaire satisfaisait aux exigences linguistiques puisque ce dernier n' avait pas encore subi l' examen permettant d' évaluer ses compétences en français. Par ailleurs, les employés sont informés des obligations linguistiques du bureau principalement lors de l' embauche. Le gestionnaire du bureau, qui venait d'entrer en fonction, est responsable d'établir des communications avec la communauté d'expression française desservie par la succursale. Il a l'intention de se faire aider dans cette tâche par l'employé bilingue.

Notre enquêteur a également noté que l'adresse inscrite dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles est inexacte. Il faudrait que le bureau prévienne le SCT à cet effet.

Le bureau peut difficilement s'acquitter convenablement de ses obligations linguistiques, compte tenu de sa faible capacité bilingue. Il devrait augmenter cette capacité dans les plus brefs délais.

Le gestionnaire nous a informés peu de temps après notre visite que la documentation était maintenant disponible dans les deux langues et que les clients étaient dorénavant accueillis en français et en anglais. Il nous a également indiqué qu'en l'absence de l'employé bilingue, des mesures avaient été prises pour acheminer les demandes en français à un employé bilingue du bureau de Moncton. Il nous a finalement appris que le gestionnaire des comptes suivrait de la formation linguistique à compter de septembre 1997.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone ou 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, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la désignation linguistique des postes et les compétences linguistiques de leurs titulaires pour s'assurer que le bureau dispose d'un nombre suffisant de postes et d'employés bilingues pour fournir, en tout temps, le service en français au téléphone et en personne;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles tant sur les présentoirs que sur demande;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés dans les boîtes vocales des employés qui desservent le public sont dans les deux langues officielles;
5. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse appropriée à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Banque

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ il importe de mentionner que la Banque possède maintenant un service téléphonique central bilingue, 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ainsi, toute personne qui appelle dorénavant au numéro général de l'une ou l'autre succursale voit son appel acheminé au Centre d'appel de la BDC, où le service est toujours bilingue;

- ✍ la Banque vient tout juste d'entreprendre une nouvelle série de tests linguistiques pour les membres du personnel qui n'en ont pas déjà fait l'objet. Cette initiative inclut le personnel bilingue de la succursale de Saint John. La grande mobilité exigée de la part des membres du personnel des succursales rend virtuellement impossible la désignation de postes bilingues. Cependant, comme la Banque possède un programme complet de cours de formation linguistique offert à l'ensemble du personnel, c'est par ce biais que la succursale de Saint John va accroître sa capacité bilingue. Un membre du personnel affecté au service à la clientèle s'apprête ainsi à suivre des cours de formation linguistique;
- ✍ le gestionnaire a déjà confirmé que la documentation est maintenant disponible dans les deux langues et que les clients sont dorénavant accueillis en français et en anglais, en personne et au téléphone. Il est à noter que les messages enregistrés sur la boîte vocale de tous les membres du personnel de la succursale qui desservent le public sont maintenant dans les deux langues officielles;
- ✍ le SCT a été avisé d'une correction mineure à apporter à l'adresse de la succursale dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note que la BFD a déjà donné suite à la plupart des recommandations. Toutefois, il est d'avis que la mobilité exigée des membres du personnel ne devrait pas constituer un obstacle dans la désignation de postes bilingues. La désignation de postes bilingues assure la disponibilité et la pérennité des services dans les deux langues officielles. En fait, notre expérience démontre que les titulaires de postes bilingues sont effectivement plus mobiles. Le CLO maintient donc sa recommandation.

Banque de développement du Canada

(1201)

Service d' appel sans frais
Nouveau-Brunswick
1-888-463-6232

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni à partir de cette ligne téléphonique sans frais était très bon. Notre suivi de 1997 indique que c'est toujours le cas.

Il s'agit d'un service téléphonique accessible à travers le Canada. Le 1-888-463-6232 est inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles. Le numéro n'est cependant pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local. À ce numéro, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service offert en français était très bon. Le service est fourni à partir de l'administration centrale de l'Institution, à Montréal. Notre enquêteur a également téléphoné au 1-800-665-4440, le numéro qui paraît dans l'annuaire téléphonique local et qui est connu du public. Ce sont les employés de la succursale de Moncton de la Banque de développement qui répondent à ce numéro. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service offert en français était de très bonne qualité.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. d' informer immédiatement le SCT du numéro approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
2. de faire inscrire dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) approprié(s) pour obtenir des services en français.

Réponse de la Banque

Le 1-888-463-6232 est le numéro qui doit paraître dans l'annuaire local de la région de Moncton. Le retrait du 1-888-665-4440 et l'ajout du 1-888-463-6232 seront effectués lors de la prochaine parution de l'annuaire téléphonique local.

Pêches et Océans

Gestion des pêches (2256)

Succursale du Bureau chef
C.P. 3420
Tracadie (Nouveau-Brunswick)
E1X 1G5
(506) 395-7706

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Cependant, l'accueil n'avait été fait qu'en français. Les responsables du bureau s'étaient alors engagés à corriger cette lacune. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau offre toujours un très bon service en français, mais qu'il accueille encore ses visiteurs en français seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public satisfaisaient aux exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT était bien à la vue du public, indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais. Notre enquêteur a cependant été accueilli en français seulement. Par la suite, le service fourni en français était de très bonne qualité.

Lors de la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (506) 395-7706, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 22 employés qui occupent tous des postes désignés bilingues. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques qui ont été établies au niveau supérieur pour ce qui est de la communication verbale. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informés dans le cadre des réunions du personnel.

La direction a souligné qu'une très forte proportion de la clientèle du bureau est d'expression française. Nous avons noté, pour notre part, le nombre exceptionnellement élevé de postes bilingues ainsi que l'emploi du niveau supérieur pour les exigences linguistiques des postes, particulièrement pour la communication verbale. Bien que cette capacité linguistique produise de très bons résultats au niveau du service au public, nous nous demandons, étant donné la forte proportion de clients d'expression française, si des résultats égaux ne pourraient pas être atteints en changeant la désignation de quelques postes de bilingues à français essentiel.

Par ailleurs, le bureau régional du Ministère se charge des communications officielles avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. de s'assurer immédiatement que les employés 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, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, les exigences linguistiques des postes pour s'assurer qu'elles sont déterminées de façon objective pour l'exercice des fonctions en cause.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ la direction rappellera aux employés leurs obligations et leurs responsabilités en matière de services au public. De plus, les préposés qui fournissent des services au public pourront suivre la formation suivante à l'automne 1998 : une séance d'information sur l'offre active et un atelier d'une journée sur l'offre active pour les employés unilingues;
- ✍ les exigences linguistiques des postes seront passées en revue au cours de l'automne 1998 pour voir à ce qu'elles soient fixées de manière objective en fonction des tâches.

Commentaire du Commissaire

Le CLO aimerait être avisé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats de la revue des exigences linguistiques des postes pour s'assurer qu'elles soient fixées de manière objective en fonction des tâches.

Pêches et Océans

Conservation et Protection (2276)

173, rue Duke
C.P. 458
Miramichi (Nouveau-Brunswick)
E1N 3A8
(506) 773-3268

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation ne s'est guère améliorée. De très sérieuses lacunes persistent au point que le bureau est incapable d'offrir le service en français en personne. Le Ministère doit corriger cette situation sans plus tarder.

Pour la vérification téléphonique, notre enquêteur a composé le (506) 773-3268, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Cet appel a permis de constater que le service téléphonique est assuré au moyen d'un système automatisé et que, après un accueil dans les deux langues, le choix linguistique du client est respecté dès que celui-ci indique sa préférence en appuyant sur le « 1 » pour l'anglais ou le « 2 » pour le français. Nous avons reçu un très bon service en français à partir du bureau du Ministère à Neguac. Cependant, les citoyens d'expression anglaise obtiennent leur service à partir du bureau de Miramichi. En demandant à un autre bureau de fournir le service en français à sa place, ce bureau ne respecte pas ses obligations linguistiques.

À l'occasion de notre visite, nous avons noté que la signalisation extérieure était bilingue. Par contre, à l'intérieur, il y avait une affiche rédigée en anglais seulement, annonçant le déménagement du bureau. Le pictogramme du SCT était toutefois bien visible, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais, mais notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Même s'il s'est adressé en français au préposé, ce dernier l'a servi en anglais, indiquant qu'il ne parlait pas le français.

Le bureau compte cinq employés, dont aucun n'occupe un poste désigné bilingue. Le bureau est donc incapable de satisfaire lui-même à ses obligations linguistiques. Selon le gestionnaire, les employés ne sont pas au courant de l'obligation du bureau de fournir des services en français et en anglais. Il est d'avis qu'il n'est pas nécessaire de fournir des services en français "puisque tous les clients d'expression française du Nouveau-Brunswick parlent anglais". Ce manque de sensibilisation du gestionnaire à la lettre et à l'esprit de la LLO, conjugué à l'absence de capacité bilingue de ce bureau, expliquent la piètre performance linguistique. La situation qui prévaut à ce bureau est inacceptable et le Ministère doit apporter des correctifs de façon urgente.

Ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française, cette tâche relevant du bureau régional. Nous sommes d'avis que le bureau aurait avantage à le faire

lui-même dans son aire de service afin d'informer la communauté des services qu'il offre et pour connaître les besoins de celle-ci.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 les exigences linguistiques des postes à son bureau de Miramichi (Nouveau-Brunswick) et de doter ce bureau, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue suffisante pour être en mesure de fournir, en tout temps, des services en français et en anglais au téléphone et en personne;
3. de remplacer immédiatement l'affiche intérieure unilingue par une affiche dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel est informé des responsabilités du bureau en matière de prestation de services dans les deux langues officielles et qu'il s'en acquitte de façon adéquate.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ la direction rappellera aux employés leurs obligations et leurs responsabilités en matière de services au public. De plus, les préposés qui fournissent des services au public pourront suivre la formation suivante à l'automne 1998 : une séance d'information sur l'offre active et un atelier d'une journée sur l'offre active pour les employés unilingues;
- ✍ le gestionnaire de zone a recommandé que le profil linguistique du poste de superviseur régional (PM-04) passe d'unilingue anglais à bilingue. Le titulaire actuel devrait être évalué, puis inscrit en formation linguistique. En outre, on propose que le nouveau poste de PM-05, créé dans le cadre du renouvellement de Conservation & Protection, soit désigné bilingue impératif. Entre-temps, la direction devra peut-être déployer un agent bilingue au bureau de Miramichi;
- ✍ le personnel s'est fait rappeler que toutes les affiches et la documentation à l'intention du public doivent être dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le CLO constate les efforts consacrés à l'amélioration des capacités linguistiques dans les deux langues officielles au bureau de Miramichi. Ainsi, il aimerait être avisé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des résultats des diverses mesures prises par le Ministère afin d'assurer en tout temps la prestation de services en français et en anglais.

Pêches et Océans

Conservation et protection (91135)

Édifice du bureau de poste
527, rue Queen
C.P. 277
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4Y9
(506) 452-3018

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. En 1995, une vérification ministérielle en était venue aux mêmes conclusions. Le suivi de 1997 indique que le bureau a fait des progrès mais que certaines mesures correctives doivent encore être prises pour assurer la prestation du service en français.

Au moment de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public respectait également les exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT était visible, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Toutefois, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste a dirigé notre enquêteur en anglais vers un agent capable de le servir en français. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Pour la vérification du service fourni au téléphone, l'enquêteur a téléphoné deux fois au (506) 452-3018, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Une formule d'accueil dans les deux langues officielles a été utilisée une fois sur deux. Un bon service en français a également été fourni une fois sur deux.

Le bureau compte sept employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. Le titulaire de ce poste dépasse le niveau de compétence linguistique intermédiaire exigé. Le personnel est au courant de l'obligation du bureau de servir le public dans les deux langues officielles, en ayant été informé au moyen d'une directive écrite.

Par ailleurs, ce bureau a entretenu des communications régulières avec la communauté d'expression française au cours de la dernière année. La faible capacité bilingue du bureau l'empêche cependant de s'acquitter entièrement de ses obligations linguistiques.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps, afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de revoir la capacité bilingue du bureau, 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 et en anglais en tout temps.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ la direction rappellera aux employés leurs obligations et leurs responsabilités en matière de services au public. De plus, les préposés qui fournissent des services au public pourront suivre la formation suivante à l'automne 1998 : une séance d'information sur l'offre active et un atelier d'une journée sur l'offre active pour les employés unilingues;
- ✍ le gestionnaire de zone a indiqué que, pour le moment, aucun employé de ce bureau n'a manifesté d'intérêt à devenir bilingue (droits de titulaire). Par conséquent, tout futur employé recruté à temps plein pour le bureau de Fredericton sera bilingue.

Commentaire du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir de l'information, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, sur les mesures précises que le bureau de Fredericton aura adoptées pour respecter entièrement ses obligations linguistiques.

