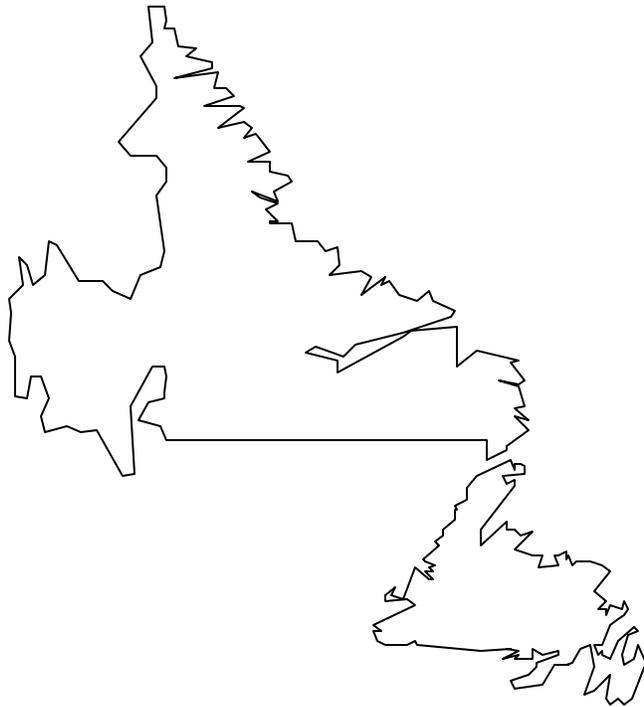


**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
À TERRE-NEUVE**

DÉCEMBRE 1997

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



Rédacteurs : Ubald Bélanger
Michel Wissell

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION	- A1 -
1. Le contexte	- A1 -
2. 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 ...	- B1 -
2. L' affichage et la documentation	- B2 -
3. L' offre active	- B3 -
a) La signalisation	- B4 -
b) L' accueil au téléphone et en personne	- B5 -
4. Le service	- B7 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone	- B7 -
b) Disponibilité du service en français en personne	- B8 -
c) Qualité du service en français	- B9 -
5. La capacité linguistique	- B11 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B12 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B13 -
8. Les transformations du gouvernement	- B14 -
9. Les recommandations du CLO	- B15 -
10. Conclusion	- B16 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Agence canadienne d'inspection des aliments	- C2 -
Société canadienne des postes	- C5 -
Patrimoine canadien	- C11 -
Citoyenneté et Immigration	- C14 -
Affaires étrangères et Commerce international	- C16 -
Développement des ressources humaines	- C17 -
Défense nationale	- C21 -
Revenu national	- C23 -
Commission de la fonction publique	- C29 -
Gendarmerie royale du Canada	- C31 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

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 à Terre-Neuve. 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 par le Commissaire aux langues officielles (CLO) 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 de Terre-Neuve. D'une part, les institutions fédérales ne communiquent pas efficacement avec la population d'expression française pour l'informer de l'emplacement des bureaux désignés et pour fournir des services en français. D'autre part, le nombre de bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles a chuté de façon importante par rapport à la réduction générale du nombre de bureaux fédéraux à Terre-Neuve. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Un seul bureau offrait l'accueil bilingue en personne dans les 20 bureaux désignés que nous avons visités. De plus, le service en personne n'était disponible en français que dans un peu plus de la moitié de ces bureaux. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait de façon constante dans moins de 60 p. 100 des bureaux. La disponibilité du service au téléphone en français a fléchi par rapport à la situation observée en 1994 : moins de la moitié des bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. La capacité de ces bureaux d'offrir des services dans les deux langues a fait l'objet d'un recul, tant au niveau du nombre qu'à celui de l'affectation des employés bilingues. Enfin, la prestation de services bilingues ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de l'ensemble des bureaux désignés.

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

commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour corriger des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le CLO continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de Terre-Neuve jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

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

*Le
Règlement*

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

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

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

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

*Rapports
distincts*

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 51 bureaux fédéraux sur 757 étaient désignés pour fournir des services bilingues à Terre-Neuve. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

*Objectif
visé*

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

Attente

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

2. Objectifs

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

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

3. La portée, la méthodologie et les limites

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

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

et/ou sont d' une importance particulière pour la population d' expression française de Terre-Neuve.

Consultation

Avant d' entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations de langue française de Terre-Neuve, soit la *Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador* et la *Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador*.

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.

Offre et disponibilité du service

Lors de l' étude de 1994, nous avons vérifié 35 bureaux à Terre-Neuve. Dans le cadre du suivi, nous avons éliminé de ces 35 bureaux ceux qui n' existaient plus, de même que ceux qui en fait ne desservaient pas le grand public. Aux 20 bureaux qui nous restaient et qui avaient été visités en 1994, nous en avons ajouté cinq nouveaux. De ce nombre, quatre parcs nationaux ou sites historiques qui étaient fermés pour la saison n' ont pas fait l' objet d' un suivi. Nous avons également rayé de la liste un détachement de la GRC où nous n' avons pu nous rendre. Notre suivi à Terre-Neuve a donc finalement porté sur 20 bureaux. Il s' est déroulé en octobre 1996. Nous nous proposons cependant de vérifier la disponibilité du service en français dans les parcs nationaux et sites historiques de Terre-Neuve lors de notre suivi concernant les services destinés au public voyageur.

Approche

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

*Offre active
et service
au*

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

*Appels
téléphoniques*

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

*Visites
des
bureaux*

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

*Transmission de
renseignements*

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

*Données
statistiques*

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour Terre-Neuve étaient valides dans une limite de 15 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

*Autres
bureaux*

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 anomalie 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

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi à Terre-Neuve. Ces résultats permettent de dresser un tableau de la situation en octobre 1996 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 associations représentant la communauté d'expression française de Terre-Neuve sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Lors de notre étude en 1994, Terre-Neuve comptait 844 bureaux fédéraux, dont 79 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 757 bureaux, dont 51 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 10 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 35 p. 100. C'est une situation préoccupante. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés à Terre-Neuve, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française, comme nous le verrons dans les prochains paragraphes, ne sont pas sans fondements.

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

Rencontres

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a rencontré des représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve. La discussion a eu lieu le 24 mai 1996 et avait deux objectifs principaux : identifier d'une part, les institutions fédérales avec lesquelles la communauté d'expression française communiquait le plus souvent, et d'autre part, les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français tels que l'absence de l'offre active, la réorganisation gouvernementale et les restrictions budgétaires.

Constatations

De façon générale, les représentants disaient ne pas avoir constaté d'améliorations au plan de la prestation des services en français depuis l'étude du CLO à l'été 1994. Le départ d'employés bilingues et le transfert de certains services à des autorités locales sans l'ajout d'une clause linguistique ont en effet causé, selon eux, une diminution des services disponibles en français à Terre-Neuve. Ils ont ajouté que le Règlement sur les langues officielles, qui avait pour principal objectif de préciser la « demande importante », est en fait venu diminuer le nombre, déjà restreint, de bureaux qui doivent offrir le service dans les deux langues officielles. On pense notamment aux bureaux de la Société canadienne des postes, du DRHC et de la GRC. De plus, les représentants de la communauté d'expression française ont déploré le fait que le CT n'avait pas suffisamment recours à des moyens tels qu'une publication, un livret ou une annonce dans *Le Gaboteur* pour informer les francophones de la liste et de l'emplacement des bureaux fédéraux désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Inégalité

Lorsque les francophones essaient de se prévaloir de services dans leur langue, ils doivent souvent composer avec des mesures administratives et subir une qualité de service inférieure à celle des services en anglais. Somme toute, les représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve nous ont dit que le peu de disponibilité des services en français oblige beaucoup de francophones à passer à l'anglais lorsqu'ils transigent avec le gouvernement du Canada.

Confirmation

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

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

Comme ce fut le cas lors de l'étude de 1994, les éléments matériels associés à la prestation du service dans les deux langues officielles sont généralement présents.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1996
Signalisation extérieure	100 %	94 %
Affichage intérieur	80 %	100 %
Documentation	100 %	100 %
Formulaires	100 %	100 %

*Présentoirs
et
affichage*

En effet, la documentation et les formulaires étaient disponibles à 100 p. 100 dans les deux langues officielles. La signalisation extérieure a accusé un léger recul dans les bureaux visités en 1996 : il s'agit en fait d'un seul bureau, une franchise de la Société canadienne des postes, annoncé par un panneau extérieur en anglais seulement. Notons également que l'affichage intérieur était bilingue dans tous les points de service visités.

