

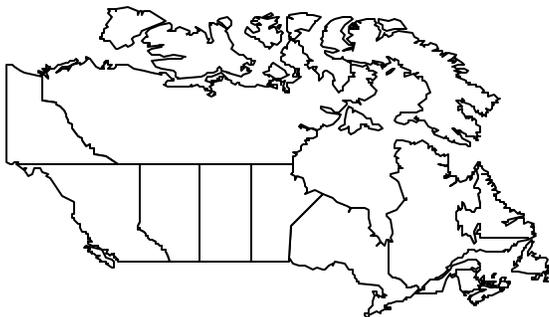
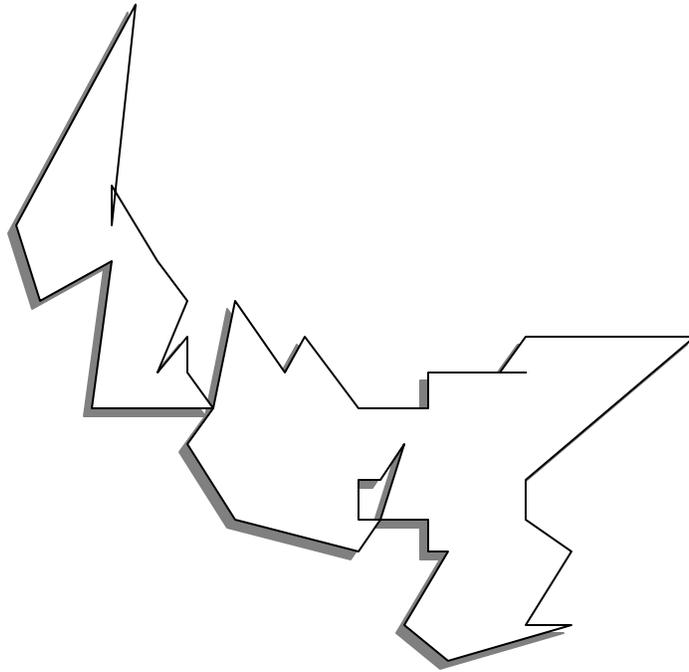
**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES
BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN
FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À
L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**

FÉVRIER 1998

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
À L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**

FÉVRIER 1998

**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX
FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE
AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
À L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD**



Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l' étude que nous avons entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation à l' Île-du-Prince-Édouard. 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 l' Île-du-Prince-Édouard. D' une part, il est encore difficile d' obtenir des services de qualité en français au téléphone. D' autre part, le nombre de bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles a chuté de façon assez importante par rapport à la réduction générale du nombre de bureaux fédéraux à l' Île-du-Prince-Édouard. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Bien que la capacité de ces bureaux d' offrir des services dans les deux langues ait fait l' objet d' une légère amélioration, un seul employé a pratiqué un accueil bilingue en personne dans les 24 bureaux désignés que nous avons visités. Quant à l' accueil au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 65 p. 100 des bureaux. La disponibilité du service au téléphone en français est demeurée stable par rapport à la situation observée en 1994 : seulement 65 p. 100 des bureaux désignés ont été en mesure d' en assurer une prestation constante. Par contre, le service en personne était disponible en français dans 90 p. 100 des bureaux visités. 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 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 résoudre des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le CLO continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

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	- B3 -
3. L'offre active	- B4 -
a) La signalisation	- B5 -
b) L'accueil au téléphone et en personne	- B6 -
4. Le service	- B8 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone	- B8 -
b) Disponibilité du service en française en personne	- B9 -
c) Qualité du service en français	- B9 -
5. La capacité linguistique	- B12 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B13 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B14 -
8. Les transformations du gouvernement	- B15 -
9. Les recommandations du CLO	- B16 -
10. Conclusion	- B17 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire	- C2 -
Agence de promotion économique du Canada atlantique	- C5 -
Banque de développement du Canada	- C7 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement	- C9 -
Société canadienne des postes	- C11 -
Société Radio-Canada	- C17 -
Patrimoine canadien	- C19 -
Environnement Canada	- C20 -
Santé Canada	- C23 -
Développement des ressources humaines	- C25 -
Revenu Canada	- C34 -
Commission de la fonction publique	- C40 -
Travaux publics et Services gouvernementaux	- C42 -
Gendarmerie royale du Canada	- C44 -
Anciens Combattants	- C49 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

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

*Le
Règlement*

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

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

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

*Rapports
distincts*

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

*Objectif
visé*

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 62 bureaux fédéraux sur 146 étaient désignés pour fournir des services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Attente

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés il y a trois ans, nous nous attendions à ce que tous

les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles à l'Île-du-Prince-Édouard. 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 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, Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une

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

importance particulière pour la population d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Consultation

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. 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 45 bureaux à l'Île-du-Prince-Édouard. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 24. L'exercice s'est déroulé à la fin d'octobre et au début de novembre 1996. Les parcs nationaux et sites historiques qui étaient fermés pour la saison n'ont pas fait l'objet du suivi. Nous nous proposons cependant de vérifier la disponibilité du service en français dans les parcs nationaux et sites historiques de l'Île-du-Prince-Édouard lors de notre suivi concernant les services destinés au public voyageur.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard 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 concordent pas.

*Approche
différente*

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

*Visites
des
bureaux*

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

*Transmission de
renseignements*

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin

d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C, immédiatement 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 l'Île-du-Prince-Édouard 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 l'Île-du-Prince-Édouard. 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 l'Île-du-Prince-Édouard sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Lors de notre étude en 1994, l'Île-du-Prince-Édouard comptait 193 bureaux fédéraux, dont 100 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 146 bureaux, dont 62 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 24 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 38 p. 100. C'est préoccupant. 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 l'Île-du-Prince-Édouard, 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 voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard. La discussion a eu lieu le 23 septembre 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'accueil bilingue, la réorganisation gouvernementale et les restrictions budgétaires.

Constatations De façon générale, les représentants disaient qu' à leurs yeux, il y a eu un recul au plan de la prestation des services en français depuis l'étude du CLO à l'été 1994. Ils indiquaient que la réorganisation gouvernementale a affecté la prestation des services dans plusieurs institutions fédérales. 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 l' Île-du-Prince-Édouard. De plus, lorsque les clients d' expression française 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 dispensés à la population d' expression anglaise. Les clients ont, en outre, constaté l' apparition d' un plus grand nombre de lignes 1-800 et de messages préenregistrés sur des boîtes vocales. Les représentants nous ont indiqué qu' une baisse du nombre de fonctionnaires a pour effet de réduire le temps que ceux-ci peuvent consacrer aux clients. Finalement, ils ont déploré le manque de contacts réguliers auprès des associations représentant la minorité initiés par les diverses institutions fédérales.

Autres revendications Les représentants de la communauté d'expression française ont ajouté qu' ils aimeraient que les institutions fédérales les consultent avant de prendre une décision quant à l' emplacement de tout nouveau bureau fédéral désigné pour fournir les services dans les deux langues officielles. Ils souhaiteraient également obtenir une liste à jour de l'emplacement de tous les bureaux désignés. Ils voudraient finalement que les institutions fédérales insèrent des clauses linguistiques appropriées à chaque fois qu' il y a dévolution des responsabilités fédérales.

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

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels Comparativement aux résultats obtenus dans le cadre de l'étude de 1994, les éléments matériels associés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une réduction générale.

Présentoirs et affichage Par exemple, nous avons noté en 1994 que la documentation était disponible en français et en anglais dans une proportion de 80 p. 100. En 1996, ce n'est que dans 55 p. 100 des bureaux visités que toute la documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. Dans quelques cas, il s'agissait de documents volumineux ou à caractère technique mais dans la plupart, il s'agissait de simples dépliants qui avaient été imprimés en deux versions distinctes. On accusait un problème semblable au chapitre des formulaires. Nous avons également été surpris de constater que la signalisation extérieure dans les deux langues était encore source de problèmes dans 20 p. 100 des bureaux visités, alors que des problèmes d'affichage intérieur persistaient dans 30 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1996
<i>Signalisation extérieure</i>	94 %	80 %
<i>Affichage intérieur</i>	79 %	70 %
<i>Documentation</i>	80 %	55 %
<i>Formulaires</i>	89 %	80 %

3. L'offre active

Article 28 En vertu de 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.