Pêches et Océans

Conservation et protection (91141)

Édifice des douanes
2^e étage
189, rue Prince William
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B9
(506) 636-4012
(506) 636-4831
(506) 636-4025

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le Ministère est arrivé essentiellement aux mêmes observations lors d'une vérification interne qu'il a menée en 1995. Malgré le plan d'action que le Ministère a élaboré pour corriger les lacunes identifiées, le suivi de 1997 indique que la situation demeure pratiquement inchangée. Le Ministère doit prendre immédiatement des mesures énergiques pour faire en sorte que ce bureau s'acquitte de ses obligations linguistiques.

Lors de notre visite, les agents travaillaient tous à l'extérieur et le bureau était fermé. Il n'a donc pas été possible de faire une vérification du service en personne. Nos observations portent essentiellement sur le service en français au téléphone. L'enquêteur a toutefois noté que l'adresse inscrite dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues est inexacte.

Notre enquêteur a téléphoné deux fois au (506) 636-4831, le seul numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local pour rejoindre ce bureau. Les deux autres numéros inscrits au répertoire du SCT n'apparaissent nulle part ailleurs. Lors des deux appels, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Au premier appel, la réceptionniste a d'abord dirigé notre enquêteur à un employé ne parlant que l'anglais. Lorsqu'elle a repris l'appel, la réceptionniste a indiqué à notre enquêteur qu'il devait parler anglais s'il désirait obtenir l'information demandée, à défaut de quoi elle lui fournirait un numéro du bureau à Moncton où on pourrait l'aider. Lors du deuxième appel, l'enquêteur a reçu un bon service en français. Le service en français a toutefois été fourni en faisant appel au personnel d'un autre bureau. C'est une employée bilingue du bureau de Saint Andrews (Nouveau-Brunswick) qui a répondu en français au deuxième appel téléphonique. En demandant à un autre bureau d'assurer la prestation du service en français à sa place, le bureau de Saint John ne s'acquitte pas convenablement de ses obligations linguistiques.

Notre enquêteur a communiqué par téléphone avec un gestionnaire du bureau afin de compléter l'examen de ce point de service. Selon les informations recueillies, le bureau compte neuf employés, dont deux occupent des postes désignés bilingues. Toutefois, les deux titulaires de postes bilingues n'ont pas encore atteint le niveau de compétence linguistique requis. Au moment de notre suivi, on s'apprêtait à offrir la formation linguistique à ces deux employés. Cela explique en partie pourquoi les appels téléphoniques sont dirigés vers un autre bureau.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informé par directives écrites et verbales faisant suite aux vérifications effectuées.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Le bureau régional du Ministère se charge de ces contacts pour l'ensemble de la province. Nous sommes d'avis que le bureau aurait avantage à le faire lui-même dans son aire de service afin d'informer la communauté des services qu'il offre et pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. d' informer immédiatement le SCT de l'adresse exacte et des numéros de téléphone appropriés à inscrire pour le bureau de la Conservation et de la Protection à Saint John dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
2. de s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant d' employés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles tant au téléphone qu'en personne à son bureau de Saint John;
3. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone dirigent convenablement, en français, leurs interlocuteurs d' expression française vers leurs collègues capables de les servir dans cette langue.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le Ministère à Ottawa a informé le SCT de l' adresse exacte et du numéro de téléphone du bureau de Conservation et Protection à Saint John, afin d' offrir des services dans les deux langues officielles;
- ✍ deux employés du bureau de Saint John viennent de terminer leur formation linguistique au niveau B et sont désormais en mesure d' offrir, en tout temps, des services au public dans les deux langues officielles au téléphone et en personne;
- ✍ la direction rappellera aux employés leurs obligations et leurs responsabilités en matière de services au public. De plus, les préposés qui fournissent des services au public pourront suivre la formation suivante à l' automne 1998 : une séance d' information sur l' offre active et un atelier d' une journée sur l' offre active pour les employés unilingues.

Affaires étrangères et Commerce international

**Bureau régional des passeports
(10475)**

Frederick Square
77, rue Westmorland
Bureau 470
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3
(506) 452-3901

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, aussi bien au téléphone qu'en personne. Notre suivi de 1997 a confirmé l'excellent service offert en français par ce bureau.

Lors de notre visite, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation ainsi que les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues. Le pictogramme du SCT était installé bien en vue, sur le comptoir, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais.

Pour vérifier le service en français au téléphone, notre enquêteur a d'abord composé le 1-800-567-6868, le numéro du bureau inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro ne correspond pas à celui qui est inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. L'enquêteur a ensuite téléphoné au (506) 452-3901, le numéro inscrit au répertoire du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service offert en français était très bon.

Le bureau compte trois employés, occupant tous des postes bilingues. Les titulaires ont atteint ou dépassent le niveau de compétence linguistique exigé pour leur poste respectif. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Chaque employé en a été informé au moment de l'embauche. De plus, lors de la formation en cours d'emploi, on leur a appris à servir le public dans les deux langues. Enfin, le service dans les deux langues fait partie intégrale de l'évaluation annuelle du rendement de chaque employé.

Bien que ce bureau n'entretienne pas de communications avec les représentants de la communauté d'expression française, il s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Dès que la gestionnaire du bureau a été informée de la non-concordance du numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique local avec celui inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, elle a pris des mesures immédiates. Le 4 juin 1997, le répertoire du SCT était corrigé. Quant aux renseignements dans l'annuaire téléphonique local, ils seront corrigés lors de sa prochaine édition.

Réponse du Ministère

En vue de respecter les objectifs de la LLO, le Bureau des passeports passera en revue ses pratiques actuelles et déterminera des moyens de rencontrer les clients du groupe linguistique minoritaire. En outre, le Bureau considérera d'autres mécanismes pour améliorer son efficacité.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10406)

Complexe King' s Place
5^e étage
440, rue King
C.P. 12000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5G4
(506) 452-3650

Nous n'avions pas vérifié le service fourni par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu' il fournit un très bon service en français. Le bureau possède une excellente capacité bilingue qui devrait lui permettre d'améliorer le service qu'il fournit déjà en français.

Le public peut rejoindre le bureau en composant le (506) 452-3650, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi que dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le client choisit la langue dans laquelle il veut être servi en appuyant sur le « 1 » pour le service en anglais ou sur le « 2 » pour le service en français. Lors du premier appel, notre enquêteur a reçu un excellent service en français. Dans le second cas, il a choisi d'attendre en ligne pour être servi par un agent. C'est la façon pour les clients qui n' ont pas un téléphone à boutons-poussoirs d'être servis. L' appel a alors été pris par une employée qui l'a accueilli en anglais seulement et qui l' a servi en anglais en dépit du fait qu' il se soit exprimé en français. Plutôt que de diriger l' appel vers un collègue bilingue, l' employée lui a demandé de parler anglais puisqu'il avait rejoint la ligne des services en anglais.

Lors de la visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT était bien en vue dans l' aire de réception pour informer le public que le bureau offre des services en français et en anglais. La documentation dans les présentoirs était disponible dans les deux langues. L'accueil à la réception s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était satisfaisant. Le bureau correspond dans la langue choisie par le client. Pour attirer l'attention du personnel sur le respect de la langue du client, chaque dossier porte la mention F ou E pour indiquer la préférence linguistique du client.

Le bureau compte un total de 62 employés, dont 28 occupent un poste désigné bilingue et 26 satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. On observe également une bonne distribution de cette capacité bilingue parmi les différentes unités de service. Le personnel est informé des obligations linguistiques du bureau par le biais du courrier électronique, lors des réunions ou encore par l' entremise de la coordonnatrice des langues officielles du Ministère.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté d'expression française dans le cadre de sa participation au développement du marché du travail. Son plan d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

Mise au courant des lacunes relevées lors de notre enquête, la direction a fait elle-même quelques tests de service et a rappelé au personnel l'importance de l'accueil dans les deux langues. Pour les services au téléphone, elle s'est empressée d'organiser une séance de formation destinée aux responsables des services à la clientèle. On leur a montré comment acheminer de façon adéquate les appels des clients d'expression française. De plus, une demande a été faite pour que le système téléphonique automatisé soit revu pour que les appels des clients puissent plus facilement être acheminés systématiquement au personnel bilingue. Le tout devait déjà être corrigé au moment d'écrire ces lignes. Notre récente vérification du 2 mars 1998 démontre cependant que le problème persiste.

RECOMMANDATIONS

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 employés 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 nécessaires, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin que le système téléphonique soit reconfiguré de telle sorte que les appels provenant de clients qui n'ont pas établi leur choix de langue soient automatiquement dirigés vers des employés bilingues.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ☞ suite à la visite des enquêteurs, tous les préposés qui rencontrent le public ont été informés qu'ils doivent utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans la langue de son choix. Après avoir effectué une vérification, nous pouvons affirmer que le public est accueilli dans les deux langues officielles;
- ☞ les appels provenant de clients qui n'ont pas établi leur choix de langue sont automatiquement dirigés vers des employés bilingues à l'Infocentre de Bathurst.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10396)

Édifice Nicholas-Denys
120, boulevard Harbourview
C.P. 4000
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
E2A 1R6
(506) 548-7998
(506) 548-7154

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, malgré l'absence d'un accueil dans les deux langues lors de notre visite en personne. Notre suivi de 1997 indique que cette lacune a été corrigée. Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Pour vérifier le service au téléphone en français, nous avons téléphoné deux fois au (506) 548-7998, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon.

Lors de la visite sur place, nous avons noté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Deux pictogrammes du SCT étaient visibles, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Toute la documentation ainsi que les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Les préposés appelaient les numéros des clients à haute voix dans les deux langues officielles. La préposée a accueilli notre enquêteur dans les deux langues et un très bon service a été fourni en français.

Le bureau compte 63 employés, dont 61 occupent des postes désignés bilingues à des niveaux variés. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont régulièrement informés des obligations linguistiques du bureau par des rappels lors des réunions.

Nous avons noté le nombre élevé de postes bilingues. Bien que cette capacité linguistique produise de très bons résultats au niveau du service au public, nous nous demandons si des résultats égaux ne pourraient pas être atteints en changeant la désignation de quelques postes de bilingue à français ou anglais essentiel.

Notre enquêteur a également noté que le numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire local pour rejoindre les programmes de sécurité du revenu est celui du bureau du directeur du Centre. Ce même numéro paraît au répertoire du SCT. Cette information est inexacte et devrait être corrigée. Le nouveau numéro à inscrire est le 1-800-277-9914.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté de langue française dans le cadre de sa participation au développement du marché du travail. Son plan

d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

RECOMMANDATIONS

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

1. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, les exigences linguistiques des postes pour s'assurer qu'elles sont déterminées de façon objective pour l'exercice des fonctions en cause;
2. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone à inscrire pour les programmes de la sécurité du revenu au répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues et d'apporter le même correctif dans le prochain annuaire téléphonique local.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ une étude de rationalisation des postes bilingues est présentement en cours afin de s'assurer que l'identification des exigences linguistiques est déterminée de façon objective pour l'exercice des fonctions en cause tout en maintenant la même qualité du service à notre clientèle;
- ✍ le numéro de téléphone à composer pour obtenir le service en français des Programmes de la sécurité du revenu est le 1-800-277-9915 et celui pour le service en anglais est le 1-800-277-9914. Nous avons demandé au SCT de faire les changements nécessaires au système BUROLIS et le même correctif sera apporté dans le prochain annuaire téléphonique local.

Commentaire du Commissaire

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, du résultat de l'étude de rationalisation des postes bilingues du Ministère.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10414)

150, rue Pleasant
C.P. 1030
Miramichi (Nouveau-Brunswick)
E1V 3V5
(506) 627-2005

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service de qualité satisfaisante en français. Le suivi de 1997 indique qu'il offre toujours un bon service en français, malgré certaines lacunes.

Pour vérifier le service en français au téléphone, notre enquêteur a composé le (506) 627-2005, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Notons que ce numéro ne paraît pas à l'annuaire téléphonique local. L' accueil s'est fait dans les deux langues. Cependant, la secrétaire a informé notre enquêteur que l' employé bilingue pouvant répondre à ses questions était absent et que l'employé de service ce jour-là ne parlait que l'anglais. Le service en français n'a donc pas été fourni. Le deuxième appel a été fait au (506) 627-2000, numéro qui est inscrit dans l' annuaire téléphonique mais pas dans le répertoire du SCT. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le transfert d' appel s' est également fait dans cette langue. Par la suite, le service fourni en français s'est avéré satisfaisant.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires respectaient les exigences de la LLO. De plus, le pictogramme du SCT était bien en vue, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Lors de sa visite sur place, notre enquêteur n'a pu vérifier si l'accueil en personne se faisait dans les deux langues, la préposée ayant attendu qu'il parle le premier. Le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte 40 employés, dont 28 occupent des postes désignés bilingues. La plupart des postes bilingues (26) exigent le niveau supérieur de compétence linguistique et les titulaires satisfont aux exigences de leur poste. Les employés de ce point de service ont été informés par directive écrite et lors de réunions du personnel de leurs obligations linguistiques. De plus, pour améliorer encore les services offerts dans les deux langues, le bureau prévoit offrir des cours de français aux employés unilingues d' expression anglaise afin de les familiariser avec les procédures à suivre pour donner suite à toute demande de service en français.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté de langue française dans le cadre de sa participation au développement du marché du travail. Son plan d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

RECOMMANDATIONS

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 employés 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 trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone en tout temps;
3. d'informer immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
4. de faire inscrire dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local le(s) numéro(s) approprié(s) pour obtenir des services en français.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ tous les préposés qui répondent au téléphone ou qui rencontrent le public ont été informés de leurs obligations en matière d'offre active de service. De plus, tous les employés unilingues anglais ont été formés par la Commission de la fonction publique sur la façon d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Des cours de formation linguistique sont également offerts à tous les employés intéressés à parfaire leur connaissance du français langue seconde;
- ✍ des mesures ont été prises afin d'assurer que tous les appels au numéro (506) 627-2000, numéro qui est inscrit dans l'annuaire téléphonique local, soient automatiquement dirigés vers nos employés bilingues;
- ✍ nous avons demandé au SCT d'inscrire le (506) 627-2000 à son répertoire des bureaux;
- ✍ les numéros qui paraissent présentement à l'annuaire téléphonique local restent inchangés.