3. L'offre active

Article 28

Selon l'article 28 de la Loi, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

*Perceptions du
public*

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

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 de l'information destinée au public. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

Amélioration En 1994, seulement 54 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, nous notons une nette amélioration à cet égard. En effet, nous avons trouvé un panneau indiquant la disponibilité des services dans les deux langues officielles dans 88 p. 100 des bureaux visités. Bien que cette amélioration soit positive, nous comprenons très difficilement comment des bureaux désignés n' affichent toujours pas un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

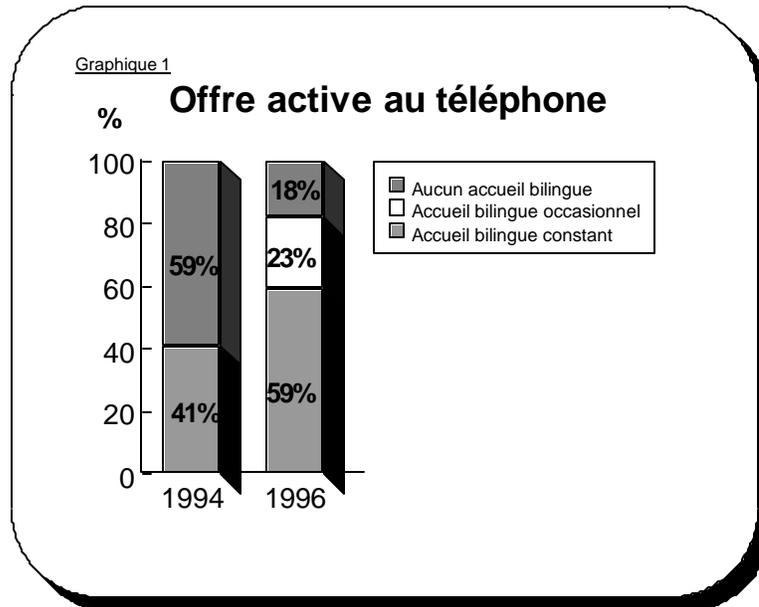
Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1996
Présent	54%	88%
Absent	46%	12%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Progrès

En 1994, les employés des institutions fédérales à Terre-Neuve n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues que dans 41 p. 100 des cas au téléphone. En 1996, nous



avons noté une amélioration à ce chapitre. Les préposés

utilisaient une formule

d'accueil bilingue **de façon**

constante au téléphone dans

59 p. 100 des cas; ils avaient

recours à une formule

bilingue **de façon**

occasionnelle dans 23 p. 100

des cas; ils **n'utilisaient pas**

de formule d'accueil

bilingue dans 18 p. 100

des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions fédérales dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait toujours défaut.

L'accueil bilingue en personne ne se faisait jamais en 1994.

En 1996, un seul des bureaux visités a accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Il s'agit d'un

bureau du Patrimoine canadien situé à

Saint- Jean. Les institutions fédérales de Terre-Neuve doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

L'étude de 1994 sur les points de service a révélé que plusieurs fonctionnaires estimaient que le recours à une formule d'accueil dans les deux langues pour s'adresser à une personne était difficile à mettre en application. Le manque d'une formule d'accueil dans les deux langues en personne est attribuable à plusieurs facteurs : le sentiment qu'une telle

Difficulté d'application

formule pourrait manquer de naturel, une certaine difficulté à s'exprimer dans la langue seconde et la crainte d'une réaction négative de la part de certains clients.

Conséquences de l'absence d'offre active L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader le client d'exercer ses 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.

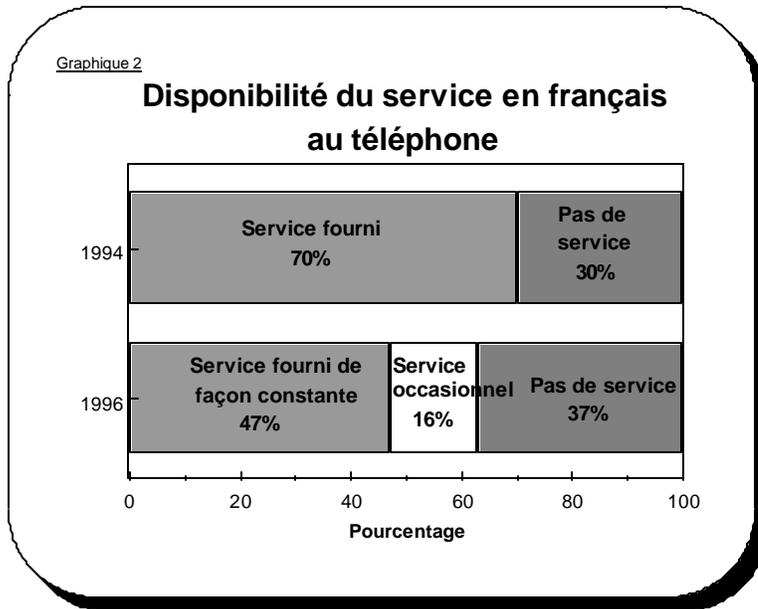
Effet dissuasif Notons également que les clients se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les clients les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu national.

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

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, dans 70 p. 100 des cas les préposés affectés au téléphone avaient fourni à nos enquêteurs leurs services en français. En 1996, nous notons un glissement à cet égard. Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** au téléphone



Détérioration des services au téléphone

dans 47 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 16 p. 100 des cas; et dans 37 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible en français.**

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 affirment ne pas être en mesure de parler en français. Les préposés devraient plutôt faire appel 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 en comparaison des clients d'expression anglaise.

Rôle des préposés à l'accueil

Transferts d'appels téléphoniques

Nous notons également que les clients d'expression française de Terre-Neuve 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

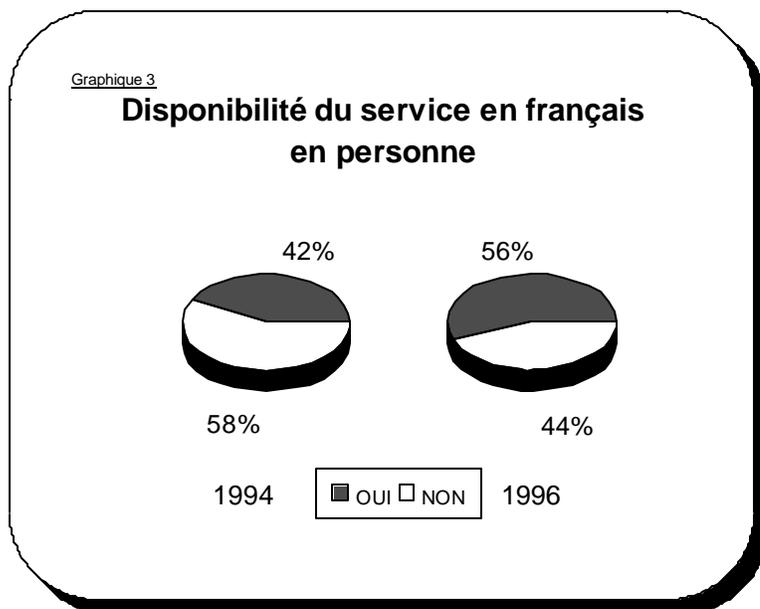
nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de Terre-Neuve se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

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 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 1996, le service en personne fait preuve d'une légère amélioration. Le service fut



Amélioration insuffisante

obtenu en français dans 56 p. 100 des bureaux visités. En 1994, le service en français n'était disponible que dans 42 p. 100 des bureaux désignés. Bien qu'il y ait eu amélioration, les résultats (un peu plus de la moitié des bureaux visités) sont nettement insuffisants et

inacceptables, le

service devant être disponible en tout temps dans les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français

Critères Lorsque le service a été fourni en français, les vérificateurs en ont évalué la qualité suivant trois critères : **la qualité linguistique** en français, **la comparabilité** avec le service fourni en anglais et **la courtoisie**. Lors de l'étude de 1994, les vérificateurs ont accordé une cote générale à la qualité du service reçu. En 1996, ils ont accordé une cote particulière à chacun des trois critères.

i) Qualité linguistique

Amélioration de la qualité du service en français

Les vérificateurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 81 p. 100 des points de service désignés à Terre-Neuve qui avaient pu nous servir en français. En 1996, la qualité linguistique du service téléphonique est jugée satisfaisante ou mieux dans 100 p. 100 des bureaux en mesure d'assurer la prestation du service en français. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée au moins satisfaisante dans 89 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français. Nous avons formulé des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels nous avons jugé que la qualité linguistique était pauvre (voir la partie C).

ii) Comparabilité

Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

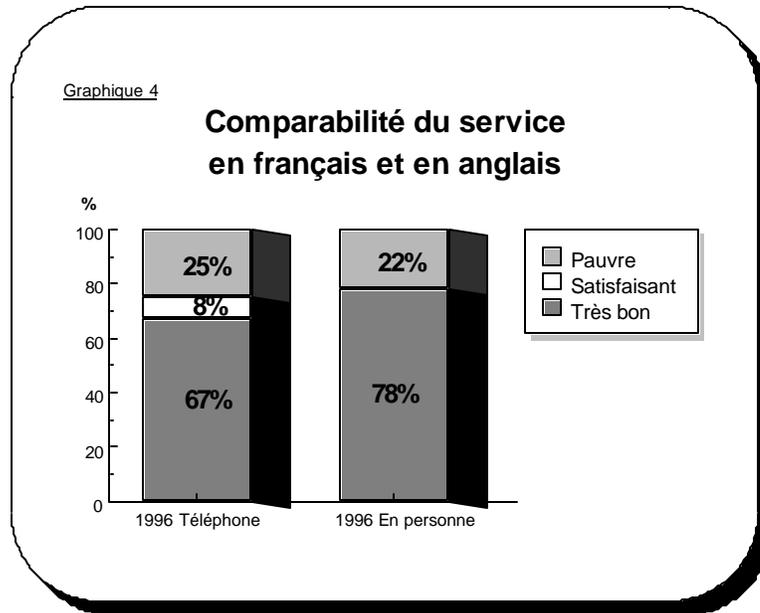
Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque le préposé, après peut-être avoir demandé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

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. Notre enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y

*Explication de
la cote
« pauvre »*

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 est inadéquate.