Évaluation En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, nous avons jugé que les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français à l'Île-du-Prince-Édouard n'étaient au moins satisfaisantes que dans 67 p. 100 des cas.

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

a) La signalisation



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

En 1994, seulement 57 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 80 p. 100 des bureaux visités affichaient ce panneau. Bien que cette amélioration soit positive, nous comprenons très difficilement comment des bureaux désignés n'affichent toujours pas ce panneau, deux ans après notre étude et notre recommandation à ce sujet et huit ans après que le CT ait mis ce pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Amélioration
n

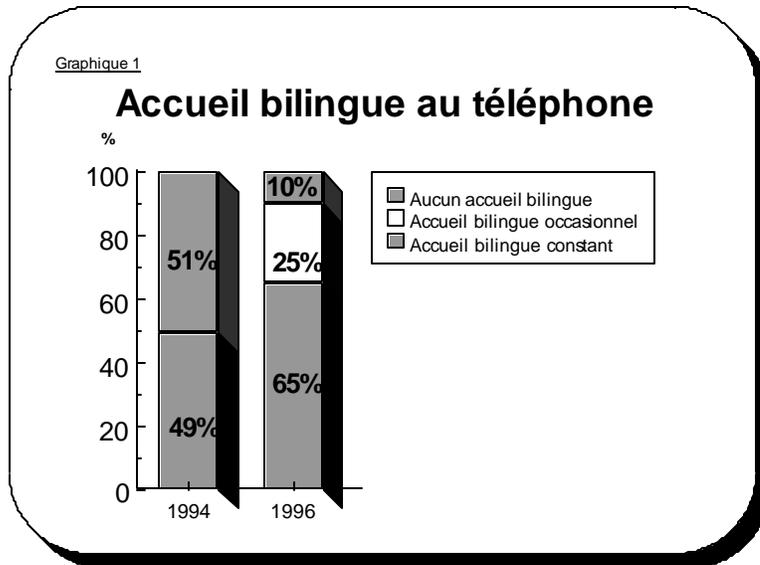
Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1996</i>
Présent	57%	80%
Absent	43%	20%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Progrès

En 1994, les employés des institutions fédérales de l'Île-du-Prince-Édouard n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 49 p. 100 des cas. En 1996, nous avons noté une amélioration à ce chapitre. Les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 65 p. 100 des cas; ils avaient



recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 25 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 10 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux

ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait toujours défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 36 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, un employé d'un seul bureau a accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Il

s'agit d'un bureau de Patrimoine canadien situé à Charlottetown. Plusieurs institutions nous ont affirmé pratiquer l'offre active de services en français et en anglais au cours de la période estivale, alors que l'Île accueille un flot de touristes. Bien que les bureaux désignés de l'Île aient fait des efforts louables pour augmenter la disponibilité et pour améliorer la qualité des services bilingues en saison touristique, cela ne justifie aucunement le laisser-aller à l'égard des services qui doivent être fournis à la population d'expression

Règles démographiques

française résidante de l'Île pendant le reste de l'année. Quand un bureau est désigné pour

fournir des services dans les deux langues officielles, il conserve cette obligation pour toute la période durant laquelle il offre des services au public. Rappelons à ce sujet que le Règlement qui a servi à désigner les bureaux bilingues repose en grande partie sur des règles démographiques établies à partir des données de recensement, ce qui n'a rien à voir avec le public voyageur. Il faut chercher ailleurs l'explication d'un recul aussi important. Nous aborderons ce sujet à la partie 6 du rapport lorsque nous traiterons de l'information des gestionnaires et des employés.

*Conséquences de
l'absence d'offre
active*

Lorsque les fonctionnaires ne pratiquent pas l'offre active de service, cela 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 Canada.

*Composante
du service*

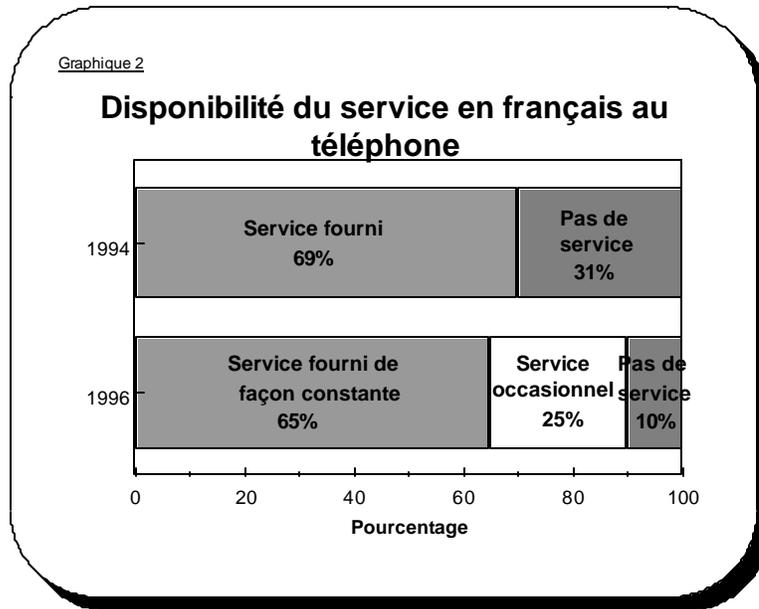
L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Situation inchangée

Lors de l'étude de 1994, les préposés des bureaux bilingues de l'Île nous avaient fourni le service en français dans 69 p. 100 des cas. Lors de nos appels en 1996, cette proportion est passée à 65 p. 100. La situation n'a donc pas évolué. Nous pouvons toutefois affirmer



que nous avons obtenu un service en français **de façon occasionnelle** dans 25 p. 100 des cas. La proportion des cas où il n'y avait pas de service du tout a diminué.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue.

Rôle des préposés à l'accueil

Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique affirment ne pas être en mesure de parler français. Le préposé devrait plutôt aller chercher quelqu'un en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison aux clients d'expression anglaise.

Transferts d'appels téléphoniques

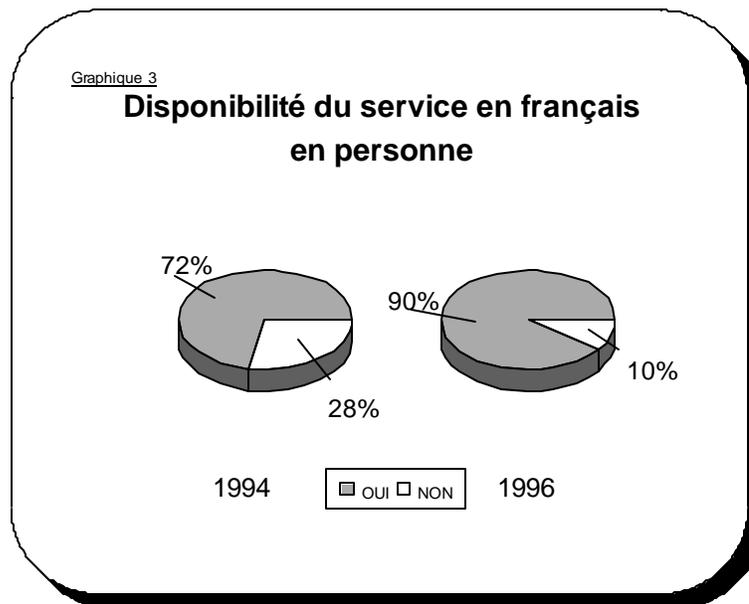
Nous notons également que les clients d'expression française sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela décourage les clients de poursuivre la conversation

en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française se sentent tout à fait à l'aise de choisir de se faire servir en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Amélioration importante

En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne s'était améliorée de façon significative. En effet, le service en français fut obtenu dans 90 p. 100 des



bureaux visités, comparativement à 72 p. 100 en 1994. Bien qu'il y ait eu amélioration, il y a encore place pour des progrès, le service devant être disponible en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français

Critères

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs 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 enquêteurs 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 et courtoisie

Amélioration de la qualité du service en français

Les enquêteurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 79 p. 100 des points de service désignés. En 1996, la qualité linguistique du service téléphonique est jugée au moins satisfaisante dans 83 p. 100 des points de service qui étaient 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 94 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation 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).

Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé « très bon » au critère de la courtoisie dans 100 p. 100 des bureaux 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.

ii) Comparabilité

Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

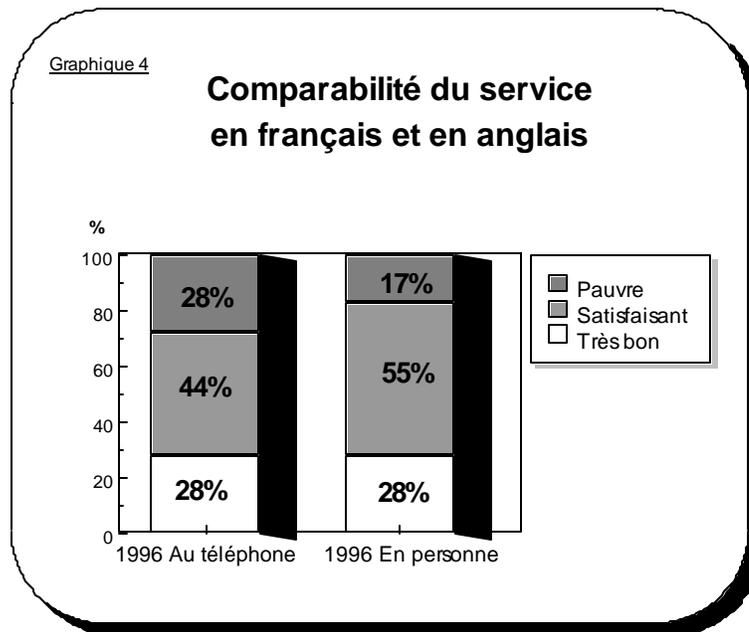
Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé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

Explication de la cote « pauvre »

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y

répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de fournir le service en français est inadéquate.

*Comparabilité
au téléphone
et en personne*



En 1996, nos enquêteurs ont obtenu le service en français au téléphone dans 65 p. 100 des cas et ils l'ont obtenu en personne dans 90 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités à l'Île-du-Prince-Édouard. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était au

moins comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 72 p. 100 au téléphone et de 83 p. 100 en personne.

Raisons

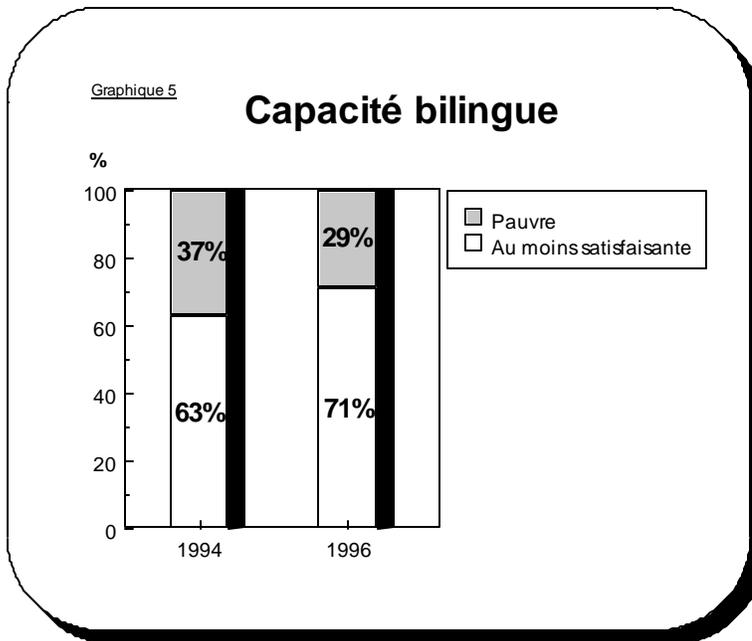
Les profils qui paraissent à la partie C illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais seulement, des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint et des bris dans la chaîne de service. Quant aux services en personne, ce sont respectivement les bris dans la chaîne de service et les délais qui seraient en cause. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

5. La capacité linguistique

*Facteurs
considérés*

Les enquêteurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir constamment un service de qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

*Légère
amélioration*



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 63 p. 100 des bureaux de l'Île-du-Prince-Édouard. Le suivi de 1996 fait état d'une légère amélioration à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans

71 p. 100 des bureaux ou 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. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 62 bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard 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

l'Île-du-Prince-Édouard en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

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

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés de l'Île-du-Prince-Édouard étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 89 p. 100 et 77 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont dit être au courant de leurs responsabilités et que leur personnel était, lui-aussi, bien renseigné à ce sujet. 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.

Diffusion de directives

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

Intégration aux opérations normales

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

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 69 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation ne s'est guère améliorée à ce chapitre.

Annuaire téléphonique

Nous avons constaté que 86 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 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 l'Île-du-Prince-Édouard, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de n'importe quel annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas 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 du CT au sujet des bureaux de l'Île-du-Prince-Édouard étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques locaux. D'autres étaient désuets. Il faudra que les organismes fédéraux 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. 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 l' Île-du-Prince-Édouard ont déploré 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, seulement 28 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi ont 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 l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et afin de l' informer des services qu' offrent leurs bureaux désignés bilingues.**

8. Les transformations du gouvernement

*Appréhension
de la
communauté*

Les représentants de la communauté d' expression française de l' Île-du-Prince-Édouard nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d' organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d' ailleurs mené une

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

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

étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées ou encore à ratifier sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct a été produit.

*Dévolution de
pouvoirs à la
Province*

Lors du suivi à l'Île-du-Prince-Édouard, deux institutions fédérales planifiaient une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et DRHC. Notre visite aura permis de sensibiliser la SCHL à l'importance d'inclure une clause linguistique pour protéger les intérêts de la communauté d'expression française de l'Île dans l'entente à venir. Les bureaux de DRHC étaient déjà au fait de leurs obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé.

*Absence de
clause
linguistique*

Par ailleurs, un bureau d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada partageait ses locaux avec le ministère de l'Agriculture de la Province. Dans ce cas, on n'avait pas prévu de clause linguistique à l'entente, ce qui a comme résultat que les employés de soutien de la Province ne se sentent pas tenus de fournir des services dans les deux langues à leur clientèle. Une clause linguistique devra y être ajoutée à la première occasion, à tout le moins lors de la renégociation de l'entente.

9. Les recommandations du CLO

*Buts des
recommandations*

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

Précisions

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

Renvois

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue d'expression française 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 l'Île-du-Prince-Édouard. 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'Île-du-Prince-Édouard. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude de 1994 perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée, notamment en ce qui concerne la disponibilité de la documentation. Cela est inacceptable. Nous exhortons le CT à prendre les mesures nécessaires pour que tous les bureaux désignés bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard 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'impact 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, le service au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 65 p. 100 des cas et le service en personne n'est pas disponible dans 10 p. 100 des bureaux désignés. De plus, là où le service est disponible en français, il n'est pas comparable à celui dispensé en anglais

dans plus du quart des bureaux au téléphone, et en personne dans 17 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités. Nous avons vérifié trois lignes téléphoniques sans frais à l'Île et nous avons constaté que le service était généralement fourni par des bureaux situés à l'extérieur de la province. Le CT doit prendre des mesures efficaces pour que la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard obtienne des services en français de qualité égale de la part de tous les bureaux désignés bilingues.