Commentaire du Commissaire

Le CLO est d'avis que le numéro (506) 627-2005 indiqué au répertoire du SCT doit également être inscrit dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local. Le CLO maintient donc sa quatrième recommandation.

Développement des ressources humaines

Programme de la sécurité du revenu (92311)

Chatham Town Centre
372, rue Water
1^{er} étage
Miramichi (Nouveau-Brunswick)
E1N 1B6
(506) 773-9492

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il a maintenu le même niveau de service. Il s'acquitte donc très bien de ses obligations linguistiques.

Nous avons effectué deux appels pour vérifier la qualité du service fourni en français au téléphone. Le premier fut fait au (506) 773-9492, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues mais pas à l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Le deuxième appel a été logé au 1-800-277-9915, le numéro des programmes de la sécurité du revenu inscrit dans l'annuaire téléphonique local pour le service en français mais absent du répertoire du SCT. Il s'agit d'une ligne consacrée aux clients d'expression française. Le service obtenu en français était très bon.

Lors de la visite sur place, nous avons noté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT était visible, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Toute la documentation ainsi que les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Notre enquêteur ayant pris la parole le premier, il n'a pu déterminer si l'accueil se faisait dans les deux langues. Le service reçu en français était très bon.

Il n'y a qu'un seul employé responsable des programmes de la sécurité du revenu. Il occupe un poste désigné bilingue et il a la compétence linguistique voulue. Il est au courant des obligations linguistiques du bureau.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté d'expression française dans le cadre de sa participation au développement du marché du travail. Son plan d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

RECOMMANDATION

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

1. d' informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone approprié à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Nous avons demandé au SCT de modifier le répertoire BUROLIS afin d' informer le public que le numéro à composer pour obtenir le service en anglais est le 1-800-277-9914 et que le 1-800-277-9915 est le numéro à composer pour obtenir le service en français.

Développement des ressources humaines

Centre des ressources humaines du Canada (10417)

Place 400
400, rue Main
C.P. 7000
Succursale A
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4V4
(506) 636-3926
(506) 636-4330

Lors de notre étude en 1994, nous n'avions pas vérifié le service fourni par ce bureau. L'enquête de 1997 indique qu'il offre un très bon service en français, en dépit du fait que plusieurs postes désignés bilingues étaient vacants lors de notre visite.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires satisfaisaient aux exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT était bien en vue, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. La personne responsable de l'accueil du public à la réception générale s'est adressée à notre enquêteur dans les deux langues officielles. Elle l'a ensuite dirigé vers une employée bilingue qui lui a fourni un service en français de très bonne qualité.

Pour vérifier le service en français au téléphone, l'enquêteur a appelé trois fois au (506) 636-3926, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Au premier appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues. La réceptionniste a fait appel à un collègue bilingue. Le service fourni par la suite était satisfaisant. Lors des deux autres appels à ce numéro, un message enregistré dans les deux langues officielles invitait les clients à laisser leurs coordonnées pour qu'on les rappelle. Un autre appel a été fait au (506) 636-4330, le numéro pour rejoindre les programmes de la sécurité du revenu. Un message en anglais seulement indiquait qu'il n'y avait plus de service à ce numéro. Ce numéro est encore inscrit au répertoire du SCT. Dans l'annuaire téléphonique local, on indique le 1-800-277-9915 pour le service en français et le 1-800-277-9914 pour le service en anglais.

Le bureau compte 112 postes, dont 22 sont désignés bilingues, la plupart exigeant le niveau de compétence linguistique supérieur. Bien que huit de ces postes étaient vacants au moment de notre visite, les titulaires des autres postes satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassaient. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, en ayant été informés par le coordonnateur des langues officielles et par les gérants d'unité.

Au chapitre de la dévolution des responsabilités, le Ministère en est déjà venu à une entente avec la province du Nouveau-Brunswick sur le développement du marché du travail. En vertu de cet accord, la province coordonne l'exécution de certaines fonctions du service national de placement, y compris

les activités de counselling d'emploi locales et régionales, et les services de sélection et de placement. Une clause linguistique dans l'entente précise que les clients ont le droit de recevoir une aide dans la langue officielle de leur choix. Notons que plus de 170 employés ont été transférés à la province dans le cadre de cette entente.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté de langue française dans le cadre de sa participation dans le développement du marché du travail. Son plan d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

RECOMMANDATION

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

1. d'informer immédiatement le SCT du(des) numéro(s) de téléphone approprié(s) à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés bilingues pour rejoindre les programmes de la sécurité du revenu.

Réponse du Ministère

Le SCT a déjà été informé des changements requis.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10407)

65, boulevard Broadway
Grand-Sault (Nouveau-Brunswick)
E3Z 1G1
(506) 473-3900
1-800-552-5418

Lors de notre étude en 1994, le service en français à ce bureau était très bon. Notre suivi nous a permis de constater que la situation était sensiblement la même en 1997. Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Pour vérifier le service en français au téléphone, l'enquêteur a d'abord composé le (506) 473-3900, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service en français était très bon. L'employée a indiqué à l'enquêteur le numéro sans frais à composer pour les programmes de la sécurité du revenu en français, soit le 1-800-277-9915. Ce dernier numéro est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local pour le service en français. Nous avons obtenu un très bon service en français à ce numéro, à la fois du service automatisé et du préposé.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires et la documentation étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien affiché, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Notre enquêteur fut accueilli en français seulement par la réceptionniste. Notons que les clients sont accueillis par les employés du Centre de ressources humaines alors que le service comme tel est assuré par les agents de programmes. Il aurait fallu prendre rendez-vous pour obtenir le service. Les clients doivent téléphoner au numéro sans frais et prendre rendez-vous avec un agent du Ministère qui se rend à Grand-Sault une fois par semaine.

Au moment de notre visite, les programmes de la sécurité du revenu étaient fournis par deux agentes occupant des postes bilingues. Les deux employées dépassent le niveau de compétence linguistique intermédiaire exigé pour leur poste. Elles ont été informées de leurs obligations linguistiques lors de réunions et de sessions de formation.

Par ailleurs, le Ministère entretient de très bonnes relations avec les représentants de la communauté de langue française dans le cadre de sa participation au développement du marché du travail. Son plan d'action pour la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO a été distribué à quelque 40 organismes d'expression française et à tous les Centres de ressources humaines où il y a un réseau de coordonnateurs locaux qui fournissent des détails concernant leurs activités auprès de la communauté.

RECOMMANDATIONS

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 employés 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 que les numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles sont les mêmes que ceux inscrits dans les annuaires téléphoniques locaux.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ nous avons informé tous les préposés qui rencontrent le public qu'ils devaient utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le client à communiquer dans la langue de son choix. Nous prévoyons effectuer un suivi d'ici quelques semaines afin de nous assurer que la pratique se poursuit comme il se doit. De plus, cette procédure sera incluse au plan d'orientation des nouveaux employés;
- ✍ des mesures ont été prises afin de nous assurer que les numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT étaient les mêmes que ceux inscrits dans les annuaires téléphoniques locaux.

Industrie Canada

Bureau provincial du N.-B. et de l'Î.-P.-É. (10378)

1045, rue Main
4^e étage
Unité 103
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H1
(506) 851-6525
(506) 851-6526

Nous n' avons pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique qu'il fournit des services adéquats en français. Cependant, il doit veiller à ne pas influencer le choix de la langue dans laquelle les clients désirent recevoir leur service. La très bonne capacité bilingue dont jouit le bureau devrait l'aider à y parvenir sans délai.

Pour vérifier le service en français au téléphone, notre enquêteur a composé le (506) 851-6526, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels. Lors du premier, la réceptionniste a dirigé l'enquêteur vers un agent qui lui a fourni un bon service en français. Lors du second, ne pouvant rejoindre un agent bilingue, la réceptionniste a demandé à l'enquêteur s'il pouvait s'exprimer en anglais, lui offrant d'acheminer son appel à un agent d'expression anglaise qui était disponible.

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 pictogramme du SCT était affiché, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Lors de la visite, l'accueil s'est fait dans les deux langues. L'enquêteur s'est adressé à la réceptionniste en français. Elle lui a demandé s'il pouvait s'exprimer en anglais, l'agent bilingue venant de quitter le bureau. Un délégué commercial présent dans l'aire de réception lui a aussi posé la même question en anglais, avant de lui fournir un service en français de qualité satisfaisante.

Le bureau compte 37 employés dont 27 occupent des postes désignés bilingues. Les exigences linguistiques de 18 postes ont été fixées au niveau de compétence intermédiaire et celles de neuf postes au niveau supérieur. Tous les titulaires satisfont au niveau requis ou le dépassent. Nous comprenons mal dans les circonstances pourquoi le personnel incite le public à s'exprimer en anglais pour obtenir son service.

D'autre part, le gestionnaire nous affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet a été abordé au cours des réunions du personnel et, peu de temps avant notre visite, une brochure du SCT leur a été distribuée. Le gestionnaire rencontré est aussi responsable de veiller à ce que les activités et les programmes du Ministère favorisent l'épanouissement des

communautés de langues officielles. Il entretient donc des rapports étroits avec la communauté locale d'expression française.

Au chapitre de la dévolution des responsabilités, on nous indique que le Ministère examine actuellement la possibilité d'en confier certaines à des organismes de service spécial. Mis sur pied avec des ressources du Ministère, ces organismes doivent fournir des services comme le feraient des entreprises privées tout en se rapportant au Ministre. Jouissant d'une plus grande autonomie de fonctionnement, ces organismes n'en demeurent pas moins assujettis à la LLO. Ainsi, le Ministère examine la possibilité de confier la gestion de l'information sur les faillites à un tel organisme.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer immédiatement que le personnel n'incite pas les clients d' expression française à s' exprimer en anglais.

Réponse du Ministère

Les préposés à la réception utilisent une formule d' accueil dans les deux langues officielles. Les publications officielles sont aussi disponibles dans les deux langues officielles. En outre, une procédure a été établie afin de diriger les appels de façon à ce que les clients obtiennent une réponse dans la langue officielle de leur choix.

Industrie Canada

Bureau de district (10380)

Édifice des douanes
Bureau 337
189, rue Prince William
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 2B9
(506) 636-4889

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique qu'il offre maintenant un service de moins bonne qualité et que certaines lacunes doivent être corrigées.

Pour vérifier le service en français au téléphone, notre enquêteur a fait deux appels au (506) 636-4889, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels. Notre enquêteur a dû insister une fois sur deux pour être servi en français puisque, avant l'acheminement de l'appel, la réceptionniste lui a demandé s'il parlait l'anglais. Un très bon service a ultimement été fourni par un employé en mesure de parler français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT était visible dans l'aire de réception, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Bon nombre de documents étaient étalés dans le présentoir. Parmi ceux-ci, quelques-uns étaient en anglais seulement. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service en français fourni par la suite était satisfaisant.

Le bureau compte 11 employés, dont quatre occupent un poste désigné bilingue. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques, fixées au niveau intermédiaire, ou les dépassent. Le nombre d'employés bilingues et leur déploiement semble adéquat pour assurer des services dans les deux langues. Les employés, tout comme les superviseurs, sont au courant des obligations linguistiques du bureau.

Le gestionnaire du bureau provincial du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard est responsable de veiller à ce que les activités et les programmes du Ministère favorisent l'épanouissement des communautés de langues officielles. Il entretient donc des rapports étroits avec la communauté locale d'expression française.

Le gestionnaire du bureau a informé son personnel des observations faites et des correctifs nécessaires pour améliorer la situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 immédiatement que le personnel n'incite pas les clients d'expression française à s'exprimer en anglais;
3. 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.

Réponse du Ministère

Les préposés à la réception utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Les publications officielles sont aussi disponibles dans les deux langues officielles. En outre, une procédure a été établie afin de diriger les appels de façon à ce que les clients obtiennent une réponse dans la langue officielle de leur choix.