En 1996, nos vérificateurs ont obtenu le service en français au téléphone dans 63 p. 100 des cas et ils l'ont obtenu en personne dans 56 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont



visités à Terre-Neuve.

Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos vérificateurs ont estimé que ce service était au moins comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 75 p. 100 au téléphone et de 78 p. 100 en personne.

Les profils qui paraissent à la partie C de ce rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment,

*Régression du
service
téléphonique
en français*

des attentes et des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint. Quant aux services en personne, ce sont respectivement les transferts en anglais et, en l'absence d'employés bilingues, le service fourni au moyen d'un raccord téléphonique avec un autre bureau qui seraient en cause. Les institutions visées devront prendre des mesures pour corriger leurs lacunes.

iii) La courtoisie

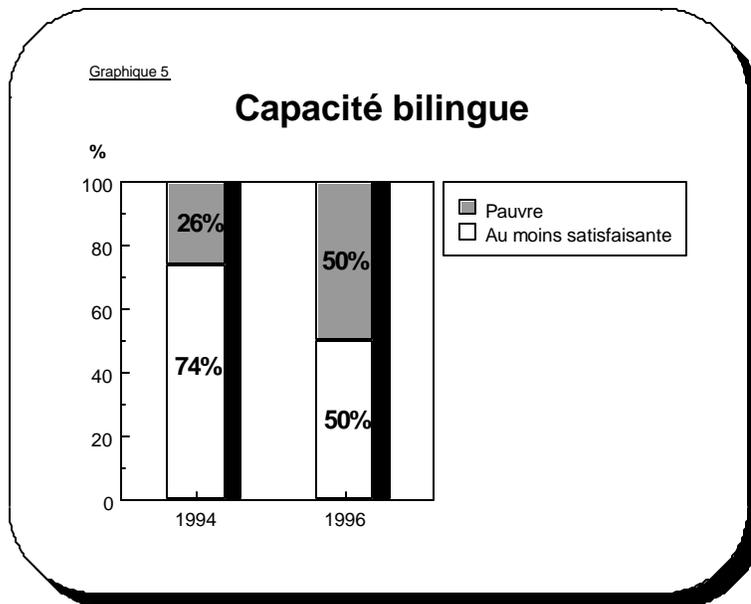
Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé « très bon » au critère de la courtoisie dans 100 p. 100 des points de service qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans la plupart des bureaux où nous n' avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

5. La capacité linguistique

Facteurs considérés

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



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 74 p. 100 des bureaux de Terre-Neuve. Le suivi de 1996 fait état d'un recul important à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans seulement

50 p. 100 des points de service vérifiés.

Attentes

Le Règlement 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. En conséquence, il est raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 51 bureaux désignés de Terre-Neuve soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures à prendre

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de Terre-Neuve en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

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

Diffusion de directives

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés à Terre-Neuve étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 77 et 48 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré les gestionnaires des bureaux visités. En 1996, nous avons déterminé que tous les gestionnaires et les employés des bureaux visités avaient reçu des renseignements concernant leurs obligations en matière de langues officielles au cours des 24 derniers mois. Nous notons toutefois, comme en font foi les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

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

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de Terre-Neuve sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 35 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation ne s'est guère améliorée à ce chapitre.

*Annuaire
téléphoniques*

Nous avons constaté que 90 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, 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. À Terre-Neuve, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de n'importe quel annuaire téléphonique afin de 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 CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire terre-neuvien du CT étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques. D'autres étaient désuets. Il faudra que les institutions fédérales et le CT assurent la fiabilité de ces renseignements.

*Liste de
1994*

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Les représentants de la communauté d'expression française de

Terre-Neuve avaient raison lorsqu'ils nous ont dit que le public était mal informé au sujet des bureaux désignés bilingues.

*Publication
sur Internet*

Le CT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

*Communication
avec la
communauté
d'expression
française*

Les représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve ont donc déploré avec justesse l'absence de renseignements visant à informer les citoyens d'expression française de l'emplacement des bureaux désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles. De plus, nous avons appris que seulement 28 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi avaient communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. **Les institutions fédérales se doivent d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de Terre-Neuve afin de connaître ses besoins et afin de l'informer des services qu'offrent leurs bureaux désignés bilingues.**

8. Les transformations du gouvernement

Lors du suivi à Terre-Neuve, nous avons appris qu'aucun des services dans les bureaux vérifiés n'avait fait l'objet de dévolution. Les représentants de la communauté d'expression française nous avaient fait part de leur plus grande préoccupation à ce sujet : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en

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

Appréhensions de la communauté faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct a été produit.

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

*Offre active et
prestation du
service*

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté mais l'offre active en personne ne s'est faite qu'à un seul bureau. Étant donné l'importance de l'offre active sur la demande de service et la facilité avec laquelle on peut poser des affiches, les moyens utilisés par les institutions fédérales pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants. Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet, la disponibilité du service au téléphone a régressé et le service en personne n'est disponible que dans un peu plus de la moitié des bureaux désignés. De plus, là où le service est disponible en français, le service reçu n'est favorablement comparable à celui dispensé en anglais que dans trois quarts des bureaux désignés que nous avons visités. Le CT et les institutions fédérales doivent prendre des mesures efficaces pour que la population d'expression française de Terre-Neuve obtienne des services en français de qualité égale à ceux offerts en anglais de la part de tous les bureaux désignés bilingues.

*Capacité
bilingue*

La capacité bilingue globale des bureaux désignés de Terre-Neuve fait l'objet d'un recul inquiétant. Plusieurs bureaux visités n'avaient aucune capacité bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d'un seul employé bilingue. D'autres offraient le service en français à partir d'un bureau situé à l'extérieur de la province. D'autres bureaux encore avaient une capacité bilingue supplémentaire au cours de la période estivale pour tenir compte des touristes, mais ils n'avaient pas

suffisamment de ressources bilingues pour assurer un service de qualité en français à la population résidante pendant le reste de l'année. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d'expression française à l'année longue.

*Obligations
linguistiques*

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

*Rôle du
Conseil du
Trésor*

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

Réactions des institutions fédérales

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

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations

que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, les représentants du ministère du Revenu national à Terre-Neuve ont informé leurs gestionnaires du contenu du rapport et ils ont invité la directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador à leur présenter une allocution portant sur l'importance que revêt l'offre active de service bilingue pour la communauté franco-terreneuvienne.

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

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

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu une amélioration dans l'usage de l'affichage et que, là où les services en français sont disponibles comme il est exigé, la qualité linguistique de ces services a été jugée satisfaisante ou mieux. Il note également que certains aspects du service bilingue ne se sont pas améliorés ou paraissent avoir régressés. Le SCT examinera les mesures qu'il pourrait prendre pour rappeler aux institutions fédérales concernées leurs obligations linguistiques.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'avis que les plans d'action qu'il a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française de Terre-Neuve

est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas apporté de solution aux problèmes que nous avons soulevés et que nous avons de nouveau retrouvés lors du présent travail. Le CLO croit que le SCT doit faire plus que rappeler en temps et lieu aux institutions leurs obligations linguistiques. Le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour s'assurer que les bureaux fédéraux de Terre-Neuve qui sont désignés pour offrir des services en français et en anglais s'acquittent de leurs obligations statutaires dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

Commentaires de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador

Comme les recommandations que le CLO a faites aux gestionnaires responsables à la suite de son étude de 1994 n'ont pas permis d'atteindre les résultats espérés, la Fédération est d'avis que les présentes recommandations devraient s'adresser plutôt aux politiciennes et politiciens ainsi qu'aux hauts fonctionnaires au CT. La Fédération estime qu'il est nécessaire de modifier le Règlement de sorte à fournir aux gestionnaires et aux employés des bureaux désignés de véritables incitatifs à faire l'offre active recherchée.

La Fédération appuie le CLO dans ses recommandations portant sur la nécessité de faire vérifier les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire du CT ainsi que dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. Il en est de même de l'opinion du CLO que le gouvernement fédéral devrait spécifier dans la version française des pages bleues les numéros de téléphone où les services sont, dans les faits, disponibles en français.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'accord que les recommandations devraient s'adresser aux autorités politiques et administratives du gouvernement, en particulier celles du CT. En se basant sur les résultats des suivis faits jusqu'à maintenant, il a l'intention d'intervenir auprès du Comité mixte permanent des

langues officielles pour faire part à ses membres du sérieux de la situation et de la nécessité de prendre rapidement des mesures pour que des progrès notables soient faits. Pour ce qui est du commentaire de modifier le Règlement sur le service au public, nous en prenons bonne note; mais le CLO se demande toutefois si ce serait la meilleure solution, compte tenu des difficultés et de la lourdeur du processus de modification des règlements. Le problème réside plus, selon les constatations de notre suivi, dans le manque de continuité et de contrôle tant dans les institutions fédérales que dans les agences centrales pour surveiller l'application de la Loi. La Partie VIII de la Loi établit assez clairement, à notre avis, les responsabilités à cet égard.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 20 bureaux que nous avons vérifiés à Terre-Neuve en octobre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

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

Agence canadienne d'inspection des aliments

Direction générale de la production et de l'inspection des aliments (10721)

C.P. 1088
Channel - Port aux Basques (Terre-Neuve)
A0M 1C0
(709) 695-2135

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation n' avait guère évolué. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat. De plus, le pictogramme de l' offre active du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Bien que notre enquêteur ait indiqué sa préférence pour le français, l' employé a poursuivi la conversation en anglais. Il n' a pas essayé d' obtenir l' aide d' un collègue bilingue.