*Annuaire
téléphoniques*

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service dans sa langue. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province -- peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Progrès

En 1994, nous avons noté qu'environ 10 p. 100 de l'ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l'objet d'une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Nous avons également indiqué qu'un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard est adéquate en 1996 à l'Île-du-Prince-Édouard.

*Capacité
bilingue*

La capacité bilingue fait l'objet d'une légère amélioration. Certains bureaux ne peuvent cependant compter que sur les services d'un seul employé bilingue, d'autres offrant le service en français à partir d'un bureau situé à l'extérieur de la province. D'autres bureaux ont une capacité bilingue supplémentaire au cours de la période estivale pour tenir

compte des touristes mais n'ont 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 adéquate 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. On doit 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 politiques 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 l'Île-du-Prince-Édouard.

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 l'Île-du-Prince-Édouard pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Banque de développement du Canada, en plus de doter un poste clé bilingue et d'informer son personnel du bureau de Charlottetown de ses obligations linguistiques, a fait parvenir une note à chaque gestionnaire responsable d'un bureau ayant l'obligation d'offrir le service dans les deux langues pour leur rappeler les obligations de la Banque en matière de service au public.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'action des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard 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 amélioration dans la prestation de services dans les deux langues officielles depuis l'étude de 1994. Il note également que certains bureaux fédéraux de l'Île-du-Prince-Édouard peuvent encore améliorer la prestation de services en français. 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 que le SCT a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard 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 que les bureaux fédéraux de l'Île-du-Prince-Édouard 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 Société Saint Thomas D'Aquin

Le rapport présente un reflet fidèle de la réalité, reflet encore plus fidèle aujourd'hui que lors de l'étude de 1994. La Société arrive aux mêmes constats que nous, à savoir que l'offre active tant au téléphone qu'en personne fait encore défaut et ce, en dépit des plaintes, des vérifications, des recommandations et des efforts de sensibilisation des agences centrales comme le CT.

La Société ne cache pas un certain scepticisme quant au résultat que produira ce suivi. Elle se demande, à la lumière du peu d'améliorations observées depuis l'étude de 1994, s'il y a lieu d'espérer que ce rapport changera véritablement quelque chose auprès des gestionnaires qui sont responsables de faire respecter la LLO dans leurs bureaux respectifs. La Société est d'avis qu'une grande partie du problème repose sur le fait que les changements apportés dans les institutions fédérales ces dernières années (réduction d'effectifs, réorganisations, fusionnements) se sont fait en faisant fi des obligations linguistiques des organismes, de là une certaine perte de terrain en matière de service au public.

Réaction du Commissaire

Bien que la Société Saint-Thomas d'Aquin soit sceptique quant aux améliorations véritables que ce rapport apportera, le CLO est confiant que l'approche qu'il a adoptée en faisant des recommandations bureau par bureau lui permettra de suivre de plus près la situation et de demander aux gestionnaires de rendre des comptes régulièrement sur l'état de mise en oeuvre des recommandations. De plus, en se basant sur les résultats des suivis faits jusqu'à maintenant, il a l'intention d'intervenir dans les prochains mois 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.

Le CLO partage également l'avis de la Société que les transformations récentes du gouvernement ont eu des conséquences négatives sur la prestation de services dans les deux langues. Il publiera un rapport sur cette question en 1998.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 24 bureaux que nous avons vérifiés à l'Île-du-Prince-Édouard en octobre et en novembre 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 corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et Agro-alimentaire

Direction générale des services à l'industrie et aux marchés (10644)

440, avenue Université
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
(902) 566-7300

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 laisse encore à désirer, particulièrement en ce qui touche le service au téléphone. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. De même, la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues sur les présentoirs et les kiosques. Cependant, comme en 1994, il n'y avait aucun panneau indiquant au public que les services étaient disponibles en français et en anglais au Service à l'industrie.

En arrivant au bureau, notre enquêteur a noté qu'il n'y avait personne dans l'aire d'accueil. Il a posé une question en français à un employé qui se trouvait dans un bureau. L'employé lui a demandé, en français, d'attendre quelques instants. Il est revenu accompagné d'un autre employé qui a servi notre enquêteur en français.

Les trois appels téléphoniques que nous avons faits au préalable au (902) 566-7300 démontraient que l'accueil téléphonique ne se fait qu'occasionnellement dans les deux langues. De plus, notre enquêteur n'a obtenu son service en français qu'une seule fois.

Lors du premier appel au (902) 566-7300, lorsque la réceptionniste a entendu notre enquêteur parler français, elle a attendu un bon moment puis s'est adressée à lui en anglais. Elle a ensuite transféré notre enquêteur à une boîte vocale qui diffusait un enregistrement bilingue priant l'interlocuteur de laisser un message.

Lors de la seconde vérification téléphonique, après un accueil dans les deux langues officielles, notre enquêteur a posé une question en français et la réceptionniste lui a demandé d'attendre, en anglais. Après une courte attente, une autre employée a pris l'appel. Il a posé de nouveau sa question en français. L'employée lui a alors demandé s'il parlait anglais. Après une réponse négative, elle transféra l'appel à une personne bilingue. De plus, les documents demandés par notre enquêteur au cours de cette communication lui ont été envoyés en anglais seulement.

Lors du troisième appel, suite à la question en français de notre enquêteur, la réceptionniste, plutôt que de transférer immédiatement l'appel à un collègue bilingue, s'est adressée à lui en anglais. Notre enquêteur reposa sa question en anglais et la réceptionniste transféra l'appel à un employé qui ne parlait pas français.

Le gestionnaire nous a informés que les services de réception téléphonique et en personne sont assurés par des employés provinciaux, dans le cadre d' une entente fédérale-provinciale. Cette entente de co-location résulte des contraintes budgétaires suite auxquelles le Ministère a dû se départir de ses réceptionnistes. Ainsi, selon le gestionnaire, on peut difficilement s'attendre à l'accueil dans les deux langues officielles et au transfert des appels reçus en français. Cette façon de procéder ne respecte pas les dispositions de la LLO portant sur le service au public. Une clause linguistique devrait être insérée au contrat.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites et lors des réunions. Ainsi, les réceptionnistes ont été priées de faire l' accueil dans les deux langues officielles, mais elles ne sont pas tenues de le faire puisqu' elles ne relèvent pas du gestionnaire d' Agriculture et de l' Agro-alimentaire. Quatre des huit employés du Ministère occupent des postes bilingues et satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Il est malheureux qu' avec une aussi bonne capacité bilingue la prestation des services en français laisse autant à désirer. Par ailleurs, le Ministère n' a aucun contact avec les représentants de la communauté d' expression française de l' Île. Il faudra qu' il remédie à cette situation.

RECOMMANDATIONS

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

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 préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
4. de rappeler aux employés, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de faire parvenir toute documentation dans la langue officielle préférée des clients;
5. d' ajouter une clause linguistique, dès le renouvellement de l' entente fédérale-provinciale, pour s' assurer que les services de réception fournis par les employés provinciaux pour le compte du Ministère sont dans les deux langues officielles;
6. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française de l' Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services qu' offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

Pour donner suite au rapport, la Direction générale des services à l'industrie et aux marchés a pris ou prendra les mesures suivantes :