Défense nationale

Protection civile Canada Bureau de la région du Nouveau-Brunswick (10395)

Frederick Square
Pièce 350
77, rue Westmorland
C.P. 534
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3
(506) 452-3020

Nous n'avions pas vérifié le service fourni par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1997 indique que le service y est disponible en français aussi bien au téléphone qu' en personne. Toutefois, afin de respecter pleinement leurs obligations linguistiques, les responsables du bureau devront corriger quelques lacunes.

Pour vérifier le service au téléphone en français, notre enquêteur a fait deux appels au (506) 452-3020, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation était disponible dans les deux langues. Le pictogramme du SCT n' était pas visible dans l' aire de réception, cependant celui du CoLO y était. Lors de la visite du bureau, la réceptionniste a accueilli notre enquêteur en anglais seulement. Elle est allée solliciter l'aide d'un collègue qui, lui aussi, s'est adressé à notre enquêteur en anglais seulement. Un service en français de qualité adéquate a finalement été fourni.

Ce bureau compte trois employés occupant tous un poste désigné bilingue. Deux employés ont atteint le niveau intermédiaire de compétence linguistique tandis que le niveau du troisième employé n'est pas connu.

Par ailleurs, ce bureau ne maintient aucun contact avec les représentants de la communauté d'expression française, cette responsabilité étant exercée par le bureau régional. Nous sommes d'avis que le bureau de Protection civile Canada de Fredericton aurait également avantage à communiquer régulièrement avec la communauté d'expression française qu'il dessert afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'il offre.

Dès qu'il fut mis au courant de nos constatations, le directeur s'est empressé de faire installer le pictogramme du SCT bien à la vue du public, sur le comptoir, en avant du bureau de la réceptionniste.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale, Protection civile Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française qu'il dessert afin de cerner leurs besoins et les informer des services qu'offre son bureau de Protection civile Canada à Fredericton.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ tous les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent désormais une formule d'accueil dans les deux langues officielles;
- ✍ les communications avec les représentants de la communauté d'expression française se font désormais grâce à des rencontres avec les députés provinciaux représentant des circonscriptions majoritairement francophones. En outre, les communications avec le public par l'intermédiaire des médias se font dans les deux langues officielles.

Défense nationale

Centre de coordination des opérations de sauvetage d'Halifax (87040)

Service d' appel sans frais
Nouveau-Brunswick
(902) 427-8200
1-800-565-1582
1-800-565-1742

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français à ce service d'appel sans frais était de piètre qualité. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s'est quelque peu améliorée.

D'entrée de jeu, notons qu'aucun des trois numéros de téléphone indiqués au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles n'est inscrit dans un annuaire téléphonique du Nouveau-Brunswick. Notre enquêteur a fait deux appels au (902) 427-8200. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Lors du premier, le service n' a pas été disponible, le bureau étant à effectuer une opération de sauvetage et ne pouvant répondre à des appels non-urgents. On nous a donc demandé, en anglais seulement, de rappeler plus tard. Le service en français a été fourni au deuxième appel, le préposé ayant eu recours à un collègue bilingue.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du centre de sauvetage. Le centre compte 13 postes, dont six sont désignés bilingues. Huit des 13 employés ont des compétences en français et en anglais à des niveaux variés. Le centre possède donc les effectifs qui devraient lui permettre de fournir des services adéquats dans les deux langues officielles.

Le centre n'offrant pas de service en personne au grand public, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaire.

Dès qu'il fut mis au courant des lacunes observées, le gestionnaire du centre s'est empressé d'envoyer une directive, rappelant au personnel les obligations du centre et la marche à suivre pour fournir le service dans les deux langues.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

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 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 faire inscrire dans les prochains annuaires téléphoniques du Nouveau-Brunswick le numéro approprié pour obtenir le service en français;

3. 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 en tout temps.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ☞ l'officier responsable (OR) du Centre de coordination des opérations de sauvetage à Halifax a affirmé qu'une politique et un processus administratif, c.-à-d. des instructions permanentes d'opération (IPO) concernant les règles à suivre au téléphone, sont déjà en place pour répondre à ce besoin. Le commandant a diffusé une note de rappel à ce sujet à l'intention de tout le personnel;
- ☞ le Centre convient que les numéros de téléphone pour les appels urgents devraient figurer dans les annuaires téléphoniques du Nouveau-Brunswick. Cependant, il faudrait préciser quel(s) annuaire(s) l'enquêteur du CLO a consulté(s) pour en arriver à cette conclusion, car le numéro pour obtenir des services en français est inscrit clairement dans les annuaires téléphoniques d'Edmunston, de Fredericton, de Grand-Sault et de Moncton. L'OR a fait savoir qu'il se chargerait de corriger toute omission constatée;
- ☞ la troisième recommandation a été notée. L'OR a déclaré que les mesures nécessaires avaient été prises afin d'assurer en tout temps un service téléphonique en français.

Commentaires du Commissaire

Pour ce qui est de la deuxième recommandation, les trois numéros de téléphone inscrits dans le Burolis du SCT ne figurent pas dans les annuaires téléphoniques locaux, y compris celui de Halifax. Le CLO demande donc au Centre de coordination des opérations de sauvetage d'informer le SCT, au plus tard trois mois après la publication de ce rapport, des changements à apporter dans le répertoire Burolis.

Quant à la troisième recommandation, le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures prises par le Centre afin d'assurer en tout temps un service téléphonique en français.

Ressources naturelles Canada

Service canadien des forêts (10456)

Rue Regent
C.P. 4000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5P7
(506) 452-3500
(506) 472-6928

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique que la situation est demeurée la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais était bien en vue. La documentation offerte au public était dans les deux langues. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Les deux vérifications téléphoniques au (506) 452-3500, un des numéros inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans l'annuaire téléphonique local, ont également donné lieu à des résultats positifs. Nos enquêteurs ont été accueillis dans les deux langues officielles à chaque occasion et ils ont reçu un très bon service en français.

Vingt-et-un des 108 postes de ce bureau exigent la connaissance des deux langues officielles, la plupart à un niveau de compétence intermédiaire. Mis à part deux titulaires qui bénéficient d'une exclusion et d'un autre qui doit aller en formation, les employés satisfont aux exigences attribuées à leurs postes ou les dépassent. Ils sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été avisés par le Directeur.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec les représentants de la communauté de langue française. En fait, il communique peu avec le grand public, sa clientèle étant surtout composée de scientifiques, d'universitaires et de commerçants.

Mis au courant des résultats de notre suivi, la direction a immédiatement rappelé à la réceptionniste, l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère des Ressources naturelles :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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.

Commentaire du Commissaire

Le CLO n' avait pas reçu de réponse formelle du Ministère au moment de la diffusion du rapport. Toutefois, il estime que les mesures prises après l' étude sont conformes à la recommandation.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (10550)

1015, rue Main
C.P. 1300
Grand-Sault (Nouveau-Brunswick)
E3Z 1C6
(506) 473-3553

Lors de notre étude en 1994, nous avons noté que le service en français à ce bureau était très bon, sauf pour l'accueil en personne qui ne se faisait pas dans les deux langues. Le suivi de 1997 indique que la situation est demeurée la même.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (506) 473-3553, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service obtenu en français était très bon.

À l'occasion de notre visite sur place, nous avons observé que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais était bien visible. Toute la documentation offerte au public était dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en français seulement. Le service fourni dans cette langue était très bon.

Les employés sont bien informés des obligations linguistiques du bureau, notamment au moment de leur formation initiale et au moyen de notes de service par la suite. Les évaluations du rendement tiennent également compte de l'utilisation des deux langues officielles en tant qu'objectifs de rendement des employés. Les dix employés de ce bureau occupent des postes bilingues qui requièrent un niveau de compétence intermédiaire. Les titulaires dépassent ces exigences.

Par ailleurs, comme ce bureau est situé dans une région où la majorité de la population est d'expression française, il ne sent pas le besoin de communiquer de façon spéciale avec les représentants de cette communauté.

Lorsqu'il fut mis au courant des résultats du suivi, le gestionnaire du bureau a immédiatement rappelé à son personnel d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues pour inviter le public à employer la langue officielle de son choix pour communiquer avec le bureau.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Tous les employés du bureau occupent des postes bilingues et ceux qui accueillent le public sont continuellement informés de leurs obligations et de leurs responsabilités quant à l'offre active de service. Une copie de la note de service du directeur de district sera rediffusée à tous les employés qui accueillent les membres du public afin de leur rappeler leurs obligations. La note sera aussi affichée de façon permanente dans l'aire commune des bureaux. De plus, la vidéo « Langues officielles à Revenu Canada » sera accessible à tous les chefs et surintendants pour qu'ils la présentent à leurs employés régulièrement. D'autres outils, notamment des dictionnaires de poche, des cassettes et des brochures sur les langues officielles, seront diffusés immédiatement pour aider les employés à faire l'accueil dans les deux langues. En outre, le directeur de district suivra de façon régulière la prestation de l'offre active, de manière formelle ou non, et tiendra des séances d'information, des séances spéciales, des réunions d'équipe, etc.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (10560)

7, rue du Pont
C.P. 420
St-Léonard (Nouveau-Brunswick)
E7E 1Y1
(506) 423-6282

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français, même si l'accueil en personne ne se faisait pas dans les deux langues. Le suivi de 1997 indique que la situation est inchangée.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (506) 423-6282, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service obtenu en français était impeccable.

À l'occasion de notre visite à ce bureau, nous avons observé que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais était bien visible. Toute la documentation ainsi que les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en français seulement. Le service fourni dans cette langue était très bon.

L'adresse du bureau a été récemment modifiée en raison de la mise en place du système 911 dans la ville. Le bureau est maintenant situé au 10, rue du Pont. Il importe de transmettre ces changements au SCT afin qu'il puisse tenir son répertoire à jour.

Les employés sont bien informés des obligations linguistiques du bureau, notamment au moment de leur formation initiale ainsi qu'au moyen de notes de service par la suite. Les 11 employés du bureau occupent tous des postes bilingues. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de niveau intermédiaire attribuées à leur poste ou les dépassent. Le bureau possède donc une excellente capacité pour servir le public dans une langue comme dans l'autre.

Par ailleurs, comme ce bureau est situé dans une région où la majorité de la population est d'expression française, il ne sent pas le besoin d'entretenir de communications spéciales avec les représentants de cette communauté.

Lorsqu'il fut mis au courant des lacunes identifiées, le gestionnaire s'est empressé de rappeler au personnel la nécessité de faire l'accueil dans les deux langues pour inviter le public à employer la langue de son choix dans ses communications avec le bureau.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles en tout temps afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse exacte du bureau à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ tous les employés du bureau occupent des postes bilingues et ceux qui accueillent le public sont continuellement informés de leurs obligations et de leurs responsabilités quant à l'offre active de service. Une copie de la note de service du directeur de district sera rediffusée à tous les employés qui accueillent les membres du public afin de leur rappeler leurs obligations. La note sera aussi affichée de façon permanente dans l'aire commune des bureaux. De plus, la vidéo « Langues officielles à Revenu Canada » sera accessible à tous les chefs et surintendants pour qu'ils la présentent à leurs employés régulièrement. D'autres outils, notamment des dictionnaires de poche, des cassettes et des brochures sur les langues officielles, seront diffusés immédiatement pour aider les employés à faire l'accueil dans les deux langues. En outre, le directeur de district suivra de façon régulière la prestation de l'offre active, de manière formelle ou non, et tiendra des séances d'information, des séances spéciales, des réunions d'équipe, etc.;
- ✍ la Division des langues officielles a envoyé au bureau de St-Léonard et aux autres bureaux désignés de Revenu Canada dans la région de l'Atlantique un exemplaire du plus récent répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Chaque bureau doit vérifier si ses adresse et numéro(s) de téléphone sont à jour et doit informer (par l'intermédiaire de la Division des langues officielles) le SCT des changements nécessaires. Ce répertoire sera régulièrement mis à jour.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (10561)

Ferry Point Bridge
73, boulevard Milltown
C.P. 160
St. Stephen (Nouveau-Brunswick)
E3L 2X1
(506) 465-2100

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il est capable d'offrir le service en français au téléphone mais pas en personne. Le bureau doit remédier rapidement aux lacunes identifiées.

La signalisation extérieure était bilingue. Ayant effectué le suivi à la guérite d'inspection douanière située à l'extérieur, notre enquêteur n'a évalué ni l'affichage à l'intérieur ni la disponibilité de la documentation et des formulaires dans les deux langues. Le pictogramme du SCT indiquant que les services frontaliers étaient disponibles dans les deux langues n'était pas visible lors de son passage. L'accueil du douanier s'est fait en anglais seulement et, même si l'enquêteur a répondu en français à toutes les questions qu'on lui posait, le douanier a persisté à parler en anglais seulement.

Au (506) 465-2100, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, l'enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles une fois sur deux. Un service en français de qualité satisfaisante a été fourni à chaque appel.

Les postes de douane de Ferry Point Bridge et de Milltown à St. Stephen comptent 26 agents qu'ils se partagent, dont 14 occupent un poste bilingue. Treize de ces postes requièrent un niveau de compétence linguistique intermédiaire alors qu'un poste n'exige que le niveau élémentaire. Tous les titulaires satisfont aux exigences de leur poste. Ces bureaux possèdent donc une capacité qui devrait leur permettre de servir le public dans les deux langues à chaque quart de travail.