Les deux appels téléphoniques que nous avons fait au préalable au (709) 695-2135 ont démontré que l' accueil téléphonique ne se fait qu' en anglais. De plus, nous n' avons pas été en mesure d' obtenir le service en français. Lors du premier appel, l' employé, qui ne parlait pas français, a essayé de transférer l' appel à Moncton. Après plusieurs minutes, il a informé notre enquêteur qu' il n' y avait personne à Moncton à ce moment-là. Lors de la seconde vérification téléphonique, l' employé a transféré l' appel à Moncton. Un employé bilingue ne pouvait cependant pas répondre aux questions et a offert de transférer l' appel à St-Jean (N.-B.). Cependant, l' employé à qui l' appel devait être transféré ne parlait pas français.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au cours des réunions. Le gestionnaire a confirmé qu' aucun des 10 employés à temps plein n' est bilingue. On a déjà donné aux employés un cours de 60 heures en français afin de leur enseigner à lire des phrases. De juin à septembre, trois employés occasionnels bilingues sont embauchés. On a donné aux employés un numéro (506) 851-7671 à composer pour fournir un service en français. Comme le démontrent nos vérifications téléphoniques et notre visite, cette façon de fournir des services en français est inadéquate.

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 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 les membres du 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 et en personne.

Réponse de l'Agence

Le bureau du terminus du traversier à Port aux Basques fournit un service particulier au public voyageur et, de ce fait, il doit satisfaire à certaines dispositions de la LLO. À Port aux Basques, il y a une certaine demande de service en français, surtout durant la saison touristique (de la mi-juin à la Fête du travail) alors que 80 p. 100 du public voyageur franchit le poste d'inspection des véhicules durant cette période. Le service en personne est disponible dans les deux langues officielles sept jours par semaine durant les quarts de 8 h à 16 h et de 16 h à minuit, ce qui correspond aux heures de départ des traversiers. De minuit à 6 h, il y a un service de garde seulement puisqu'il n'y a aucun départ de traversier à l'horaire.

La raison d'être du poste est de faire l'inspection en personne de chaque véhicule qui arrive au terminus du traversier. Il n'y a aucune nécessité, exigence ou demande de service au téléphone, sauf pour les communications internes. De toute façon, on a remédié à la situation, le bureau de Port aux Basques disposant d'une série de numéros de téléphone que le personnel peut appeler à Moncton, de même qu'un numéro à St-Jean, pour diriger les appels en français.

L'Agence a fait tout ce qui a été exigé dans la correspondance antérieure relativement à l'affichage, à la documentation et à la formation linguistique du personnel. Elle visera à améliorer son service pour fournir un accueil bilingue de façon à encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.

Commentaires du Commissaire

La représentante du CLO dans la région de l'Atlantique a eu l'occasion de visiter le poste d'inspection des véhicules à la fin d'août 1997. Elle a entamé la conversation en accueillant l'employé d'un simple « Bonjour ». Ce dernier lui a alors demandé si elle parlait l'anglais. Lorsqu'elle a continué à parler français, l'employé a interpellé un autre employé à voix haute en mentionnant que quelqu'un voulait parler en français. La représentante du CLO a donc écrit au

président de l'Agence d'inspection des aliments en soulignant que cette situation était inacceptable, ne constituant pas un encouragement pour le public d'expression française de vouloir s'exprimer dans sa langue. Elle a également indiqué que, comme ce bureau ne semble pas fournir de service au public au téléphone, le numéro qui paraît dans l'annuaire téléphonique devrait être éliminé.

Le président de l'Agence a admis que la situation vécue par la représentante du CLO était inacceptable et il en a informé les gestionnaires pertinents. De plus, il a indiqué que le personnel du bureau de Port aux Basques avait été mis au courant de l'incident et de leurs obligations en ce qui concerne la prestation de services dans les deux langues officielles. Il s'est également engagé à faire enlever le numéro de téléphone du répertoire téléphonique.

Le service fourni en français à ce bureau n'est pas d'une qualité égale à celui offert en anglais. Alors que les citoyens d'expression anglaise peuvent obtenir un service à partir de Port aux Basques à l'année longue, ceux d'expression française doivent transiger au téléphone avec un employé à Moncton ou à St-Jean de septembre à mai. En demandant à un autre bureau de satisfaire à ses obligations linguistiques, le bureau de Port aux Basques ne répond pas aux exigences de la Loi et du Règlement. Nous demandons au CT de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ce bureau fournit des services en français de façon constante. Rien de moins n'est acceptable.

Société canadienne des postes

(002720)

500, rue Vanier
Labrador City (Terre-Neuve)
(709) 944-3979

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous n' avons pas été en mesure d' obtenir du service en français.

Notre suivi a démontré que la situation était toujours la même. Nous n' avons pas fait de visite sur place à ce bureau mais nous avons fait deux appels téléphoniques au (709) 944-3979. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles lors de son premier appel. L' employé a indiqué, en anglais, que les trois employés occupant des postes bilingues seraient là dans 20 minutes. Lors du second appel le même jour, deux employés occupant des postes bilingues n' ont pas été en mesure de comprendre la question posée en français par notre enquêteur et aucun n' a fait d' offre active.

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 ne suivent pas toujours les procédures établies. Des 18 postes, trois sont désignés bilingues. Le gestionnaire ne connaissait ni le niveau de compétence linguistique des employés ni le niveau des exigences linguistiques de leurs postes. Il a cependant souligné que les trois employés bilingues étaient allés en formation linguistique il y a plusieurs années.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone 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 prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les profils linguistiques des postes bilingues afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins opérationnels.

Réponse de la Société

La Société a immédiatement rappelé aux employés qui répondent au téléphone leur obligation d' utiliser un accueil bilingue. Une récente vérification de la Société indique que cela se fait maintenant. On a revu les profils linguistiques des trois postes bilingues et ils répondent aux exigences opérationnelles. Cependant, les trois employés occupant ces postes ont été réévalués et deux ont échoué. On offrira de la formation linguistique au début de l' automne et les employés en formation seront remplacés par des employés bilingues.

Société canadienne des postes

(007242)

354, rue Water
St-Jean (Terre-Neuve)
(709) 758-1003

Nous n' avons pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 758-1003 ont démontré que l' accueil ne se fait qu' en anglais. Lors du premier appel, la préposée a demandé à notre enquêteur de parler plus lentement et elle a été en mesure de lui offrir un service satisfaisant en français. Lors de la seconde vérification téléphonique, suite à la question posée en français par notre enquêteur, le préposé lui a demandé de parler en anglais. Il n' a pas offert de transférer l' appel à un collègue bilingue.

L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat. De plus, une affiche indiquait la disponibilité du service dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Notre enquêteur a cependant été accueilli en anglais et n' a pas obtenu son service en français. Le commis a compris ce que notre enquêteur lui avait demandé, lui a remis les enveloppes voulues, puis lui a demandé, en anglais, si c' était bien ce qu' il voulait.

Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites et de visites de conseillers en langues officielles. Sur neuf postes, deux sont bilingues. Les employés sont répartis sur deux quarts de travail, et un employé bilingue est affecté à chaque quart. Les employés occupant un poste bilingue suivent une formation linguistique.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que 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 les membres du 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 et en personne.

Réponse de la Société

Deux commis affectés au comptoir ont terminé leur formation linguistique et ont réussi leur test en mars 1997. Des représentants locaux de la Société ont revu avec chaque employé la procédure à suivre pour servir les clients et ils ont insisté sur le besoin d' accueillir les clients au téléphone et au comptoir dans les deux langues officielles. Une récente vérification de la Société indique que les clients sont maintenant accueillis dans les deux langues officielles. La prestation de services bilingues sera surveillée de près à ce bureau.

**Société canadienne des postes
(092630)**

C.P. 101
Cape St. George (Terre-Neuve)
A0N 1E0

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n' avons pas obtenu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation ne s' était pas améliorée à cette franchise postale chez Ozzie' s Variety. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat en 1994 mais quelque peu déficient lors de notre visite en 1996, « Postal Outlet » étant écrit à l' extérieur du magasin. De plus, il n' y avait aucun pictogramme du CT ou toute autre affiche annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. Comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais et il n' a pas été en mesure d' obtenir son service en français. L'employée chargée du comptoir postal comprend quelques mots en français. Cependant, elle n'a pas eu recours à la propriétaire qui est bilingue et qui est toujours sur place. Il faut tout de même noter que, dans ce petit village, la propriétaire du commerce accueille elle-même, toujours en français, tous les clients d' expression française qui entrent au magasin.