- ✍ Une nouvelle signalisation a été installée tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du bureau.
- ✍ Une directive sera publiée pour rappeler aux employés qu'ils doivent accueillir les gens dans les deux langues. On fera un suivi pour s'assurer qu'ils se conforment à cette exigence.
- ✍ Un répondeur automatique a été commandé pour assurer la prestation du service dans les deux langues officielles.
- ✍ Une directive sera diffusée pour rappeler à tous les employés que les documents que demandent les clients doivent leur parvenir dans la langue de leur choix.
- ✍ La direction générale chargée de négocier les ententes fédérales-provinciales s'assure maintenant qu'y figure une clause linguistique énonçant les responsabilités de la province qui gère l'entente quant à la prestation des services dans les deux langues officielles.
- ✍ Pour ce qui est de la recommandation numéro six, le Ministère n'est pas trop sûr de ce qu'elle veut dire. La Direction générale des services à l'industrie et aux marchés a fait sa publicité et diffusé toutes ses communications à l'intention des clients de l'Île-du-Prince-Édouard dans les deux langues officielles pour s'assurer que les deux groupes linguistiques reçoivent les services dans la langue de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le Commissaire aimerait informer le Ministère que la recommandation numéro six vise à ce que la Direction générale des services à l'industrie et aux marchés entretienne elle-même des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de les informer des services qu'elle offre et pour connaître les besoins de la population d'expression française de l'Île. Il ne suffit pas de publier des documents en français et en anglais et d'informer par écrit la clientèle d'expression française des services disponibles. Un contact humain est nécessaire pour permettre à la Direction de mieux être au service de sa clientèle d'expression française.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

(88525)

100, rue Sydney
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1G3
(902) 566-7492

Nous n'avions pas examiné le service offert par ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 a permis de déterminer que le service offert en français est généralement très bon, bien que l'accueil en personne puisse être amélioré. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. On y retrouvait aussi le pictogramme qui indique que le public peut être servi en français ou en anglais dans ce bureau désigné. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Les deux appels téléphoniques ont révélé qu'on pratiquait l'accueil bilingue. Dans le premier cas, après l'accueil dans les deux langues, l'appel fut acheminé à un employé bilingue qui put fournir le service demandé en français; dans le second cas, le service fut fourni immédiatement par la personne qui prit l'appel.

Lors de la visite du bureau, il n'y eut simplement aucune formule d'accueil, l'employée attendant que le client s'exprime le premier. Notre enquêteur obtint par la suite le service demandé en français.

Le bureau compte sept employés bilingues sur un total de 26. À une exception près, les profils linguistiques des postes exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont à ces exigences. Nous avons cependant appris qu'un seul employé ayant une compétence linguistique supérieure s'occupait de la plupart des communications avec la clientèle d'expression française. L'agence devrait examiner les profils linguistiques des postes de gestionnaires de compte pour s'assurer que les exigences sont suffisamment élevées pour adéquatement servir les clients d'expression française. Les employés sont au courant des obligations de nature linguistique du bureau; on les tient informés de cette question au cours des réunions et au moyen de directives écrites. La gestion est, elle aussi, au courant de ses obligations. Un membre du personnel entretient des communications régulières avec des représentants d'associations de la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

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

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 s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les profils linguistiques des postes de gestionnaires de compte sont suffisamment élevés pour répondre aux besoins de la communauté de langue officielle minoritaire.

Réponse de l'Agence

L'agence convient qu'il devrait être possible d'en arriver à une efficacité de 100 p. 100 dans la prestation de services bilingues au public, là où le nombre le justifie. Elle verra donc à ce que les employés qui sont en contact avec le public l'accueillent dans les deux langues. Pour ce qui est de la recommandation voulant que le profil linguistique des postes de directeur des comptes soit d'un niveau assez élevé pour répondre aux besoins de la minorité de langue officielle, le bureau de l'Île-du-Prince-Édouard de l'agence a un directeur des comptes qui est parfaitement bilingue au niveau supérieur. De plus, le supérieur immédiat de cette personne, le directeur général du Développement des entreprises, est également bilingue. L'agence fera quand même en sorte que le prochain concours pour doter un poste de directeur des comptes reflète la nécessité du bilinguisme.

Commentaires du Commissaire

Ce bureau compte un nombre suffisant de postes bilingues pour servir le public en français et en anglais. Cependant, nous ne croyons pas qu'un seul poste de directeur des comptes bilingue soit suffisant. Bien que le directeur général du Développement des entreprises soit bilingue, il n'entretient pas de relations aussi poussées avec le public qu'un directeur des comptes. Nous suggérons que l'Agence prenne la formation linguistique en considération si elle n'entrevoit pas ouvrir un concours dans un avenir proche pour combler un poste bilingue de directeur des comptes.

Banque de développement du Canada

Succursale et bureau de Consultation au service des entreprises (10676)

51, avenue University
2^e étage
C.P. 488
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7L1
(902) 566-7454

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

Notre suivi a révélé que la situation s'est considérablement détériorée depuis. En effet, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur n'étaient pas entièrement dans les deux langues. Lors de notre visite du bureau, nous avons aussi constaté que toute la documentation était disposée, côté anglais seulement, dans le présentoir; de plus, plusieurs documents n'étaient tout simplement pas disponibles en français. Il n'y avait pas non plus de pictogramme du CT indiquant qu'il s'agissait d'un bureau désigné pour fournir des services dans les deux langues. À la suite de notre visite, l'organisme a corrigé ces lacunes.

Lors d'un premier appel téléphonique, après un accueil dans les deux langues, la préposée achemina l'appel au Nouveau-Brunswick, parce qu'il n'y avait personne au bureau en mesure de répondre à notre enquêteur en français. Ce dernier ne put obtenir l'information recherchée puisque son interlocuteur ne connaissait pas la situation de l'Île, même s'il parlait le français. Au second appel, l'accueil et le service se firent en anglais seulement.

Lors de la visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et ne put obtenir le service en français, puisqu'il n'y avait aucun employé bilingue à ce bureau.

Le bureau compte sept employés. Il n'y a aucun poste désigné bilingue pour servir le public. C'est d'ailleurs pour cette raison que le bureau n'avait pas participé récemment à certaines activités de la communauté des gens d'affaires d'expression française de l'Île, même si ces activités étaient étroitement liées au mandat de l'organisme. Les contacts avec la communauté d'expression française ont été rompus depuis le départ d'un employé. Le gestionnaire s'est engagé à rétablir ces liens d'ici la venue prochaine d'un employé bilingue. La situation à ce bureau exige que des correctifs soient apportés sans délai.

Les employés n'étaient pas au courant de leurs obligations, au dire même du gestionnaire.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues qui connaissent bien le domaine et la région visée pour assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français;
3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Depuis notre visite, les employés ont été informés de leurs obligations d'accueillir les clients dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne.

Réponse de la Banque

En plus d'informer le gestionnaire et les employés du bureau de Charlottetown de leurs obligations linguistiques, la Banque a fait parvenir une note à tous les gestionnaires responsables d'un bureau ayant l'obligation d'offrir le service dans les deux langues officielles pour leur rappeler les obligations de la Banque en matière de service au public.

De plus, depuis juillet 1997, le bureau de Charlottetown a été doté d'une directrice de comptes bilingue qui assure la prestation du service en français. Elle est aussi responsable de maintenir une bonne communication avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Commentaires du Commissaire

Au dire de la Société Saint-Thomas D'Aquin, la situation s'est améliorée à ce bureau depuis l'embauche d'une employée bilingue.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Charlottetown (10648)

Édifice Royal Trust
119, rue Kent
Pièce 300
3^e étage
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1N3
(902) 566-7336

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était très bon, aucune lacune n'ayant été notée. Notre suivi a démontré que la situation s'est quelque peu détériorée.

Lors de la visite du bureau, nous avons constaté que l'affichage à l'extérieur était adéquat mais que les heures de bureaux étaient affichées, dans la porte, en anglais seulement. À la suite de notre visite, l'affiche a été corrigée. La plupart de la documentation était disponible dans les deux langues à l'exception d'un document portant sur la situation de l'habitation « Housing Update », qui n'était disponible qu'en anglais. Le document a été traduit à la suite de notre passage. Le pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services bilingues était affiché.

Les deux appels téléphoniques que nous avons logés ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues mais que le transfert d'appel ne s'effectuait qu'en anglais. Quant à l'accueil en personne, il ne s'est fait qu'en anglais. Après l'accueil initial, notre enquêteur a pu obtenir son service en français, tant au téléphone que lors de sa visite.