C'est le conseiller en langues officielles du Ministère qui a informé le personnel de ces bureaux des responsabilités linguistiques qui leur incombent. Le personnel y est sensibilisé également du fait que la prestation du service au public dans les deux langues constitue une partie intégrante de l'évaluation de rendement annuelle de chaque employé. Dans les circonstances, nous comprenons mal l'attitude de l'employé qui a servi notre enquêteur en anglais sans demander l'aide d'un de ses nombreux collègues bilingues. Nous sommes d'avis que la direction devrait jouer un rôle plus actif dans les circonstances.

Par ailleurs, ni ce bureau ni le bureau régional n'entretiennent de communications avec les représentants de la communauté d'expression française.

Mis au courant des lacunes du bureau, le gestionnaire a développé un plan d'action axé sur l'information et la formation des employés ainsi que sur une surveillance accrue de la part de la gestion.

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 employés 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, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public dirigent en français, le cas échéant, les citoyens d'expression française vers leurs collègues capables de s'exprimer dans cette langue;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;
4. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick afin de cerner leurs besoins et les informer des services qu'offrent les bureaux de douanes de Ferry Point Bridge et de Milltown à St. Stephen (Nouveau-Brunswick).

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ☞ après réception du rapport, tous les employés qui rencontrent les membres du public ou qui répondent au téléphone ont reçu une directive de leur direction régionale leur rappelant leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles. On a présenté aux employés la vidéo « Questions de langue - Langues officielles en milieu de travail » et on leur a offert des aides techniques, notamment des dictionnaires de poche, des cassettes et de la formation au besoin, pour les aider à faire l'accueil bilingue. Un mécanisme de surveillance mensuel a été mis sur pied dans les districts pour vérifier si une formule d'accueil bilingue est utilisée pour répondre à tous les appels (aux numéros inscrits dans la liste du SCT et dans les annuaires locaux);
- ☞ les étapes suivantes ont été prises afin que les employés qui rencontrent les membres du public dirigent les interlocuteurs d'expression française à des employés qui parlent français :
 - ☞ des dictionnaires de poche et des cassettes pour améliorer la prononciation ont été commandés pour tous les employés occupant un poste unilingue;

- ✍ le cours « le Service à la douane » de 2,5 jours (code CDUMO) sera offert en deux séances en octobre 1998 à tous les employés occupant un poste unilingue anglais. (Le cours a pour objet de présenter aux agents des douanes unilingues des formules de politesse, du vocabulaire et des expressions dans leur langue seconde.);
- ✍ la direction régionale doit augmenter la surveillance du service pour veiller à ce que tous les employés dirigent les interlocuteurs d' expression française comme il se doit et qu' ils disposent des outils pour assurer ce service;
- ✍ les arrangements nécessaires ont été pris afin qu' un nombre suffisant de pictogrammes du SCT soient bien visibles depuis l' entrée des bureaux;
- ✍ la Direction des communications entretient des relations régulières avec des membres de la communauté d' expression française en vue de déterminer leurs besoins et de les informer des services offerts par le bureau. De plus, des agents bilingues ont participé à des présentations et expositions publiques (p.ex., les sessions de Sensibilisation aux drogues/Lutte contre les drogues) dans des communautés francophones, à des rencontres avec des étudiants et à d' autres types de présentations;
- ✍ quoique le rapport ne recommande pas que les bureaux de SFD de St. Stephen et de Saint John prennent les mesures nécessaires pour que leurs employés maintiennent ou améliorent leur niveau de compétence en français, il vaut la peine de noter que ces bureaux ont fait les efforts suivants à cet égard :
 - ✍ un programme intensif de maintien de l' acquis de deux semaines a été offert à 20 employés bilingues;
 - ✍ parmi les nouveaux étudiants embauchés, 75 % étaient bilingues, ce qui a permis à ces bureaux d' accroître leurs services en français et en anglais;
 - ✍ les employés intéressés à augmenter leur niveau de compétence en interaction orale (du niveau B au niveau C) ont été ciblés. Les deux bureaux en question et la Division des langues officielles de l' Administration centrale recherchent un cours qui conviendrait aux besoins opérationnels de la direction régionale et aux difficultés liées aux horaires des employés;
 - ✍ d' autres types de formation linguistique et des programmes de maintien de l' acquis sont négociés auprès de la Division des langues officielles, au besoin.

Commentaire du Commissaire

Le CLO tient à féliciter le Ministère d' avoir pris l' initiative de voir au maintien et à l' amélioration des connaissances du français de ses employés bilingues.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (2327)

Milltown
480, boulevard Milltown
St. Stephen (Nouveau-Brunswick)
E3L 1K3
(506) 465-2110

Lors de notre étude en 1994, ce poste de douanes n'avait pas été en mesure de fournir le service en français au téléphone alors que le service en personne était satisfaisant. Le suivi de 1997 indique que la situation s'est détériorée.

La signalisation extérieure était bilingue. Le pictogramme du SCT n'était pas visible lors de notre passage. Ayant effectué le suivi à la guérite d'inspection douanière située à l'extérieur, notre enquêteur n'a évalué ni l'affichage à l'intérieur ni la disponibilité de la documentation et des formulaires dans les deux langues. L'accueil du douanier s'est fait en anglais seulement et, même si l'enquêteur a répondu en français à toutes les questions qu'on lui posait, le douanier a persisté à parler en anglais seulement.

Les postes de douanes de Ferry Point Bridge et de Milltown à St. Stephen comptent 26 agents qu'ils se partagent, dont 14 occupent un poste bilingue. Treize de ces postes requièrent un niveau de compétence linguistique intermédiaire alors qu'un poste n'exige que le niveau élémentaire. Tous les titulaires satisfont aux exigences de leur poste. Ces bureaux possèdent donc une capacité qui devrait leur permettre de servir le public dans les deux langues à chaque quart de travail.

Deux appels ont été logés au (506) 465-2110, le numéro de téléphone inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux et le service fourni en français variait en qualité, passant de pauvre lors du premier appel à satisfaisante lors du deuxième.

C'est le conseiller en langues officielles du Ministère qui a informé le personnel du bureau des responsabilités linguistiques qui leur incombent. Le personnel y est également sensibilisé du fait que la prestation du service au public dans les deux langues constitue une partie intégrante de l'évaluation de rendement annuelle de chaque employé. Dans les circonstances, nous comprenons mal l'attitude de l'employé qui a servi notre enquêteur en anglais sans demander l'aide d'un de ses nombreux collègues bilingues. Nous sommes d'avis que la direction devrait jouer un rôle plus actif dans les circonstances.

Par ailleurs, ni ce bureau ni le bureau régional n'entretiennent de communications avec les représentants de la communauté d'expression française.

Mis au courant des lacunes du bureau, le gestionnaire a développé un plan d'action axé sur l'information et la formation des employés ainsi qu'une surveillance accrue de la part de la gestion.

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 employés 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, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public dirigent en français, le cas échéant, les citoyens d'expression française aux collègues capables de s'exprimer dans cette langue;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est installé bien à la vue du public;
4. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick afin de cerner leurs besoins et les informer des services qu'offre le bureau de douanes de Milltown (Nouveau-Brunswick).

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ après réception du rapport, tous les employés qui rencontrent les membres du public ou qui répondent au téléphone ont reçu une directive de leur direction régionale leur rappelant leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles. On a présenté aux employés la vidéo « Questions de langue - Langues officielles en milieu de travail » et on leur a offert des aides techniques, notamment des dictionnaires de poche, des cassettes et de la formation au besoin, pour les aider à faire l'accueil bilingue. Un mécanisme de surveillance mensuel a été mis sur pied dans les districts pour vérifier si une formule d'accueil bilingue est utilisée pour répondre à tous les appels (aux numéros inscrits dans la liste du SCT et dans les annuaires locaux);
- ✍ les étapes suivantes ont été prises afin que les employés qui rencontrent les membres du public dirigent les interlocuteurs d'expression française à des employés qui parlent français :
 - ✍ des dictionnaires de poche et des cassettes pour améliorer la prononciation ont été commandés pour tous les employés occupant un poste unilingue;
 - ✍ le cours « le Service à la douane » de 2,5 jours (code CDUMO) sera offert en deux séances en octobre 1998 à tous les employés occupant un poste unilingue anglais. (Le cours a pour objet de présenter aux agents des douanes unilingues des formules de politesse, du vocabulaire et des expressions dans leur langue seconde.);

- ✍ la direction régionale doit augmenter la surveillance du service pour veiller à ce que tous les employés dirigent les interlocuteurs d' expression française comme il se doit et qu' ils disposent des outils pour assurer ce service;
- ✍ les arrangements nécessaires ont été pris afin qu' un nombre suffisant de pictogrammes du SCT soient bien visibles depuis l' entrée des bureaux;
- ✍ la Direction des communications entretient des relations régulières avec des membres de la communauté d' expression française en vue de déterminer leurs besoins et de les informer des services offerts par le bureau. De plus, des agents bilingues ont participé à des présentations et expositions publiques (p.ex., les sessions de Sensibilisation aux drogues/Lutte contre les drogues) dans des communautés francophones, à des rencontres avec des étudiants et à d' autres types de présentations;
- ✍ quoique le rapport ne recommande pas que les bureaux de SFD de St. Stephen et de Saint John prennent les mesures nécessaires pour que leurs employés maintiennent ou améliorent leur niveau de compétence en français, il vaut la peine de noter que ces bureaux ont fait les efforts suivants à cet égard :
 - ✍ un programme intensif de maintien de l' acquis de deux semaines a été offert à 20 employés bilingues;
 - ✍ parmi les nouveaux étudiants embauchés, 75 % étaient bilingues, ce qui a permis à ces bureaux d' accroître leurs services en français et en anglais;
 - ✍ les employés intéressés à augmenter leur niveau de compétence en interaction orale (du niveau B au niveau C) ont été ciblés. Les deux bureaux en question et la Division des langues officielles de l' Administration centrale recherchent un cours qui conviendrait aux besoins opérationnels de la direction régionale et aux difficultés liées aux horaires des employés;
 - ✍ d' autres types de formation linguistique et des programmes de maintien de l' acquis sont négociés auprès de la Division des langues officielles, au besoin.

Commentaire du Commissaire

Le CLO tient à féliciter le Ministère d' avoir pris l' initiative de voir au maintien et à l' amélioration des connaissances du français de ses employés bilingues.

Revenu Canada

Services fiscaux (10565)

Bureau de district
126, rue Prince William
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4H9
(506) 636-4600
(506) 636-4618

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique que le service en français y est encore très bon mais que certaines lacunes devront être corrigées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation ainsi que les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT ainsi qu'une affiche du Ministère indiquaient au public que le bureau offre des services dans les deux langues. Bien que notre enquêteur ait été accueilli en anglais seulement, l'employée lui a immédiatement fourni un très bon service en français.

Au (506) 636-4600, un des deux numéros inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, un service en français de qualité satisfaisante a été fourni lors des deux appels de l'enquêteur. Un troisième appel a été fait au (506) 636-5998, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Il s'agit d'une ligne consacrée au service en français et le service dans cette langue y était excellent. Ce numéro ne paraît pas au répertoire du SCT, cependant, alors que les deux numéros inscrits à ce répertoire ne le sont pas dans l'annuaire téléphonique local. Le bureau devra informer le SCT des bons numéros à inscrire pour ne pas confondre le public.

Le personnel du bureau a été informé de sa responsabilité de servir le public dans les deux langues lors de réunions et à l'occasion de sessions annuelles de formation. Le bureau compte 337 employés, dont 110 occupent des postes exigeant la connaissance des deux langues à des niveaux de compétence variés. La plupart des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le bureau possède donc une excellente capacité pour fournir des services en français et en anglais.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec la Société des acadiens et des acadiennes du Nouveau-Brunswick.

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 employés 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 immédiatement le SCT des numéros de téléphone appropriés devant figurer au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les employés qui accueillent ou qui s'adressent aux membres du public seront continuellement informés de leurs responsabilités et de leurs obligations au moyen de discussions libres avec leurs gestionnaires, de réunions d'équipe, de séances d'information, de présentations vidéo, etc. Une note de service a été diffusée aux employés l'an dernier et une note de rappel sera diffusée immédiatement;
- ✍ la Division des langues officielles a envoyé au bureau des services d'impôt et aux autres bureaux désignés de Revenu Canada dans la région de l'Atlantique un exemplaire du plus récent répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Chaque bureau doit vérifier si ses adresse et numéro(s) de téléphone sont à jour et doit informer (par l'intermédiaire de la Division des langues officielles) le SCT des changements nécessaires. Ce répertoire sera régulièrement mis à jour.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (30170)

Bureau du sud du Nouveau-Brunswick
et de l'Î.-P.-É.
Édifice des douanes
126, rue Prince William
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4H9
(506) 636-4501
(506) 636-4904

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français au téléphone et en personne de qualité discutable. Le suivi de 1997 indique qu'il est désormais en mesure de fournir un service en français de bonne qualité en dépit de certaines lacunes qui restent à corriger.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le public avait la possibilité de se procurer de la documentation et des formulaires en versions française et anglaise. Le pictogramme du SCT était bien visible, indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais. Le douanier a accueilli notre enquêteur en anglais seulement. Il a par la suite fourni un bon service en français.