L' employée unilingue est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informée verbalement par la propriétaire bilingue. Ces deux personnes sont les seules à travailler sur place.

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 le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la préposée au comptoir postal réfère les clients d'expression française à la propriétaire qui est bilingue.

Réponse de la Société

Le représentant local de la Société reverra les obligations linguistiques de cette franchise avec la propriétaire/franchisée et il commandera et installera bien à la vue du public une affiche indiquant que le service est disponible dans les deux langues. De plus, l' affiche unilingue à l' extérieur sera remplacée par une affiche bilingue. La préposée au comptoir sera instruite de diriger les clients

d' expression française au propriétaire. Ces correctifs devaient être en vigueur à partir du 30 juillet 1997.

Commentaires du Commissaire

Au 6 novembre 1997, malgré les engagements de la Société canadienne des postes, le panneau unilingue anglais à l'extérieur n'avait pas encore été remplacé et il n'y avait toujours pas d'affiche d'offre active de service à l'intérieur. Tout en espérant que la Société respecte ses engagements dans les plus brefs délais, nous demandons au CT de surveiller la situation de près.

Patrimoine canadien

Bureau de Terre-Neuve et du Labrador (10927)

C.P. 5879
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 5X4
(709) 772-5364

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a permis de constater que ce bureau continue d'offrir un service de qualité en français. Lors de nos deux appels au (709) 772-5364, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et notre enquêteur a obtenu son service en français sur le champ.

La visite que nous avons faite a démontré que l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur est dans les deux langues officielles et que la documentation et les formulaires sont disponibles en français et en anglais. De plus, le pictogramme du CT est présent. Comme en 1994, notre enquêteur s'est fait accueillir dans les deux langues et a obtenu son service en français.

Compte tenu du mandat du Ministère et de sa culture institutionnelle, les employés et les gestionnaires sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur 20 postes, huit sont désignés bilingues : quatre au niveau de compétence supérieur et quatre au niveau intermédiaire. Quatre employés ont le niveau de compétence supérieur et quatre le niveau intermédiaire. Cette capacité bilingue est satisfaisante.

Réponse du Ministère

Le Ministère continuera à faire de son mieux pour s'assurer que ses employés puissent servir le public canadien dans la langue officielle de son choix.

Patrimoine canadien

Service canadien des parcs (3076)

Service de l'information et des relations publiques
Accessible au Canada et aux États-Unis
Terre-Neuve
1-800-463-6769
1-800-561-4165
1-800-213-7275

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était satisfaisant. Nous avons cependant noté que les deux numéros de téléphone, qui font partie d'un service d'appel sans frais, n'étaient pas inscrits dans les annuaires téléphoniques.

Les appels que nous avons effectués dans le cadre du suivi démontrent que les numéros 1-800-463-6769 et 1-800-561-4165 ne sont pas accessibles à partir de Terre-Neuve, bien qu'ils soient annoncés à la liste du CT. Nous avons donc appelé au 1-800-213-7275, numéro ne figurant ni dans le bottin téléphonique ni sur la liste du CT. On répond à ce numéro à partir de Woodstock (N.-B.) pour l'ensemble de l'Atlantique. On retrouve ce numéro sur un carton réponse des brochures et des guides touristiques de chaque province de l'Atlantique. Notre enquêteur y a obtenu un très bon service en français.

C'est une entreprise du secteur privé qui répond au 1-800-213-7275 pour le compte de Patrimoine canadien. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques lors de la signature du contrat qui précise que l'entreprise doit fournir des services en français et en anglais en tout temps.

Selon les gestionnaires de PC, les numéros 1-800-463-6769 et 1-800-561-4165 ne sont plus en usage pour Terre-Neuve et le CT les a maintenant rayés de son répertoire. Nous croyons que le Ministère devrait informer, chaque année, le CT du numéro à inscrire dans son répertoire.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère continuera à faire de son mieux pour s'assurer que ses employés puissent communiquer et servir le public canadien dans la langue officielle de son choix.

En ce qui concerne les renseignements que renferme le répertoire du Secrétariat du CT au sujet des bureaux assurant la prestation de services au public, le Ministère a comme pratique d'informer le Secrétariat de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone au moins une fois l'an.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada (3106)

Édifice 223, Pleasantville
C.P. 13667, Succursale A
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 4G1
(709) 772-3067

Notre visite a permis de constater qu' à ce bureau, que nous n' avons pas vérifié en 1994, l' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du CT était présent. Notre enquêteur a cependant été accueilli en anglais. Lorsqu' il a posé une question en français, la réceptionniste lui a fait signe d' attendre. Il a ensuite obtenu un très bon service en français de la part d' une autre personne.

Les deux appels que nous avons faits au préalable au (709) 772-3067 ont démontré que l' accueil téléphonique se fait dans les deux langues et que le service est de très bonne qualité en français. Nous notons cependant que le public a peu de chance de connaître l' existence de ce numéro, ce dernier paraissant uniquement dans le répertoire du CT. De plus, à partir du 6 décembre 1996, tous les appels téléphoniques seront automatiquement dirigés au bureau régional de Montréal. Le Ministère devra informer le public du numéro à composer pour obtenir le service en français.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur 13 postes, un seul est désigné bilingue et le titulaire possède un niveau de compétence linguistique supérieur.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Citoyenneté et de l'immigration :

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

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a réuni tout son personnel afin de lui faire part des résultats de notre évaluation. Le personnel s' est engagé à accueillir les clients dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Dans les endroits isolés où une des langues officielles est moins en usage qu' une autre, les employés ont besoin, de temps à autre, de se faire rappeler leurs obligations de fournir et d' offrir activement des services bilingues comparables et de qualité.

Comme d' habitude, le Ministère accueille bien les vérifications effectuées par notre bureau, ces dernières fournissant des critiques constructives qui peuvent servir à améliorer la prestation et la qualité de ses services.

Des dispositions sont en cours pour munir le bureau en question de cartes bilingues portant sur les techniques téléphoniques afin d' assurer l' offre active en personne et au téléphone. Des dispositions sont également en marche pour publier, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français pour identifier les numéros de téléphone auxquels le service en français est disponible.

Une copie de notre rapport a été envoyée au gestionnaire responsable de la région. Cela constituera un rappel pour tous les bureaux désignés bilingues des Maritimes de l' importance d' offrir activement des services comparables et de qualité dans les deux langues officielles.

Affaires étrangères et Commerce international

Bureau des passeports (1111)

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

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a permis de constater que ce service d' appel sans frais continue à offrir un service de qualité en français. Les deux appels que nous avons faits au 1-800-567-6868, un service téléphonique automatisé qui permet au client de choisir la langue du service, démontrent que le service est disponible en français. Lors du second appel, notre enquêteur a fait un choix téléphonique qui l' a amené à parler à un préposé qui l' a accueilli dans les deux langues et qui l' a servi en français.

Développement des ressources humaines

Sécurité du revenu (10828)

Édifice du service au client
Édifice Prince Charles
120, chemin Torbay, Rez-de-chaussée
St-Jean (Terre-Neuve)
A1A 2Y5
(709) 772-2626

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, alors qu' il était à Labrador City, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon. Nous n' étions cependant pas allés sur place.

Notre suivi a permis de constater que l' accueil au téléphone se faisait dans les deux langues officielles et que le service téléphonique était disponible en français. Cependant, le numéro de téléphone inscrit dans le répertoire du CT ainsi que dans les pages bleues de l' annuaire téléphonique local, soit le (709) 772-2626 n' est plus en service. En appelant à ce numéro, notre enquêteur a entendu un message enregistré informant le public d' appeler au 1-800-277-9915 pour le service en français.

Lors de notre visite, l' affichage à l' intérieur et à l' extérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services dans les deux langues. Cependant, lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, le guichetier, après l' avoir accueilli en anglais, lui a demandé, en français, d' attendre avant de lui indiquer de se servir du téléphone pour joindre Bathurst (N.-B.). Notre enquêteur a obtenu son service en français d' un employé de Bathurst.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Cependant, aucun des huit postes n' est désigné bilingue et aucun employé ne peut soutenir une conversation en français. Ainsi, le service en personne est offert en français à partir d'une liaison téléphonique avec Bathurst. Cette façon de livrer le service est inadéquate, constituant une mesure administrative qui ne doit être que temporaire.

RECOMMANDATIONS

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

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

2. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d' une capacité bilingue à son bureau de St-Jean (Terre-Neuve).

Réponse du Ministère

Les employés du Centre de service à la clientèle ont reçu comme instruction d' accueillir la clientèle dans les deux langues officielles. Des procédures sont également en cours pour obtenir une réceptionniste bilingue d' ici la mi-octobre 1997.