Le personnel est au courant de ses obligations, ayant été informé au cours des réunions ainsi que par des directives écrites. Des 20 postes, trois sont désignés bilingues. Le bureau compte cependant cinq employés bilingues. Le gestionnaire du bureau communique régulièrement avec les représentants de la communauté de langue officielle pour mieux répondre aux attentes de celle-ci.

RECOMMANDATIONS

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

1. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau qui ne sont pas bilingues des procédures à suivre pour transférer les clients d'expression française à des collègues bilingues;

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.

Réponse de la Société

La réceptionniste avait des responsabilités accrues au moment où elle a reçu les appels téléphoniques et la visite. Elle était donc moins attentive aux besoins des clients. Suite à la visite, le gestionnaire de la Direction générale de Charlottetown a informé tous les employés qu'ils devaient accueillir les gens dans les deux langues afin de les inciter à communiquer dans la langue officielle de leur choix, et il a examiné avec eux la marche à suivre pour renvoyer les clients d'expression française à leurs collègues bilingues. Le directeur général de la région de l'Atlantique a récemment écrit à tous les employés pour leur rappeler l'importance d'accueillir le public en français et en anglais. En outre, pour faire en sorte que ces recommandations s'intègrent dans les méthodes administratives et les pratiques courantes, une séance d'information sera donnée à l'intention du personnel une fois le rapport officiel rendu public.

Société canadienne des postes

(060496)

St-Louis (Île-du-Prince-Édouard)
COB 1Z0
(902) 882-3347

Ce bureau avait fait partie de notre étude en 1994. Nous avons alors jugé que le service en français n'était pas disponible à partir de ce bureau désigné pour servir le public en français et en anglais.

Notre suivi a démontré que le bureau a fait quelques progrès mais que des améliorations s'imposent toujours. Lors de notre passage en 1996, la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. La documentation disponible sur place était dans les deux langues officielles. Lors de la visite, notre enquêteur a noté que le bureau avait en place l'affiche de la Société canadienne des postes indiquant que le bureau est désigné pour servir le public dans les deux langues officielles.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Aux deux reprises, il obtint le service requis en français, non toutefois sans quelque difficulté. La communication fut qualifiée de laborieuse en français à chaque appel et la qualité du service dans cette langue fut jugée pauvre. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un service de bonne qualité en français.

Le bureau compte deux employés, tous deux bilingues, et le maître de poste, qui est bilingue dans une certaine mesure. Les employés sont, nous dit-on, au courant de leurs obligations linguistiques, ayant déjà été informés par le représentant des ventes au détail de la Société canadienne des postes. Le maître de poste a aussi reçu la même information au sujet de ses obligations linguistiques. Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il serait à son avantage de le faire afin de faire connaître ses services et de s'informer des besoins de la communauté.

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 rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est fourni en français par une personne qui a le niveau de compétence requis dans cette langue;

3. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française de l' Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services qu' offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et les recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l' examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services de détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s' assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d' expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l' aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d' Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services dans les deux langues à l' Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société canadienne des postes

(060569)

295, rue Church
Tignish (Île-du-Prince-Édouard)
(902) 882-2950

Nous n'avons pas vérifié la prestation des services bilingues de ce bureau lors de notre étude en 1994.

Notre enquête de 1996 a démontré que le public peut obtenir un bon service en français de ce bureau mais que certaines lacunes doivent être corrigées pour que le service soit disponible en tout temps. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Le bureau affichait le pictogramme du CT qui indique que le bureau est désigné pour fournir des services bilingues. Le bureau affichait aussi la signalisation propre à la Société canadienne des postes, en français et en anglais. La documentation et les formulaires qui s'y trouvaient étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Lors d'un premier appel téléphonique, notre enquêteur, après avoir été accueilli en anglais seulement, a obtenu son service en français. Lors du second appel, il fit face à la situation inverse : accueilli dans les deux langues, il en fut quitte pour un service en anglais seulement. Au cours de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un très bon service en français dès qu'il exprima sa préférence linguistique.

En plus du maître de poste, le bureau compte sur deux employés permanents et sur un employé à temps partiel pour fournir les services requis. Seul l'employé occasionnel n'est pas bilingue. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques par voie de directives écrites et de discussions avec le maître de poste. Celui-ci nous a affirmé que les employés accueillent les clients dans les deux langues, particulièrement durant la saison estivale alors que la région reçoit beaucoup de touristes. En d'autres périodes, ils accueillent les clients en français ou en anglais selon la préférence linguistique de ces derniers. Par ailleurs, ce bureau entretient des communications informelles de façon sporadique avec le Comité régional de la Société Saint-Thomas d' Aquin, soit le Comité Révérend S.E. Perry. Des rencontres plus formelles seraient sûrement à l'avantage du bureau puisqu' il pourrait savoir si les services qu' il offre répondent aux besoins de la communauté d' expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de rappeler, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, aux préposés de ce bureau leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l'examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services du détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s'assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d'expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d'Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société canadienne des postes

(060607)

Wellington Station
(Île-du-Prince-Édouard)
COB 2E0
(902) 854-2632

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était de très bonne qualité à ce bureau. Notre suivi a permis de conclure que la situation est sensiblement la même en 1996.

Notre visite a révélé que la signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux dispositions de la Loi. La documentation était disponible dans les deux langues. Le pictogramme indiquant qu'il s'agissait d'un bureau qui devait fournir les services en français et en anglais était clairement affiché. Le bureau affichait aussi un panneau bilingue de la Société canadienne des postes.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Il n'obtint cependant le service requis en français, qu'une fois sur deux. Lors de la visite du bureau, il fut accueilli en français seulement par la préposée au guichet. Le service fut considéré par ailleurs de très bonne qualité. Le bureau compte trois employés dont deux sont bilingues. L'autre personne estime avoir des connaissances plus limitées dans sa langue seconde. Le maître de poste tient compte de la capacité linguistique du personnel pour établir les quarts de travail.

Le personnel a été informé de ses obligations par le représentant des ventes de la Société. Nous avons appris au cours de l'entretien avec le maître de poste que les employés n'accueillent pas les clients de façon bilingue parce que presque toutes les personnes faisant affaire avec le bureau font partie de la communauté d'expression française et qu'ils les connaissent personnellement. Notons toutefois que notre visite à ce bureau a démontré que cette façon de faire comportait des risques et n'était pas conforme à certaines dispositions de la Loi. Ce bureau n'entretient pas de communications formelles avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île. On aurait avantage à exploiter cela afin de s'assurer que les services offerts répondent aux besoins de la communauté.

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

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Société

Les observations et recommandations contenues dans le rapport ont été étudiées lors de l'examen mensuel des activités avec les représentants divisionnaires et les directeurs des bureaux de poste de Wellington, Tignish et St-Louis, et ils ont été informés par écrit des conclusions des enquêteurs et des mesures correctives nécessaires. Le représentant des services du détail fera en outre une vérification dans les bureaux pour s'assurer que les correctifs requis ont été apportés.

Pour ce qui est de la consultation des associations d'expression française, vu la taille du réseau, les coordonnateurs des langues officielles, avec l'aide des représentants des services du détail, consultent les collectivités au nom de tous les bureaux désignés bilingues dans une région donnée. La Société consulte régulièrement et continuera de le faire. Les dirigeants de la Société ont discuté avec les représentants de la Société Saint-Thomas d'Aquin, en novembre 1996, de la prestation de services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard, et ils prévoient les rencontrer à nouveau.

Société Radio-Canada

CBCT-FM/CBCT (1680)

430, avenue University
C.P. 2230
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8B9
1-800-561-7010

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

La situation s'est quelque peu améliorée, comme l'indique notre suivi mené en 1996. La signalisation à l'extérieur était adéquate. Le pictogramme indiquant que le public pouvait être servi en français et en anglais était apposé sur la porte d'entrée de l'édifice. L'affichage à l'intérieur n'était cependant pas entièrement bilingue. La documentation étalée sur place était disponible dans les deux langues officielles.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues et le service en français fut jugé très bon. Notons que le service fut livré la première fois à partir du bureau de la Société à Moncton alors que la seconde fois, l'appel fut acheminé à un journaliste d'expression française de l'émission « Bonjour Atlantique », diffusée à partir du bureau même de l'Île.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement par la réceptionniste qui poursuivit la communication en anglais, jusqu'à l'arrivée fortuite d'un journaliste d'expression française.