Notre enquêteur a vérifié le service offert au (506) 636-4904, un numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local et au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors d'un des deux appels. L'enquêteur a toutefois pu recevoir un bon service en français à chaque fois. Le (506) 636-4501, un numéro inscrit au répertoire du SCT, ne figure pas dans l'annuaire téléphonique local.

Le personnel de ce point de service a été informé par écrit de l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Sur un total de 16 postes, huit sont désignés bilingues et requièrent un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Tous les titulaires satisfont aux exigences requises. Le bureau possède donc une capacité suffisante pour servir le public dans les deux langues à chaque quart de travail.

Par ailleurs, ce bureau participe chaque année à une rencontre avec les représentants de la communauté d'expression française.

Mis au courant des résultats du suivi, le gestionnaire a immédiatement diffusé une directive enjoignant le personnel d'accueillir le public dans les deux langues officielles et de diriger, au besoin, les clients à des collègues en mesure de les servir dans la langue de leur choix.

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 employés 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 le plus tôt possible que les numéros de téléphone inscrits au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles sont les mêmes que ceux inscrits dans l'annuaire téléphonique local.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ après réception du rapport, tous les employés qui rencontrent les membres du public ou qui répondent au téléphone ont reçu une directive de leur direction régionale leur rappelant leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles. On a présenté aux employés la vidéo « Questions de langue - Langues officielles en milieu de travail » et on leur a offert des aides techniques, notamment des dictionnaires de poche, des cassettes et de la formation au besoin, pour les aider à faire l'accueil bilingue. Un mécanisme de surveillance mensuel a été mis sur pied dans les districts pour vérifier si une formule d'accueil bilingue est utilisée pour répondre à tous les appels (aux numéros inscrits dans la liste du SCT et dans les annuaires locaux);
- ✍ une requête a été envoyée au SCT afin que le numéro de téléphone (506) 636-4501 inscrit au répertoire soit changé à (506) 636-4506, correspondant au numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local;
- ✍ quoique le rapport ne recommande pas que les bureaux de SFD de St. Stephen et de Saint John prennent les mesures nécessaires pour que leurs employés maintiennent ou améliorent leur niveau de compétence en français, il vaut la peine de noter que ces bureaux ont fait les efforts suivants à cet égard :
 - ✍ un programme intensif de maintien de l'acquis de deux semaines a été offert à 20 employés bilingues;
 - ✍ parmi les nouveaux étudiants embauchés, 75 % étaient bilingues, ce qui a permis à ces bureaux d'accroître leurs services en français et en anglais;

- ✍ les employés intéressés à augmenter leur niveau de compétence en interaction orale (du niveau B au niveau C) ont été ciblés. Les deux bureaux en question et la Division des langues officielles de l' Administration centrale recherchent un cours qui conviendrait aux besoins opérationnels de la direction régionale et aux difficultés liées aux horaires des employés;
- ✍ d' autres types de formation linguistique et des programmes de maintien de l' acquis sont négociés auprès de la Division des langues officielles, au besoin.

Commentaire du Commissaire

Le CLO tient à féliciter le Ministère d' avoir pris l' initiative de voir au maintien et à l' amélioration des connaissances du français de ses employés bilingues.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes (30171)

District du centre du Nouveau-Brunswick
849, rue Main
C.P. 1989
Woodstock (Nouveau-Brunswick)
E0J 2B0
(506) 328-9211

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité, même si l'accueil dans les deux langues faisait défaut. Le suivi de 1997 indique que la situation s'est considérablement détériorée depuis 1994 et que des améliorations s'imposent rapidement.

Notre enquêteur a d'abord fait trois appels téléphoniques au (506) 328-9211, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues deux fois sur trois. Au premier appel, la préposée a acheminé la communication à un collègue ayant beaucoup de difficultés à s'exprimer en français. Lors du deuxième appel, la préposée ne s'est exprimée qu'en anglais pour acheminer la communication à un agent qui n'était pas en mesure de fournir le service en français. Lors du troisième appel, il n'y avait aucun service en français.

Notre enquêteur a effectué deux visites sur place, soit une au poste frontalier de Woodstock et au bureau de district du centre du Nouveau-Brunswick.

Au poste frontalier de Woodstock, la signalisation extérieure était bilingue. L'enquêteur a noté que le pictogramme du SCT qui indique au public que le bureau offre des services dans les deux langues était placé dans un endroit inapproprié, le public ayant déjà franchi la guérite à laquelle il est affiché. L'accueil à la guérite s'est fait en anglais seulement, et c'est également en anglais que le douanier a posé ses questions. L'enquêteur lui a répondu en français jusqu'à ce qu'il cède finalement sa place à un autre douanier en mesure de s'exprimer en français.

Au poste frontalier de Woodstock, on comptait au moment de notre visite 39 postes de durée indéterminée et 11 de durée déterminée. Parmi les postes de durée indéterminée, 19 étaient désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Seulement 13 titulaires sur 19 possédaient le niveau linguistique requis. Étant donné le nombre relativement élevé d'employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste, le Ministère devrait considérer combler les prochains postes bilingues de façon impérative, c'est-à-dire par des titulaires qui satisfont déjà aux exigences linguistiques de leur poste, de façon à assurer une capacité bilingue suffisante à chaque quart de travail.

Au bureau de district du centre du Nouveau-Brunswick, la signalisation extérieure était bilingue. Il n'y avait pas de pictogramme du SCT pour informer le public que le bureau offre des services en français

et en anglais. Les formulaires et la documentation n'étaient pas tous disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil à la réception s'est fait en anglais seulement. La réceptionniste a tenté de trouver un collègue bilingue mais elle n'y est pas parvenue. Le service en français n'a donc pas été fourni. Le bureau compte huit postes, dont trois sont désignés bilingues. Cependant, deux des postes bilingues sont vacants. Seul le directeur est bilingue mais lorsqu'il s'absente, comme ce fut le cas lors de notre visite et de notre appel au bureau, le service en français ne peut être offert. Bien que le bureau reçoive peu de visiteurs, il devrait au moins y avoir en place, d'ici à ce que les postes bilingues soient dotés, une procédure permettant de diriger les membres du public vers une personne bilingue capable de fournir en tout temps le service en français.

Par ailleurs, ni ce bureau ni le bureau régional n'entretiennent de communications avec les représentants de la communauté d'expression française.

Lors de notre passage, le directeur du bureau nous a fait part des difficultés qu'il éprouve à faire en sorte que son personnel maintienne les compétences acquises en langue seconde dans le contexte budgétaire actuel. Le plan d'action qu'il a élaboré comporte diverses mesures pour redresser la situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation et les formulaires à l'intention du public sont disponibles 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 le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public sur la guérite pertinente et à l'intérieur du bureau;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer en tout temps la prestation du service en personne en français;
5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui servent le public dirigent, au besoin, les interlocuteurs d'expression française vers des collègues capables de parler français, dès qu'ils s'expriment dans cette langue;
6. de prendre toutes les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin que les employés bilingues du poste frontalier de Woodstock améliorent et maintiennent leurs connaissances en français;

7. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française du Nouveau-Brunswick afin de cerner leurs besoins et les informer des services qu'offre son bureau de district du centre du Nouveau-Brunswick à Woodstock.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le bureau de Woodstock a pris les arrangements nécessaires afin que tout le matériel imprimé et les formulaires soient disponibles dans les deux langues officielles et qu' ils soient bien à la vue du public. On vérifiera régulièrement si le matériel et les formulaires sur les présentoirs sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles;
- ✍ les mesures nécessaires ont été prises pour qu' un nombre suffisant de pictogrammes du SCT soient bien à la vue du public;
- ✍ une copie de ce rapport sera diffusée aux gestionnaires locaux afin qu' ils rappellent à tous les employés leurs obligations. Une note rédigée par les Services relatifs aux programmes sera diffusée deux fois l' an à tous les employés qui servent le public;
- ✍ les employés du bureau de Woodstock qui servent le public se feront rappeler leurs obligations au cours d' une réunion de service. Au cours de cette réunion, le personnel participera à l' élaboration d' un plan visant la prestation continue de services bilingues. Il faut noter toutefois que, depuis la visite, l' effectif bilingue a augmenté dans ce bureau. Un processus de concours est en cours afin de doter d' autres postes à profil bilingue impératif;
- ✍ les gestionnaires locaux ont reçu la directive d' établir une procédure qui fera en sorte que les interlocuteurs d' expression française soient toujours dirigés correctement et rapidement à un employé bilingue. De plus, cette procédure sera régulièrement vérifiée. Les employés unilingues auront accès à des outils adéquats (brochures, cassettes, dictionnaires de poche, etc.);
- ✍ le directeur de district du centre du Nouveau-Brunswick, qui comprend Woodstock, a écrit au CLO en juin 1997 pour lui faire part des difficultés qu' ont la plupart des bureaux des Services frontaliers des douanes à maintenir ou à améliorer les connaissances du français des employés. La difficulté principale est le manque de temps et de ressources financières et humaines pour aider au maintien et à l' amélioration du niveau de compétence des employés. Malgré tout, le directeur s' est engagé à créer le plus tôt possible un poste à temps partiel d' agent de maintien de l' acquis linguistique dans son district (en tenant compte des ressources existantes). Cet agent coordonnera un programme de maintien de l' acquis à l' intention de tous les employés bilingues pour le maintien ou l' amélioration de leurs connaissances du français. Les programmes de formation linguistique offerts par l' intermédiaire de la Division des langues officielles seront aussi considérés;

✍ les Services relatifs aux programmes entretiendront des communications régulières avec les journaux et les bulletins d'expression française, les groupes d'intérêts et les organisations responsables des activités spéciales qui s'adressent à la communauté d'expression française dans les environs du bureau de Woodstock. Des rencontres auront lieu en vue de déterminer les besoins et de considérer les préoccupations de la communauté. Des articles seront aussi publiés dans des journaux et des bulletins.

Commentaire du Commissaire

Le CLO constate positivement les efforts du Ministère pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO et du Règlement.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Bureau de district (10536)

189, rue Prince William
5^e étage
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2L 4J4
(506) 636-4516

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique qu'il offre toujours la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur satisfaisaient aux exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT indiquant au public que les services sont disponibles en français et en anglais était bien visible. Il n'y avait ni documentation ni formulaire mis à la disposition du public. Il n'y a pas d'aire d'accueil à ce bureau et notre enquêteur a été reçu par une employée qui travaillait à son poste. Bien qu'elle ait accueilli notre enquêteur en anglais seulement, elle lui a fourni un très bon service en français dès qu'il a entamé la conversation dans cette langue.

L'enquêteur a téléphoné deux fois au (506) 636-4516, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Lors du premier appel, l'employé a accueilli notre enquêteur en anglais seulement mais a fourni un très bon service en français. Lors du second appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

C'est au moment de l'embauche et plus tard par le biais de directives écrites que le personnel est informé de l'obligation du bureau de servir le public dans la langue de son choix. Quinze des 39 postes constituant l'effectif de ce bureau exigent la connaissance des deux langues officielles. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française, sa clientèle n'étant pas constituée du grand public. Cette responsabilité revient au coordonnateur régional du ministère.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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 bureau situé au 189, rue William, 5^e étage, est désormais fermé. Le nouveau point de contact est le bureau du directeur de SCC à Moncton (code de bureau 92106A). Des services complets dans les deux langues y sont disponibles.

Commentaires du Commissaire

Après une vérification du répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues en novembre 1998, le bureau de district de Saint John est encore inscrit comme ouvert et offrant le service en français et en anglais. De plus, le numéro du bureau portant le 92106A nous indique qu' il n' a aucune obligation linguistique.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc aux Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

- ✍ d' informer immédiatement le SCT des informations exactes à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles;
- ✍ d' informer le public, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des numéros de téléphone et de l' adresse du bureau qui offre le service en français et en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction des pensions de retraite (10611)

10, rue Weldon
C.P. 5010
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 8Z5
(506) 533-5982
(506) 533-5800

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique qu'il continue d'offrir la même qualité de service mais que l'accueil dans les deux langues fait défaut.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation respectait les exigences de la LLO. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le bureau offre des services en français et en anglais était affiché à plus d'un endroit et de façon très visible. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français était très bon.

Deux appels ont été faits au (506) 533-5982, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux mais le service fourni en français était très bon à chaque appel. Il faut noter que l'accueil se fait au téléphone et en personne par des commissionnaires qui travaillent pour le compte du Ministère.

La section du Service aux clients compte huit employés occupant chacun un poste bilingue au niveau de compétence linguistique intermédiaire. Ils dépassent tous les exigences requises. Le bureau possède donc une excellente capacité pour fournir des services dans les deux langues en tout temps. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moment de leur embauche et lors de réunions avec les chefs d'équipe.