Commentaires du Commissaire

Au 31 octobre 1997, il y avait une réceptionniste bilingue au Centre de service à la clientèle de la Sécurité du revenu à St-Jean.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (3104)

277, rue Water
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 3P3
(709) 772-6110
(709) 772-4700
1-800-808-6352 (Bathurst)

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a démontré que la situation s' était détériorée. Nous avons fait un appel au (709) 772-4700, le numéro publié dans le répertoire du CT, et un autre au (709) 772-6110, le numéro du Centre d' emploi publié dans les pages bleues de l' annuaire téléphonique de St-Jean. Au (709) 772-4700, après un accueil unilingue anglais, l' appel a été transféré au Centre d' emploi où notre enquêteur a obtenu un excellent service en français. Au (709) 772-6110, notre enquêteur a dû attendre environ quatre minutes. En réponse à sa question concernant les possibilités d' emploi à St-Jean, l' employée du Ministère, à Bathurst (N.-B.), lui a dit qu' elle n' avait pas les renseignements demandés puisqu' elle n' était pas à St-Jean. Elle ne lui a pas proposé de transférer son appel à un agent à St-Jean. Le gestionnaire a indiqué que les clients d' expression française qui demandent des renseignements au sujet de l' emploi ou de l' assurance-emploi, sont transférés à Bathurst.

L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. En réponse à une question en français, le commis a demandé à notre enquêteur s' il parlait anglais et lui a fourni des explications en anglais. L' enquêteur a finalement obtenu un très bon service en français de la part d' un autre employé. Le public ne devrait pas être tenu de comprendre l' anglais pour obtenir le service en français. Plutôt que de demander à notre enquêteur s' il parlait anglais, le commis aurait dû immédiatement avoir recours à un collègue bilingue.

Le personnel est au courant des ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen d' une directive écrite. Des 143 postes, cinq sont désignés bilingues. Les cinq postes demandent un niveau supérieur de compétence dans les deux langues officielles et les employés satisfont aux exigences linguistiques.

RECOMMANDATIONS

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

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public et 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;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est donné en français sans délai indu par une personne qui connaît bien le domaine et la région visé afin qu'elle puisse répondre de façon précise aux questions qui lui sont adressées;
4. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que les préposés à l'accueil dirigent en français les clients d'expression française vers les responsables bilingues.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a informé son personnel de faire l'accueil au téléphone et en personne dans les deux langues officielles et de diriger les clients d'expression française en français.

Réponse du Ministère

On a pris des mesures pour s'assurer que le CT soit informé des numéros de téléphones locaux et interurbains appropriés pour les services en français et en anglais à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux. De plus, les gestionnaires du Centre de ressources humaines du Canada à St-Jean se sont engagés à voir à ce que tous les employés qui rencontrent le public et qui répondent au téléphone commencent à utiliser une salutation bilingue de sorte que le public se sentent à l'aise de communiquer avec eux en français ou en anglais. Le service au téléphone sera offert en français et les clients seront dirigés à un des employés bilingues pour obtenir une réponse à toute question d'ordre spécifique. Aussi, les réceptionnistes accueilleront les clients d'expression française en français et les dirigeront à un membre bilingue du personnel.

Défense nationale

Centre de recrutement des Forces canadiennes (3576)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Terre-Neuve
(506) 548-7425
1-800-856-8488

Nous n' avons pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Selon les renseignements que nous avons tirés du répertoire du CT des bureaux et points de service assujettis à la Loi et au Règlement sur les langues officielles, ce point de service consistait en un service d' appel sans frais disponible à travers le Canada. Notre enquêteur n'a pas été en mesure d'obtenir le service au 1-800-856-8488, ce numéro n'étant pas en service bien qu'il soit annoncé à la liste du CT. Nous notons également que le 1-800-856-8488 paraît dans l' annuaire téléphonique de Terre-Neuve-Centre mais pas dans ceux de St-Jean, de Terre-Neuve-ouest et du Labrador. Le service en français était disponible au (506) 548-7425 (à frais virés), numéro paraissant dans les pages réservées au gouvernement du Canada de l'annuaire téléphonique de St-Jean.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
2. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Réponse du Ministère

Tous les appels 800 sont acheminés au Centre de recrutement de Gagetown (N.-B.), qui est en mesure d' offrir des services au public en français ou en anglais. Malheureusement, des difficultés d' ordre technique empêchent présentement l' utilisation de ce numéro. Les autorités compétentes se penchent sur ce problème et prévoient le résoudre prochainement. De plus, les annuaires téléphoniques seront corrigés dès que le service 800 sera rétabli.

Commentaires du Commissaire

Au 31 octobre 1997, la situation n' avait pas été résolue, le numéro en question ne paraissant pas dans tous les répertoires téléphoniques de Terre-Neuve et du Labrador, ces derniers étant encore valides. Le service en français était cependant disponible au 1-800-856-8488. Dans les circonstances, la Défense nationale devrait informer la communauté d' expression française de Terre-Neuve, par le biais de la presse francophone, du numéro approprié à composer.

Revenu national

Services frontaliers des douanes (10859)

Rue Bayview
C.P. 189
Fortune (Terre-Neuve)
A0E 1P0
(709) 832-2000

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation s' était quelque peu améliorée mais qu' il restait encore des améliorations à apporter pour faire en sorte que le public puisse obtenir le service en français en tout temps. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat et les formulaires et la documentation étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme d' offre active du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Il a cependant obtenu son service en français de la même personne qui l' a accueilli.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au préalable au (709) 832-2000 ont démontré que l' accueil téléphonique se fait maintenant dans les deux langues officielles. Lors de la première vérification téléphonique, l' employé a tenté de transférer l' appel mais lorsque cela n' a pas fonctionné, il a tenté d' établir la communication avec un douanier à Edmundston. La ligne a été coupée et le service n' a pas été livré. Lors d' un second appel, 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 les traduisait en français. Au niveau de la comparabilité, nous avons noté que cette façon de livrer le service était pauvre.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives et de réunions. Les plaintes mettant en cause ce bureau ont également sensibilisé les employés à leurs obligations linguistiques. En 1994, des neuf employés, il n' y avait qu' un douanier bilingue. Des six employés en poste présentement, il n' y a toujours qu' un seul douanier bilingue. L' employé bilingue, qui possède une compétence linguistique au niveau supérieur, occupe un poste exigeant le niveau intermédiaire. D' avril à septembre, la période la plus achalandée de l' année, trois étudiants bilingues viennent s' ajouter au personnel régulier. Bien que le Ministère croie que tous ses bureaux dans l' Atlantique ont une capacité bilingue adéquate, nous ne sommes pas d' accord. En effet, le bureau de douane de Fortune n' est pas en mesure d' offrir le service en français en tout temps, comme en font foi les résultats de notre suivi.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que la prestation du service en français au téléphone est de qualité égale à celle en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues à tous les postes de travail auxquels on sert le public ainsi que sur tous les quarts de travail.

Réponse du Ministère

Le conseiller en langues officielles a rencontré les employés du bureau de Fortune pour discuter des questions d'ordre linguistique. Il leur a remis un résumé des politiques et des procédures portant sur les langues officielles de même qu'un certain nombre de publications. Il a revu les services fournis en français au même moment. Il a remarqué que les employés accueillent le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne, et qu'ils étaient au courant de leurs obligations en vertu de la LLO. Le surintendant des douanes à Fortune rappelle souvent aux employés leurs responsabilités.

Les employés unilingues suivront le cours intitulé « Le service aux douanes pour les employés unilingues ». L'objectif de ce cours est d'enseigner aux agents de douane les formules polies de salutation de même que le vocabulaire, les expressions et les structures de base en français qui sont généralement utilisés au cours de l'inspection primaire.

Afin d'augmenter la capacité bilingue à Fortune, la direction avait identifié un certain nombre de postes qui pourraient être ré-identifiés bilingues. Malheureusement, les titulaires de ces postes ont été incapables de se classer pour obtenir de la formation linguistique. La direction du district des Services frontaliers des douanes est en train d'établir une liste d'admissibilité d'employés bilingues à temps partiel. Les heures de travail de ces employés seront déterminées à partir des besoins opérationnels. Il est prévu que deux employés seront embauchés. Entre temps, la direction a continué sa pratique d'embaucher des étudiants bilingues pour fournir tous les services, y compris en matière de langues officielles, durant la période de pointe en été.

Revenu national

Services fiscaux (10870)

Immeuble Sir Humphrey Gilbert
165, rue Duckworth
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 5X6
(709) 772-4572

Notre visite a permis de constater qu'à ce bureau, que nous n' avons pas vérifié en 1994, l' affichage à l' intérieur et à l' extérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services en français et en anglais. On a cependant accueilli et dirigé, en anglais seulement, notre enquêteur vers un préposé bilingue, qui fut en mesure de donner le service en français.

Les deux vérifications téléphoniques que nous avons faites au (709) 772-4572, numéro consacré au service en français, démontraient que l' accueil se fait dans les deux langues officielles et que la qualité du service en français est très bonne.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites ainsi que lors de réunions et de discussions avec le conseiller en langues officielles.

Le gestionnaire a confirmé que six des 259 postes sont bilingues. Les six employés bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent, exigences qui sont établies au niveau supérieur pour ce qui est des contacts directs avec le public. La capacité bilingue de ce bureau semble adéquate.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

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

Réponse du Ministère

En décembre 1996, le conseiller en langues officielles a donné des séances d' information sur l' offre active de service à 27 préposés au comptoir des Services fiscaux. Au cours de ces séances, il a mis l' accent sur la définition et sur l' importance de l' offre active et il a expliqué pourquoi la

présence d' affiches ne suffit pas. Il leur a remis des fiches de renseignements résumant les politiques sur les langues officielles, y compris une liste d' expressions utiles en français. De plus, il a animé une discussion ouverte et franche sur des questions de langues officielles. On redonnera de telles sessions de façon régulière.