Comme il s'agit du bureau du réseau anglais de Radio-Canada (CBC), il n'y a qu'un seul poste bilingue, soit celui de la réceptionniste. L'absence de la titulaire bilingue du poste, lors de notre visite, explique la difficulté rencontrée à obtenir le service en français ce jour-là. On nous a aussi expliqué que, lorsque cette personne quitte la réception, on retire momentanément le pictogramme du CT posé sur le bureau. Notre enquêteur a fait remarquer à la gestion que cette pratique n'était pas adéquate et qu'il fallait plutôt trouver un autre mécanisme pour assurer le service bilingue dans de telles circonstances.

Les obligations du bureau à l'égard des dispositions de la Loi portant sur le service au public ont été expliquées à certains membres du personnel et de la gestion lors d'une session de formation et elles ont été diffusées au moyen d'une directive interne. Le personnel de l'émission « Bonjour Atlantique », diffusée à Radio-Canada à partir de ce bureau, connaît bien les besoins de la communauté d'expression française de l'Île.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la signalisation à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous 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 deux mois après la diffusion de ce rapport, d'installer une affiche d'offre active bien à la vue du public, afin qu'il sache qu'il peut obtenir des services dans la langue officielle de son choix.

Dès le lendemain de notre visite, la gestion s'est empressée d'émettre une directive enjoignant la réceptionniste et le personnel de remplacement d'accueillir les membres du public dans les deux langues officielles et de s'assurer d'acheminer les appels et les visiteurs à des personnes bilingues qui puissent les servir en français.

Réponse de la Société

La signalisation intérieure a été corrigée pour refléter le caractère bilingue du bureau. De plus, le gestionnaire de l'endroit a déjà publié une directive demandant que l'on offre activement les services en français et en anglais et que les appels soient réacheminés à du personnel bilingue, lorsqu'il y a lieu. Cela est maintenant devenu pratique courante. Un symbole représentant l'offre active de services dans les deux langues est maintenant affiché.

Patrimoine canadien

Bureau de l'Île-du-Prince-Édouard (1524)

2, ruelle Palmers
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 5V6
(902) 566-7050

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était de très bonne qualité à ce bureau.

Notre suivi a permis de constater que le service demeure d'aussi bonne qualité que lors de notre étude. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Les formulaires et la documentation y étaient disponibles dans les deux langues. Le public est informé que le bureau doit offrir des services dans les deux langues par la présence du pictogramme du CT.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues et obtint son service en français immédiatement. La même situation prévalut lors de la visite du bureau.

Le bureau compte quatre personnes occupant des postes bilingues dont les profils exigent des compétences linguistiques de niveau supérieur. Toutes satisfont aux exigences.

Les employés et la gestion sont au courant de leurs obligations linguistiques; la nature même de leur travail et du mandat de l'organisation commande cette sensibilité aux communautés de langue officielle. On entretient donc des liens étroits avec les représentants des associations d'expression française de l'Île.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que son bureau de Charlottetown fournit encore d'excellents services au public dans les deux langues officielles. Il continuera de faire de son mieux pour que ses employés communiquent avec le public canadien et lui fournissent des services dans la langue officielle de son choix.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement / Inventaire des produits domestiques (3075)

Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Service d'appel sans frais
Île-du-Prince-Édouard
(902) 566-7042
1-800-567-1999

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avons obtenu un très bon service en français. Ce ne fut pas le cas lors de notre suivi.

En effet, notre enquête de 1996 a permis de constater que ce service d'appel sans frais n'est pas en mesure de fournir un service en français. Lors de son appel, à partir de l'Île-du-Prince-Édouard, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et le préposé fut incapable de fournir le service demandé en français.

Après avoir communiqué avec le ministère de l'Environnement à Hull (Québec) où on répond au numéro 1-800 en question, on nous a informés que ce service est assuré par un seul employé qui occupe un poste bilingue et qui satisfait aux exigences linguistiques de son poste. On nous a expliqué qu'il se pouvait que notre appel ait été pris par un autre employé qui n'aurait pas sollicité l'aide d'un collègue bilingue, en l'absence du titulaire du poste. Bien que le numéro 1-800 figure à la liste du CT des bureaux désignés bilingues, il ne paraît pas dans les annuaires téléphoniques de l'Île. Le public n'en connaît donc pas l'existence.

On nous dit que les employés de la Direction où se trouve ce service sont mis au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Suite aux résultats obtenus lors du suivi, nous ne croyons pas que la diffusion de ces directives a donné les résultats escomptés. Comme ce bureau offre plutôt des services à l'industrie, notamment aux fournisseurs et aux importateurs de produits chimiques dans l'ensemble du Canada, il n'entretient pas de communications avec les communautés de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Environnement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter 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 deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;
3. de rappeler, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, aux préposés de ce bureau leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
4. 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

La Direction générale de la protection de l'environnement/Inventaire intérieur des substances est un service national d'appel sans frais émanant de la région de la capitale nationale. Il se dégage d'une récente vérification interne de ce point de service que l'accueil et la prestation des services y sont assurés dans les deux langues officielles.

Le numéro de téléphone (902) 566-7042 est celui de la Direction générale de la protection de l'environnement - Bureau de district de l'Île-du-Prince-Édouard. Étant donné que ce sont deux employés unilingues qui s'occupent de ce bureau, l'accueil téléphonique y est assuré dans les deux langues officielles, mais les demandes de renseignements ou de services en français sont renvoyées au bureau de district du Nouveau-Brunswick.

À l'automne 1997, le Ministère entamera sa promotion du Programme de langues officielles, rappelant à tous ses employés leur devoir de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, on procédera en septembre 1997 à une révision des annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard de façon que les prochains incluent tous les numéros de téléphone pour lesquels les renseignements et les services sont disponibles en français.

Commentaires du Commissaire

Bien que nos enquêteurs n'aient pas vérifié si les services étaient disponibles en français au (902) 566-7042, la réponse du Ministère indique clairement qu'ils ne le sont pas, non plus qu'au bureau correspondant de Charlottetown. Les mesures prises par le Ministère pour dispenser des services en français à ce numéro sont des arrangements administratifs qui ne devraient être que temporaires. Le fait de demander au personnel du bureau régional du Nouveau-Brunswick d'assurer des services en français aux citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard ne constitue pas un service de qualité égale à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise de l'Île qui sont servis par les employés du bureau de Charlottetown. De plus, le bureau de Charlottetown lui-même est tenu par le Règlement de fournir des services tant en français qu'en anglais. Il ne peut pas renvoyer cette responsabilité à un autre bureau. Le Ministère devra donc prendre d'autres mesures pour faire en sorte que les citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard reçoivent des services de qualité égale de la part de ce bureau.

Environnement Canada

Renseignements ligne verte (3078)

Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Service d'appel sans frais
Île-du-Prince-Édouard
1-800-668-6767

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que le service en français fourni à ce numéro était très bon. Notre suivi a permis de constater que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

Notre enquêteur a logé deux appels à ce numéro qui est un service d'appel sans frais. Dans les deux cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Par la suite, il devait choisir la langue préférée de la communication : le français ou l'anglais. Une fois le choix fait, le service était immédiatement disponible puisqu'il s'agit, en fait, de services téléphoniques automatisés.

On nous informe, au Ministère, que le service est assuré par trois employés bilingues qui occupent des postes désignés bilingues et qui sont au courant de leurs obligations.