Le ministère a un coordonnateur régional qui est responsable de maintenir des communications régulières avec la communauté d'expression française au Nouveau-Brunswick.

Mise au courant des résultats du suivi, la direction a immédiatement diffusé une directive afin que les commissionnaires qui répondent aux appels ou qui rencontrent les membres du public accueillent ceux-ci dans les deux langues en tout temps.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les commissionnaires qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Au cours d'une vérification interne de ce bureau, le service offert par le commissionnaire et l'offre active étaient de bonne qualité dans les deux langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Région du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard (88514)

1045, rue Main
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H1
(506) 851-2880

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique que la situation n'a pas changé.

L'enquêteur a fait deux appels au bureau. Il a d'abord composé le (506) 851-2880, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues, mais qui ne paraît pas dans l'annuaire téléphonique local. Nous avons appris que le numéro en question correspond à un bureau vacant utilisé par une personne ne travaillant pas pour le Ministère. Lors de notre appel à ce numéro, l'accueil s'est fait en anglais seulement. L'appel a ensuite été acheminé en anglais au bureau visé où un très bon service en français a été fourni. L'enquêteur a ensuite composé le (506) 851-7649, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et un très bon service a été fourni en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais était bien en vue. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Par contre, il a obtenu un très bon service en français par la suite.

Au moment de notre visite, le Service des ressources humaines que nous avons vérifié comptait six postes désignés bilingues sur un total de neuf. Un seul poste bilingue exigeait le niveau de compétence linguistique intermédiaire alors que les autres requéraient le niveau supérieur. Tous les titulaires satisfaisaient aux exigences linguistiques ou les dépassaient. Le bureau possédait donc une excellente capacité de servir le public en français et en anglais en tout temps. Depuis notre visite, le Service des ressources humaines est fourni à partir de Saint John. Le (506) 851-2880 n'est donc plus en service.

Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau qui sont fréquemment soulignées à l'occasion des réunions de gestion. La gestionnaire effectue régulièrement des suivis pour s'assurer que les messages des boîtes vocales de ses employés sont dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, ce bureau n'entretient pas de liens avec la communauté d'expression française, ses communications avec le grand public étant plutôt restreintes. Cette responsabilité revient au coordonnateur régional du ministère.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés 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 immédiatement le SCT du numéro et de l'adresse appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ les employés se sont fait rappeler leurs obligations relatives aux services offerts au public. L'offre active, en personne et au téléphone, se fait en anglais et en français, dans un français de bonne qualité;
- ✍ le SCT a été informé en juin 1998 du bon numéro de téléphone. Les pages bleues gouvernementales seront aussi corrigées.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Bathurst (10566)

900, boulevard Vanier
Bathurst (Nouveau-Brunswick)
E2A 3N2
(506) 548-7771

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce détachement était très bon. Le suivi de 1997 indique qu'il offre toujours un très bon service. Ce détachement s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

L'enquêteur a effectué deux appels téléphoniques au (506) 548-7771, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local ainsi qu'au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Les deux appels ont été pris par le détachement de Campbellton (Nouveau-Brunswick). Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant au public que le détachement offre des services en français et en anglais était bien visible. Toute la documentation ainsi que les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le détachement compte dix employés occupant tous des postes bilingues qui requièrent le niveau supérieur de compétence linguistique en communication orale. Tous les titulaires satisfont à ces exigences. Le personnel est informé des obligations linguistiques du détachement au moyen de directives écrites et de rappels lors des réunions.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de l'officier responsable de l'Administration et du personnel de la Division « J ».

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Fredericton (10576)

1445, rue Regent
C.P. 3900
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 4Z8
(506) 452-3456

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique qu'il continue d'offrir un aussi bon service, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait toujours pas dans les deux langues.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le détachement offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. La documentation était offerte au public dans les deux langues. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon.

Notre enquêteur a fait deux appels au (506) 452-3456, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon à chaque appel.

Le détachement compte 31 employés, dont 16 occupent un poste désigné bilingue exigeant un niveau supérieur de compétence linguistique. Onze des titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le détachement est donc en mesure d'assurer la présence d'au moins un membre bilingue sur chaque quart de travail. Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement par des rappels au fil des ans.

Notons que notre suivi sur place a été effectué au rez-de-chaussée du quartier général de la Division « J », à Fredericton, là où se trouvait en 1994 le bureau du détachement de Fredericton. Une réorganisation administrative fait en sorte que cet ancien détachement fait désormais partie du District N° 2, dont le bureau central est situé à Oromocto. Cependant, l'information paraissant au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles n'avait pas encore été mise à jour au moment de notre visite.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de l'officier responsable de l'Administration et du personnel de la Division « J ».

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

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 employés 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 dès que possible le SCT de l'adresse exacte à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC se fait un devoir de respecter la lettre et l'esprit de la LLO, particulièrement au Nouveau-Brunswick où le bilinguisme fédéral et provincial vont de pair. Nous sommes très heureux des excellents résultats dont nous fait part le rapport du CLO. Ce rapport sera envoyé à la direction de la Division « J » à des fins de suivi et au coordonnateur des langues officielles à des fins de contrôle.

Dans la plupart des détachements mentionnés dans le rapport, seules quelques améliorations semblent nécessaires et elles seront effectuées conformément aux recommandations.

La Division « J » a mis sur pied des services de police dans les districts de la province. Pendant la transition des détachements vers les districts, un certain nombre d'incertitudes subsistent et les adresses des bureaux ne sont pas toutes déterminées. De nombreuses décisions se font en consultation avec les autorités provinciales et locales qui décideront de l'emplacement exact des bureaux et des points de service. Dès que cette transition sera achevée et que les adresses, les points de contact et les processus de communication seront établis, une mise à jour sera envoyée au SCT.

Commentaire du Commissaire

Le CLO estime que, compte tenu de tous les faits, la GRC devrait être en mesure d'informer le SCT, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des adresses des bureaux, des points de contact et des processus de communication.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Port Elgin (10591)

C.P. 89
Port Elgin (Nouveau-Brunswick)
E0A 2K0
(506) 538-2311

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique que le service en français y est toujours d'aussi bonne qualité.

Notre enquêteur a effectué deux appels au (506) 538-2311, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois dans les deux langues et le service fourni en français était très bon à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT était bien en vue, indiquant au public que le détachement offre des services en français et en anglais. L'accueil s'est toutefois fait en anglais seulement. Cependant, le service en français était immédiatement disponible et de très bonne qualité.

Le détachement compte cinq postes, tous désignés bilingues au niveau supérieur de compétence linguistique. Un poste était vacant au moment de notre visite. Trois titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste alors qu'un titulaire n'a pas encore atteint le niveau requis. Le détachement est quand même en mesure de fournir un très bon service en français et en anglais. Le personnel est informé des obligations linguistiques du détachement par des directives écrites et lors des réunions.

Par ailleurs, le détachement entretient des communications fréquentes avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il est donc au courant de ses besoins et peut l'informer des divers services et programmes que le détachement offre à la population.

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

La GRC se fait un devoir de respecter la lettre et l'esprit de la LLO, particulièrement au Nouveau-Brunswick où le bilinguisme fédéral et provincial vont de pair. Nous sommes très heureux des excellents résultats dont nous fait part le rapport du CLO. Ce rapport sera envoyé à la direction de la Division « J » à des fins de suivi et au coordonnateur des langues officielles à des fins de contrôle.

Dans la plupart des détachements mentionnés dans le rapport, seules quelques améliorations semblent nécessaires et elles seront effectuées conformément aux recommandations.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de St. Stephen (10598)

41, rue Lisgar
St. Stephen (Nouveau-Brunswick)
E3L 2T6
(506) 466-2477

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1997 indique que la situation n'a guère changé. Le détachement ne s'est pas doté de la capacité de servir le public en français. Des mesures énergiques doivent être prises pour corriger rapidement cette situation inacceptable.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT indiquant que le détachement offre des services en français et en anglais était bien visible. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Lors de la visite sur place, l'accueil à la réception s'est fait en anglais seulement et l'agent n'a pas dirigé notre enquêteur vers un collègue en mesure de le servir en français.

Au (506) 466-2477, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues et dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique local, l'accueil ne s'est fait qu'en anglais et nos enquêteurs n'ont obtenu le service en français qu'une fois sur deux. Lors du premier appel, la réceptionniste a dirigé notre enquêteur à un employé capable de fournir le service en français. Au second, elle a simplement indiqué à notre enquêteur qu'elle ne parlait pas français et a acheminé l'appel au détachement. Un employé a accueilli notre enquêteur en anglais seulement et, suite à la question posée en français, il a répondu en anglais. Notre enquêteur n'a pas été servi en français.

Le détachement compte huit employés, dont un seul occupe un poste exigeant la connaissance des deux langues officielles; cependant, le titulaire ne satisfait pas aux exigences linguistiques. Ainsi, à toutes fins utiles, le détachement n'a pas la capacité de servir le public en français. On nous a dit que le personnel est informé des obligations linguistiques du détachement deux fois par année. Notre suivi démontre cependant que les employés ne suivent pas les directives reçues.

La réorganisation administrative de la GRC dans les provinces maritimes fait en sorte que le détachement de St. Stephen fait maintenant partie du District N° 2, dont le bureau central est situé à St. George. Bien que l'emplacement du bureau de St. Stephen existe toujours, les activités de la force policière sont assurées à partir d'autos patrouilles. Les informations paraissant au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles n'ont pas été mises à jour.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de l'officier responsable de l'Administration et du personnel

de la Division « J ». Nous sommes d'avis que le détachement même aurait avantage à établir des communications avec cette communauté pour connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'il offre.

Le gestionnaire a diffusé une brève note de service à son personnel immédiatement après notre visite pour l'informer de nos observations et des mesures nécessaires pour corriger certaines lacunes.

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

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 employés 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, dans les meilleurs délais et 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 fournir, en tout temps, le service au public en français au téléphone et en personne;
3. d'informer dès que possible le SCT de l'adresse exacte à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
4. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les employés de leurs obligations linguistiques en matière de service au public, y compris celle de diriger les interlocuteurs d'expression française à des collègues capables de parler français, sans discuter des difficultés qu'ils éprouvent eux-mêmes à parler cette langue;
5. de s'assurer que le détachement de St. Stephen établisse des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française pour cerner leurs besoins et les informer des services qu'il offre.

Réponse de la GRC

La GRC se fait un devoir de respecter la lettre et l'esprit de la LLO, particulièrement au Nouveau-Brunswick où le bilinguisme fédéral et provincial vont de pair. Nous sommes très heureux des excellents résultats dont nous fait part le rapport du CLO. Ce rapport sera envoyé à la direction de la Division « J » à des fins de suivi et au coordonnateur des langues officielles à des fins de contrôle. Nous souscrivons aux observations globales du rapport, mais nous devons faire des commentaires sur quelques points et impressions qui ne sont pas tout à fait exacts.

Pour ce qui est du détachement de St. Stephen, aucune mesure ne sera prise pour le moment. Un examen approfondi et spécialisé des obligations en matière de langues officielles pour la région de l'Atlantique nous a confirmé que le détachement de St. Stephen est désigné bilingue par erreur. L'obligation de ce détachement, en vertu de l'alinéa 10e) du Règlement, résulte de la présence d'un important volume de passage frontalier à St. Stephen. Cependant, malgré son nom, le détachement n'assure pas les services de police de St. Stephen, qui a son propre corps de police. Même si l'intervention de la GRC était nécessaire, comme pour un cas de contrebande, ce serait l'unité fédérale des douanes et de l'accise de Saint John qui interviendrait; cette unité a un bureau satellite dans l'édifice du détachement, mais elle fonctionne en tant qu'entité distincte, avec une capacité bilingue. La demande de services en français de la population locale que dessert ce détachement est négligeable.

Le SCT a été informé de ce fait et d'autres anomalies dans Burolis, le répertoire du SCT. D'ici à ce que cette anomalie soit corrigée, aucune autre mesure ne sera prise à l'égard des questions de langues officielles au détachement de St. Stephen.

Commentaires du Commissaire

Le CLO reconnaît que la demande de services en français de la population locale que dessert le détachement est négligeable et, par conséquent, il retire la cinquième recommandation. Toutefois, comme le détachement de St. Stephen est situé au passage frontalier emprunté par le plus grand nombre de voyageurs, il devrait, jusqu'à nouvel ordre, respecter ses obligations linguistiques en vertu de l'alinéa 10e) du Règlement. Même si une unité distincte occupe un bureau satellite dans l'édifice du détachement, il n'en demeure pas moins que la GRC a l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, le CLO maintient les recommandations 1 à 4.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Woodstock (10603)

113, rue Stiles
C.P. 1198
Woodstock (Nouveau-Brunswick)
E0J 2B0
(506) 325-3000

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi de 1997 indique que le détachement fournit encore un bon service en français mais il faut insister pour l'obtenir. Plusieurs lacunes méritent qu'on y apporte des correctifs immédiats.