Tous les employés des Services fiscaux recevront bientôt une liste des employés bilingues dans l' édifice de même que leur numéro de téléphone.

Pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l' importance de l' offre active de service, la Directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador a donné une séance d' information en décembre 1996 à 28 gestionnaires du Centre fiscal et des Services fiscaux. Cette approche personnelle a permis aux gestionnaires de mieux saisir les conséquences que l' absence d' offre active peut avoir sur la communauté de langue officielle minoritaire.

L' utilisation d' un accueil bilingue a fait l' objet de discussions lors d' une réunion du Comité de gestion aux Services fiscaux. On a aussi revu le projet de rapport de suivi de l' étude spéciale. Cela a donné l' occasion aux gestionnaires de renouveler leur engagement pour s' assurer que les employés respectent leur obligation de faire une offre active.

Le commissionnaire de l' édifice abritant le bureau des Services fiscaux a reçu une liste des numéros de téléphone des employés bilingues. On lui donnera dans un avenir proche une séance sur l' offre active de service.

Revenu national

Services fiscaux (89614)

Centre fiscal de St-Jean
Avenue Empire et chemin Freshwater
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 3Z1
(709) 772-2727

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n' avons pas reçu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation s' est améliorée. L' accueil téléphonique se fait en français et le service est disponible dans cette langue au (709) 772-2727, le numéro correspondant à une ligne réservée aux appels en français. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur est adéquat. De plus, le pictogramme du CT est présent. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Quand il a posé sa question en français, le préposé a dit « Un moment » et a communiqué avec un employé bilingue. Notre enquêteur a ainsi obtenu un excellent service en français.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites, de réunions et de séances données par le conseiller en matière de langues officielles. L'on compte 16 postes bilingues sur 301. Six requièrent le niveau de compétence supérieur et 10, le niveau intermédiaire. Tous les titulaires des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques ou les dépassent. Nous considérons que la capacité bilingue de ce bureau est adéquate.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

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

Immédiatement après notre visite, le personnel affecté aux services au comptoir a été informé d'accueillir tous les clients dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

En décembre 1996, le conseiller en langues officielles a donné des séances d'information sur l'offre active de service à sept préposés au comptoir du Centre fiscal. Au cours de ces séances, il a mis l'accent sur la définition et sur l'importance de l'offre active et il a expliqué pourquoi la présence d'affiches ne suffit pas. Il leur a remis des fiches de renseignements résumant les politiques sur les langues officielles, y compris une liste d'expressions utiles en français. De plus, il animé une discussion ouverte et franche sur des questions de langues officielles. On redonnera de telles sessions de façon régulière.

Tous les employés du Centre fiscal ont reçu une liste des employés bilingues dans l'édifice de même que leur numéro de téléphone.

Pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l'importance de l'offre active de service, la Directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador a donné une séance d'information en décembre 1996 à 28 gestionnaires du Centre fiscal et des Services fiscaux. Cette approche personnelle a permis aux gestionnaires de mieux saisir les conséquences que l'absence d'offre active peut avoir sur la communauté de langue officielle minoritaire.

L'utilisation d'un accueil bilingue a également fait l'objet de discussions lors d'une réunion du Comité de gestion au Centre fiscal. On a aussi revu le projet de rapport de suivi de l'étude spéciale. Cela a donné l'occasion aux gestionnaires de renouveler leur engagement pour s'assurer que les employés respectent leur obligation de faire une offre active.

Bien que des affiches soient en place au Centre fiscal pour diriger les clients au comptoir des affaires fiscales, les clients abordent souvent les commissionnaires. De façon à s'assurer que les préférences linguistiques des clients sont respectées, les commissionnaires ont été informés du besoin d'accueillir le public dans les deux langues. Pour leur faciliter la tâche, la gestion leur a remis une liste d'expressions simples à utiliser en français. La gestion leur remettra également les numéros de téléphone des employés bilingues de même qu'une liste des employés bilingues en disponibilité pour les services au comptoir.

Commission de la fonction publique

District de Terre-Neuve (10848)

Centre Baine Johnston
10, route Fort William, 1^{er} étage
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 1K1
(709) 772-4812

Nous n' avons pas visité ce bureau lors de notre étude en 1994.

Le service au téléphone est livré de façon automatisé à ce bureau. En suivant le menu français, notre enquêteur a laissé sonner le téléphone 22 fois au (709) 772-4812 sans obtenir de réponse le 21 octobre 1996. En faisant la même chose en anglais à la même date, il a obtenu son service après deux ou trois coups de la sonnerie. Le 24 octobre 1996, il a obtenu son service en français d' un employé qui n' occupait pas un poste à St-Jean.

Notre visite a permis de constater que le service en français est disponible de façon quelque peu boiteuse à ce bureau. Notre enquêteur a demandé à parler à un conseiller. On lui a alors indiqué, en français, d' utiliser le téléphone. Le service était disponible au moyen d'une liaison téléphonique avec Halifax. Nous estimons qu'il s'agit d'une mesure administrative qui ne devrait être que temporaire. Par contre, l' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était dans les deux langues officielles et la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services dans les deux langues.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives et de discussions avec le directeur. Cependant, comme aucun des trois postes n' est désigné bilingue, les employés demandent aux clients d' expression française d' utiliser le téléphone. Nous considérons que cette façon de faire n' est pas acceptable.

RECOMMANDATIONS

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

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

Réponse de la Commission

Le service au téléphone automatisé auquel il est fait référence avait été établi en juin 1994 en utilisant l'ordinateur central de DRHC, basé sur un protocole d'entente avec ce ministère. Cependant, il y a eu plusieurs problèmes au cours des années à l'égard de la fiabilité du système. Il est donc possible qu'un tel problème ait été la cause des difficultés qu'a eues l'enquêteur du CoLO le 21 octobre 1996.

La Commission a mis fin à son entente avec DRHC et, depuis le 1^{er} avril 1997, chaque région/bureau de district de la CFP a mis en place un nouveau système automatisé en utilisant les services de fournisseurs locaux.

Depuis le 23 décembre 1996, la prestation du service en personne en français est assurée par une assistante en ressources humaines bilingue. De plus, la Commission procède à la dotation d'un poste bilingue d'agent/d'agente en ressources humaines au bureau de district en question. La gestion de la région de l'Atlantique de la Commission a également rappelé à son personnel du bureau de district de Terre-Neuve d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Channel - Port aux Basques (10882)

C.P. 820
Channel - Port aux Basques (Terre-Neuve)
A0M 1C0
(709) 695-2149

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était satisfaisant.

Le suivi a démontré que la situation avait quelque peu régressé. Tout comme en 1994, l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat et le pictogramme du CT était présent. La documentation était aussi disponible dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Un agent bilingue l'a par la suite servi en français de façon très satisfaisante.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 695-2149 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait toujours en anglais. De plus, notre enquêteur n'a pas été en mesure d'obtenir son service en français. Lors de la première vérification, l'agent a interrompu notre enquêteur pour lui dire en anglais que l'agent bilingue n'était pas sur place. Lors du second appel, la réceptionniste a indiqué que l'agent bilingue serait au bureau dans 15 minutes. Dans les deux cas, aucun effort n'a été fait pour rejoindre l'agent bilingue. En 1994, nous avons été en mesure d'obtenir notre service en français au téléphone.

L'officier responsable venait d'être affecté à cet endroit. Il ignorait si son personnel avait été informé de ses obligations linguistiques. Les résultats de nos appels téléphoniques démontrent qu'il serait utile de rappeler au personnel la procédure à suivre lors des appels en français. Il y a 10 employés à ce détachement, dont un civil et neuf membres réguliers de la GRC. Un des 10 postes est désigné bilingue. L'employé bilingue satisfait aux exigences linguistiques (niveau intermédiaire) de son poste. En 1994, il y avait deux membres réguliers bilingues de la GRC sur un total de 11 employés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

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

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tout son personnel afin de clarifier la procédure à suivre pour offrir le service dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet d'ici le 31 janvier 1998.

L'agent responsable des langues officielles s'assurera que les exigences linguistiques en ce qui touche le service au public sont satisfaites de façon permanente. La revue régionale des langues officielles déterminera également la pertinence de la désignation linguistique des postes.

La GRC examinera finalement la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

La réponse de la GRC ne renferme aucune mesure précise à court terme visant à corriger les lacunes que nous avons portées à son attention. Le CLO est d'avis que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Channel - Port aux Basques n'est pas suffisante pour assurer la prestation de services en français sur une base régulière. Il ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement

de Channel - Port aux Basques, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Grand Bank (10898A)

C.P. 40
Grand Bank (Terre-Neuve)
A0E 1W0
(709) 832-1260

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était plus ou moins satisfaisant.

Notre suivi a démontré que la situation ne s' était pas améliorée et que les mêmes lacunes notées en 1994 persistaient. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat. De plus, le pictogramme du CT avait remplacé une ancienne affiche. Comme en 1994, notre enquêteur a obtenu son service en français.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au préalable au (709) 832-1260 ont démontré que l' accueil téléphonique se fait dans les deux langues officielles mais que le service n' est pas disponible en français. Cette situation est la même qu' en 1994. Lors du premier appel, la réceptionniste a demandé si notre enquêteur parlait anglais. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a transféré l' appel en anglais seulement. Lors des deux appels, notre enquêteur avait, en fait, été mis en communication avec le Centre des télécommunications à Gander où il n' a pas reçu le service en français.

Les employés et les gestionnaires sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Il y a cinq employés au détachement, dont quatre sont des membres réguliers de la GRC. Un des cinq postes est désigné bilingue. L' agent bilingue satisfait aux exigences linguistiques (niveau intermédiaire) de son poste.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en

oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

L'agent responsable des langues officielles sera informé de fournir la formation et les instructions nécessaires pour assurer le service téléphonique en français et en anglais. Le Centre de télécommunications de Gander recevra instruction de fournir le service téléphonique requis dans les deux langues.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

La réponse de la GRC ne renferme aucune mesure précise à court terme visant à corriger les lacunes que nous avons portées à son attention. La présence d'un seul agent bilingue au détachement de Grand Bank n'est pas suffisante pour assurer la pérennité du service en français. Le CLO ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement de Grand Bank, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Piccadilly (10912)

C.P. 160
Lourdes
Piccadilly (Terre-Neuve)
A0N 1R0
(709) 642-5316

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avons déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi indique que la situation s' est passablement détériorée. En 1994, l' accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et le service en français était disponible au téléphone et en personne. Seul l' accueil en personne faisait défaut. Lors de notre visite en 1996, la réceptionniste qui a accueilli notre enquêteur en anglais a indiqué qu' elle ne parlait pas français. Elle n' a pas essayé de trouver un agent bilingue. Notre enquêteur n' a conséquemment pas obtenu son service en français.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au préalable au (709) 642-5316 ont démontré que l' accueil téléphonique ne se fait pas toujours dans les deux langues officielles : l' accueil s' est fait seulement en anglais lors de notre premier appel. La réceptionniste a indiqué, en anglais, qu'il n'y avait personne à ce moment-là au bureau qui parlait français. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à notre enquêteur s'il parlait anglais. Un gendarme a pris l'appel et, comme il ne comprenait pas le français, il a demandé à notre enquêteur de laisser ses coordonnées afin qu'on le rappelle.

Le bureau de Piccadilly et celui de Stephenville ont fusionné le 1^{er} septembre 1996. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé lors d' une réunion. Compte tenu des résultats obtenus lors de nos vérifications, un rappel de la procédure à suivre pour servir la clientèle en français est de mise.

Des 31 postes, dont 27 sont occupés par des membres de la GRC, sept sont désignés bilingues. Les employés bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, établies au niveau intermédiaire. Selon le gestionnaire, il y a au moins un employé bilingue à chaque quart de travail. En 1994, trois des sept employés affectés au secteur rural étaient bilingues. Compte tenu de cette capacité bilingue, la GRC devrait être en mesure d' offrir ses services en français de façon plus satisfaisante.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

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

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tous ses employés afin de les informer de l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé des mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

La récente fusion des bureaux de Piccadilly et de Stephenville a fait en sorte que le bureau a eu de la difficulté à respecter ses obligations linguistiques dans la prestation de services au public. Le gestionnaire a déjà communiqué au personnel le besoin de tenir compte des recommandations. L'officier responsable des langues officielles s'assurera de satisfaire aux exigences de façon permanente.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement

de Piccadilly, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Placentia (10913)

C.P. 160
Placentia (Terre-Neuve)
A0B 2Y0
(709) 227-2000

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n' avons pas obtenu notre service en français.

Notre suivi indique que la situation est toujours la même. Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 227-2000 ont démontré que l' accueil téléphonique se fait maintenant dans les deux langues officielles mais que le service n' est pas disponible en français. Lors du premier appel, la réceptionniste a dit « Je ne parle pas français » et a transféré notre enquêteur à Tourisme Terre-Neuve plutôt qu'à un agent bilingue de la GRC. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a dit « Je ne parle pas français » et notre enquêteur a poursuivi la conversation en anglais. Lors de la visite sur place, après avoir été accueilli en anglais, notre enquêteur a parlé en français à la réceptionniste, mais celle-ci n' a pas réagi. Il lui a ensuite parlé en anglais.

Selon le gestionnaire, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés par une directive écrite et une note de service, à la suite de notre étude de 1994. Sur huit agents, un seul est bilingue. D' après les renseignements qui nous ont été communiqués, l' agent bilingue travaille un quart de travail et est ensuite de garde pour le service en français. Les procédures établies tant pour l' information des employés que pour l' affectation du travail ne semblent pas donner les résultats escomptés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui 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 et en personne.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tous les employés du détachement et a abordé la question du service en français lors d'une réunion du personnel.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

Comme l'indique le rapport, le commandant du détachement a déjà assuré le suivi des recommandations. De plus, la revue des langues officielles déterminera s'il y a suffisamment de postes bilingues, si leur niveau de compétence est adéquat et si ces postes et ces niveaux ont besoin d'être modifiés. Entre temps, l'officier responsable des langues officielles recevra instruction d'assurer des niveaux appropriés de services dans les deux langues, le cas échéant au moyen de mesures administratives temporaires.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Placentia n'est pas suffisante pour la prestation continue de services en français. Il ne croit pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en français comme en anglais. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement de Placentia, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général division « B » (93355)

C.P. 9700
St-Jean (Terre-Neuve)
A1A 3T5
(709) 772-5465

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n' avons pas obtenu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation n' avait guère évolué. L' affichage à l' extérieur et à l' intérieur était adéquat. Le pictogramme du CT était présent. La documentation et les formulaires étaient aussi disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais et n' a pas obtenu son service en français. Notre enquêteur a demandé à parler au commandant, sans obtenir de réaction du commissionnaire. Notre enquêteur lui a par la suite parlé en anglais. Notons que les services de réception sont assurés par le Corps canadien des commissionnaires.

Les deux appels que nous avons faits au (709) 772-5465 ont démontré que l' accueil téléphonique ne se fait pas toujours dans les deux langues officielles. De plus, notre enquêteur n' a pas été en mesure d' obtenir son service en français et les employés n' ont pas essayé de transférer l' appel à un collègue bilingue. Lors du premier appel, l' employé a interrompu notre enquêteur et lui a demandé de répéter sa question. Lors de la seconde vérification, notre enquêteur a demandé si l' employé parlait français et, suite à son silence, a poursuivi la conversation en anglais.

Notons que le (709) 772-5465 paraît sous la rubrique « Gouvernement du Canada, GRC » dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de St-Jean. L'ensemble des autres numéros de la GRC où il y a obligation de service dans les deux langues officielles paraissent dans les pages blanches du même annuaire. Nous croyons qu' il serait utile que le public puisse trouver tous les numéros de téléphone ayant trait aux services offerts en français et en anglais par la GRC dans la même section de l' annuaire téléphonique.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, ayant reçu des directives écrites sur la façon de répondre au téléphone quand l' appel est en français. Il n' y a maintenant qu' un poste bilingue sur 172, et il est vacant. Des mesures devront être prises pour corriger cette lacune. Lors de notre visite en 1994, sur un total de 200 employés, cinq étaient bilingues. Nous avons appris que le poste bilingue vacant serait doté sous peu.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de 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 au téléphone et en personne en français;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires accueillent le public dans les deux langues officielles et qu'ils réfèrent les clients d'expression française à un agent bilingue.

Immédiatement après notre visite, les responsables concernés ont révisé les procédures sur la façon de répondre aux demandes au téléphone et en personne.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé des mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

L'officier responsable des langues officielles sera sommé de prendre des mesures immédiates pour assurer l'accueil au téléphone et en personne dans les deux langues officielles. Une revue aura également lieu des services identifiés comme ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les rubriques téléphoniques seront corrigées et réduites à l'essentiel. De plus, la revue des langues officielles permettra de faire un examen complet de la désignation linguistique des postes bilingues, de déterminer leur pertinence et de corriger toute lacune.

La GRC examinera également et redéfinira ce que constitue le service au public dans les quartiers généraux de division et de sous-division, ces bureaux n'étant pas conçus pour fournir directement des services au public. La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que la faible capacité bilingue du Quartier général de la division « B » est la raison principale de l'absence de service en français. Il ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le Quartier général de la division « B », de fournir des services dans les deux langues. Le CLO a d'ailleurs l'intention de suivre de près l'examen et la redéfinition que la GRC entend faire de ce que constitue le service au public dans les quartiers généraux de division et de sous-division. Le CLO désire aviser le CT d'être également vigilant à cet égard.

Recommandations de 1994

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

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

Glossaire

demande importante

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des 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 service, 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 bilingue à Terre-Neuve.

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 5 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 du ministère du Revenu national (Impôt)
- ✍ les services d' un bureau du secrétariat d' État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- ✍ les services d' un bureau de la Commission de la fonction publique.

✍ **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des 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).