Lors des deux appels téléphoniques au (506) 325-3000, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local, nos enquêteurs, après avoir insisté, ont obtenu le service en français. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Dans le premier, la réceptionniste a demandé à notre enquêteur s'il parlait anglais avant d'acheminer son appel à une personne en mesure de le servir en français. Le service fourni en français en bout de ligne était très bon. Dans le second cas, avant le transfert d'appel, la réceptionniste a d'abord parlé anglais à notre enquêteur et elle lui a demandé expressément s'il voulait qu'elle achemine son appel à quelqu'un en mesure de s'exprimer en français. Un commentaire semblable peut inciter certains membres du public à ne pas poursuivre la communication en français et devrait être évitée. Encore là, le service fourni en français par la suite était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement n'affichait ni le pictogramme du SCT ni celui de la GRC pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais. De plus, la documentation de la GRC et d'autres agences fédérales dans le présentoir, à l'entrée, n'était pas entièrement dans les deux langues. Au moment de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et l'employée, après avoir informé notre enquêteur qu'elle ne parlait pas français, a sollicité l'aide d'un agent bilingue qui a fourni un très bon service.

Le détachement compte 15 employés, dont quatre civils. Deux postes de gendarme, dont un était vacant au moment de notre visite, exigent la connaissance du français et de l'anglais. Aucun des postes occupés par des civils n'est désigné bilingue. Il faut cependant mentionner que le détachement peut actuellement compter sur la présence de quatre autres employés bilingues; ces derniers occupent cependant des postes ne requérant que la connaissance de l'anglais. Cette situation n'assure pas la continuité du service en français et en anglais au sein du détachement. L'obligation de fournir des services dans les deux langues ne peut être laissée au hasard des mouvements de personnel, ni à la bonne volonté de chacun. Le personnel est informé des obligations linguistiques du détachement par le Commandant du district.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de l'officier responsable de l'Administration et du personnel de la Division « J ». Nous sommes d'avis que le détachement même aurait avantage à établir des communications avec cette communauté pour connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'il offre.

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

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 employés 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 la documentation à l'intention du public, à la fois en provenance de la GRC et des autres institutions fédérales, est disponible dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou celui de la GRC est placé bien à la vue pour indiquer au public que le détachement offre des services en français et en anglais;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés aux services téléphoniques acheminent immédiatement les appels en français au personnel bilingue, en respectant le choix de langue du client et sans que celui-ci n'ait à insister pour être servi dans sa langue;
5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les employés de leurs obligations linguistiques en matière de service au public, y compris celle de diriger les interlocuteurs d'expression française vers leurs collègues capables de parler français, sans discuter des difficultés qu'ils éprouvent eux-mêmes à parler cette langue;
6. de s'assurer que le détachement de Woodstock établisse des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française pour cerner leurs besoins et les informer des services qu'il offre;
- 7.. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de postes désignés bilingues pour assurer la prestation continue de services au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC se fait un devoir de respecter la lettre et l' esprit de la LLO, particulièrement au Nouveau-Brunswick où le bilinguisme fédéral et provincial vont de pair. Nous sommes très heureux des excellents résultats dont nous fait part le rapport du CLO. Ce rapport sera envoyé à la direction de la Division « J » à des fins de suivi et au coordonnateur des langues officielles à des fins de contrôle. Nous souscrivons aux observations globales du rapport, mais nous devons faire des commentaires sur quelques points et impressions qui ne sont pas tout à fait exacts.

Dans la plupart des détachements mentionnés dans le rapport, seules quelques améliorations semblent nécessaires et elles seront effectuées conformément aux recommandations.

Le rapport déclare à maintes reprises, mais à tort, que les détachements n' entretiennent pas de contact avec les représentants de la communauté d' expression française. Conformément à la politique et à la pratique nationales, chaque détachement de la Division a un comité consultatif communautaire composé de représentants de tous les groupes dans la communauté. D' ailleurs, les membres vivent et travaillent au sein de la communauté et effectuent bénévolement diverses fonctions qui les lient étroitement aux expériences des communautés. Cette démarche est très efficace pour comprendre les besoins des communautés, en incluant toujours les citoyens d' expression française, et elle est conforme aux principes des services de police communautaires qui sont à la base du travail des membres. De plus, les membres font affaire avec les institutions municipales et les services disponibles à tous les résidents. Comme le mentionne le rapport, la direction de la Division « J » entretient des communications officielles avec toutes les communautés. Il n' y aurait rien à gagner à ajouter d' autres communications locales plus officielles à celles qui fonctionnent déjà efficacement à tous les niveaux.

Commentaires du Commissaire

Le CLO reconnaît que la demande de services en français de la population locale que dessert le détachement est négligeable et, par conséquent, il retire la sixième recommandation. Toutefois, comme le détachement de Woodstock est situé au passage frontalier qu' empruntent au moins 500 000 voyageurs par année, il devrait respecter ses obligations linguistiques en vertu de l' alinéa 6(2)c) du Règlement.

Par ailleurs, en ce qui concerne les recommandations, le CLO ne souscrit pas à l' idée que seules quelques améliorations semblent nécessaires dans ce cas-ci. Le CLO estime que ce détachement doit faire des améliorations importantes à l' égard des services au public dans les deux langues officielles et il demande à la direction de veiller à la mise en oeuvre des recommandations.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de St-Léonard (30175)

104, rue de l'École
C.P. 418
St-Léonard (Nouveau-Brunswick)
E0L 1M0
(506) 423-6347

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1997 indique qu'il offre toujours un aussi bon service en français.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (506) 423-6347, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service obtenu en français était très bon.

À l'occasion de notre visite sur place, nous avons observé que la signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Bien que l'emplacement du bureau existe toujours, sa vocation a changé. En effet, il ne subsiste plus à cet endroit qu'un bureau où les membres de la GRC complètent parfois leurs rapports ou interrogent des individus. La réorganisation de la GRC fait en sorte que l'ancien détachement de St-Léonard fait maintenant partie du District N° 10, dont le bureau principal est à Grand-Sault. Nous avons donc effectué une visite à ce bureau.

À Grand-Sault, tant la signalisation extérieure que l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du SCT ainsi que celui du CoLO étaient bien visibles signalant au public que le détachement offre des services en français et en anglais. Toute la documentation offerte au public était dans les deux langues officielles. Lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, il a été accueilli uniquement en français. Il a obtenu un très bon service dans cette langue.

Les employés de ce bureau ainsi que les agents en uniforme qui patrouillent la région de St-Léonard sont informés des obligations linguistiques du détachement, notamment au moyen de notes de service envoyées par le quartier général de la GRC. Les six membres affectés à la région de St-Léonard occupent des postes bilingues qui requièrent un niveau de compétence supérieur. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent, à l'exception d'un agent qui n'a pas encore atteint ce niveau de compétence linguistique. Quant aux six commis du district 10 qui sont affectés au service à la clientèle, ils satisfont tous aux exigences linguistiques reliées à leur poste respectif.

Au cours de notre rencontre avec le sergent d'état major responsable du détachement, nous avons appris que le service téléphonique fourni à la population de St-Léonard est assuré également par le bureau de district de Grand-Sault. Il y aurait donc lieu que la GRC transmette au SCT les nouvelles adresses des bureaux de district ainsi que la liste des numéros de téléphone locaux desservant les

communautés, afin que le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles soit à jour.

N.B. Nous sommes au courant que la GRC procède présentement à une réorganisation majeure de ses services dans les provinces atlantiques. Cependant, pour les fins de cet exercice, nous nous en sommes tenus aux renseignements obtenus lors de nos visites.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer immédiatement que les employés 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 immédiatement le SCT des nouvelles coordonnées à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC se fait un devoir de respecter la lettre et l'esprit de la LLO, particulièrement au Nouveau-Brunswick où le bilinguisme fédéral et provincial vont de pair. Nous sommes très heureux des excellents résultats dont nous fait part le rapport du CLO. Ce rapport sera envoyé à la direction de la Division « J » à des fins de suivi et au coordonnateur des langues officielles à des fins de contrôle.

Dans la plupart des détachements mentionnés dans le rapport, seules quelques améliorations semblent nécessaires et elles seront effectuées conformément aux recommandations.

La Division « J » a mis sur pied des services de police dans les districts de la province. Pendant la transition des détachements vers les districts, un certain nombre d'incertitudes subsistent et les adresses des bureaux ne sont pas toutes déterminées. De nombreuses décisions se font en consultation avec les autorités provinciales et locales qui décideront de l'emplacement exact des bureaux et des points de service. Dès que cette transition sera achevée et que les adresses, les points de contact et les processus de communication seront établis, une mise à jour sera envoyée au SCT.

Commentaire du Commissaire

Le CLO estime que, compte tenu de tous les faits, la GRC devrait être en mesure d'informer le SCT, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des adresses des bureaux, des points de contact et des processus de communication.

Anciens combattants

**Bureau de district
(10642A)**

3^e étage
Immeuble A
Place Hilyard
560, rue Main
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2K 1J5
(506) 636-4815

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique qu'il possède les ressources nécessaires pour fournir un très bon service en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Le pictogramme du SCT était bien visible dans l'aire de réception, indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais. Lorsque l'enquêteur s'est présenté à la réception, l'accueil s'est fait en anglais seulement et, même si la réceptionniste lui a parlé français lorsqu'il a signalé son désir d'être dans cette langue, elle l'a dirigé à une agente qui ne parlait que l'anglais. Il n'a pas obtenu son service en français.

Nos enquêteurs ont effectué deux appels au (506) 236-4815, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service obtenu en français était très bon. Lors d'un des appels, l'enquêteur a constaté que le message enregistré sur le répondeur automatique est dans les deux langues.

Le bureau compte 37 employés, dont 18 occupent un poste exigeant la connaissance des deux langues au niveau de compétence intermédiaire. Tous les titulaires de ces postes satisfont aux exigences requises. Le personnel est au courant des obligations du bureau en matière de service au public dans les deux langues. Des directives écrites, des rappels à l'occasion et les réunions semi-annuelles sont autant de moyens utilisés pour tenir le personnel informé.

Par ailleurs, ni ce bureau ni le bureau régional n'entretiennent de contacts avec les représentants de la communauté d'expression française. Cette lacune devrait être corrigée de façon à ce que le bureau puisse connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services qu'il offre.

Mis au courant des résultats de l'enquête, la direction s'est empressée de diffuser une note à tous les employés leur rappelant leurs obligations et la marche à suivre pour diriger les appels ou les visiteurs vers une personne capable de les servir en français, le cas échéant.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés 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, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui servent le public dirigeant, au besoin, les interlocuteurs d'expression française vers leurs collègues capables de parler français dès qu'ils s'expriment dans cette langue;
3. d'établir des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française desservie par le bureau de district de Saint John afin de cerner leurs besoins et les informer des services qu'il offre.

Réponse du Ministère

Les mesures suivantes ont été prises afin de mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ le Ministère est pleinement d'accord avec les deux premières recommandations. Il a fait en sorte que les gestionnaires responsables du bureau de district de Saint John soient informés des deux premières recommandations du CLO, et des mesures ont déjà été prises afin de régler les points soulevés;
- ✍ le Ministère comprend difficilement la mesure corrective de la troisième recommandation, voulant que le bureau entretienne des communications régulières avec la communauté linguistique minoritaire dans son ensemble dans la région desservie par le bureau de Saint John.

En vertu du Règlement sur les langues officielles, le ministère des Anciens combattants est désigné comme ayant une « clientèle restreinte ». À ce titre, nous entretenons des communications continues avec la Légion royale canadienne, les Amputés de guerre du Canada et de nombreux autres organismes pour les anciens combattants. C'est à travers ces réseaux de longue date que nos clients sont informés des services et des prestations de notre Ministère. De plus, les normes et le caractère adéquat de nos services sont examinés au niveau de la direction de ces organismes. Pour l'établissement des normes de service à la clientèle, le ministère des Anciens combattants a mené des consultations-clients par le truchement de groupes de discussion. À titre de référence, nous joignons la version récente des normes de service découlant de ces consultations.

Compte tenu du niveau de communications qu'entretient le ministère des Anciens combattants avec la clientèle, il pourrait s'avérer inefficace d'établir des communications avec l'ensemble de la communauté linguistique minoritaire, puisque seulement un petit segment de la population est admissible aux services et aux prestations du Ministère.

Commentaires du Commissaire

Après un examen approfondi de la situation, le CLO adhère à l'opinion du Ministère selon laquelle le bureau de Saint John entretient peu de contact avec les représentants de la communauté de la langue officielle, mais qu'il connaît bien les besoins des anciens combattants d'expression française et de leurs familles. Compte tenu du niveau de communications qu'entretient le ministère des Anciens combattants avec la clientèle, le CLO retire la troisième recommandation.

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le 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 SCT, 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 SCT 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 SCT 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 SCT 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 « demande importante » et établit les règles régissant son application.

Les règles générales relatives à la **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 de six, 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 de un. 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 Nouveau-Brunswick.

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 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq p. 100 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 de Revenu Canada
- ✍ 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, le SCT 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 ou 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).