On note toutefois que le numéro d'appel sans frais n'apparaît dans aucun bottin téléphonique local. Ce numéro paraît toutefois sur toutes les publications du Ministère, l'organisme préférant se faire connaître de cette façon. Ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaire de chaque province. Il laisse plutôt le soin de faire cela aux bureaux régionaux.

Réponse du Ministère

On procédera à une révision des annuaires téléphoniques de l'Île-du-Prince-Édouard en septembre 1997 de façon que les prochains incluent tous les numéros de téléphone pour lesquels les renseignements et les services sont disponibles en français.

Santé Canada

Direction générale des programmes et des services de la santé/ Promotion de la santé et du développement social (10685)

Édifice Kelly
Bureau 101
3, chemin Harbourside
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7M9
(902) 566-7857

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

Le suivi de 1996 nous a permis de constater que rien n'avait changé. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Bien que disponible dans les deux langues officielles, la documentation sur les présentoirs était étalée du côté anglais seulement. Le pictogramme indiquant que le public pouvait obtenir le service en français ou en anglais était affiché adéquatement.

Lors de nos deux appels téléphoniques, l'accueil s'est fait par un message enregistré dans les deux langues. Nous n'avons pu, cependant, déterminer si le service en français était disponible puisque nous n'avons pas réussi à parler directement à un employé. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il fut invité à attendre, toujours en anglais seulement. Après plus de 25 minutes d'attente, notre enquêteur n'avait toujours pas été servi en français.

Le bureau compte deux employés dont aucun n'occupe de poste désigné bilingue. Cependant, un gestionnaire d'un autre secteur est bilingue. On nous a indiqué que les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, ayant été informés au moyen de directives et au cours de réunions. La gestion, de son côté, n'est pas au fait de ses obligations. Par ailleurs, un consultant à l'Île est chargé de la liaison avec la communauté d'expression française. Au dire de la gestionnaire, on entretient des communications régulières avec cette communauté.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation est étalée de façon à refléter le caractère bilingue du bureau;

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 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;
4. d'informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La Direction générale des programmes et de la promotion de la santé a pris les mesures suivantes pour mettre en oeuvre les recommandations :

- ✍ Toute la documentation est maintenant exposée en français et en anglais.
- ✍ Les préposés à l'accueil emploient les deux langues pour inciter les gens à s'exprimer en français ou en anglais, selon le cas.
- ✍ Le bureau a pris les mesures nécessaires pour assurer la prestation des services en français. Le personnel du bureau de Moncton et du bureau régional assure ces services.
- ✍ Le directeur du bureau de l'Île-du-Prince-Édouard, qui est à Halifax, a été informé de l'obligation du bureau de servir le public dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Les mesures prises par le Ministère pour dispenser des services en français sont des arrangements administratifs qui ne devraient être que temporaires. Le fait de demander au personnel du bureau de Moncton et du bureau régional d'assurer ces services en français aux citoyens d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard ne constitue pas un service de qualité égale à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise de l'Île qui sont servis par les employés du bureau de Charlottetown. De plus, le bureau de Charlottetown lui-même est tenu par le Règlement de fournir des services tant en français qu'en anglais. Il ne peut pas renvoyer cette responsabilité à un autre bureau. Le bureau de Charlottetown devra donc se doter dès que possible de personnel bilingue pour être en mesure d'offrir aux citoyens d'expression française de l'Île des services en français de qualité égale à ceux fournis en anglais aux citoyens d'expression anglaise. La population d'expression française ne doit pas continuer à être défavorisée par le manque de proactivité de ce bureau venant du fait qu'il n'est pas capable d'utiliser les deux langues.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10660)

243, promenade Harbour
C.P. 2000
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 5P5
(902) 432-6835
1-800-808-6352

Lors de notre étude en 1994, nous avons déterminé que le service en français était très bon.

Notre suivi indique que la situation est sensiblement la même. La signalisation à l'extérieur est adéquate mais l'affichage à l'intérieur accuse quelques lacunes. La documentation sur les présentoirs n'est pas entièrement disponible dans les deux langues. Les formulaires sont, quant à eux, disponibles en versions française et anglaise. Nous avons aussi constaté la présence de deux pictogrammes indiquant que le public pouvait être servi en français ou en anglais; nous avons toutefois noté l'absence d'un tel pictogramme dans l'aire de réception où les visiteurs doivent d'abord se rendre. Les lacunes notées ci-haut ont été corrigées, suite à notre visite.

Lors des appels téléphoniques au numéro indiqué dans l'annuaire téléphonique local, notre enquêteur entendit d'abord un enregistrement automatisé pour les services en langue anglaise; il n'y a pas eu d'accueil bilingue. Une des alternatives consistait à parler à un agent. Cependant, à la fin de l'enregistrement, un message en français indiquait aux clients qui désiraient un service dans cette langue de s'adresser à un numéro sans frais. Notre enquêteur décida de parler à un agent. Il fut accueilli en anglais mais il finit par obtenir le service en français après qu'on eut acheminé son appel à Bathurst (Nouveau-Brunswick). Lors du deuxième appel, notre enquêteur appela au numéro sans frais. On l'accueillit dans les deux langues et il fut servi sans délai en français; il venait de rejoindre le bureau de Bathurst. Ce service par bureau interposé est insatisfaisant, le bureau de Summerside ne s'acquittant pas de ses responsabilités linguistiques.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint par la suite un service de qualité adéquate en français. On compte 52 postes, dont dix sont désignés bilingues pour servir le public. Neuf de ces postes exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique alors qu'un poste commande le niveau supérieur. Un poste est vacant. Les titulaires satisfont et, dans plusieurs cas, dépassent les exigences linguistiques requises. Les employés sont au courant de leurs obligations; ils en ont été informés au moyen de directives, lors de sessions de formation et de réunions. La gestion aussi est au courant de ses obligations, et des discussions ont lieu de façon régulière sur le sujet.

Par ailleurs, ce bureau échange de la correspondance régulièrement avec la Société Saint-Thomas d' Aquin et la Société de développement de la baie acadienne. Le Ministère participe également à une consultation annuelle dans le cadre d' une initiative du Patrimoine canadien. Le bureau aurait avantage à rencontrer plus souvent les représentants de la communauté d' expression française afin de connaître ses besoins particuliers.

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 s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que son bureau de Summerside fournisse des services en français au téléphone;
3. d' inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne les services en français;
4. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française de l' Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services qu' offrent ses bureaux désignés bilingues.

Suite à notre visite, la gestion du bureau a revu les procédures concernant l'accueil bilingue au téléphone et en personne.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d' agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d' expression française de l' Île-du-Prince-Édouard. Le coordonnateur des langues officielles de l' Île-du-Prince-Édouard s' occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d' expression française. Un protocole d' entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l' Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d' expression française. Ce protocole d' entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d' action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans le cadre de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone, dans les deux langues, au Télécentre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352. Cependant, dans la région de Summerside, les prestataires peuvent composer le (902) 432-6835 qui les met en communication avec Bathurst où ils peuvent obtenir un service dans les deux langues.

Une rubrique signalant les services en français a été incluse dans les sections française et anglaise de l'annuaire téléphonique local. À tous les autres numéros de téléphone annoncés, on répond dans les deux langues, et les services sont disponibles en français. Les répondeurs téléphoniques ont aussi des messages dans les deux langues.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services à l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Développement des ressources humaines

Centre de service régional de Prince Ouest (3456)

Chemin Barclay
C.P. 8
O'Leary (Île-du-Prince-Édouard)
C0B 1V0
(902) 859-1914

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

Notre enquête de 1996 nous a permis de constater qu'il y a beaucoup à faire à ce bureau, pour que le public puisse être servi en français, en tout temps. La signalisation à l'extérieur n'était pas entièrement bilingue pas plus que ne l'était l'affichage à l'intérieur. Plusieurs documents du Ministère n'étaient disponibles qu'en anglais lors de notre visite. On y retrouvait toutefois le pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services dans les deux langues. À la suite de notre visite, on a corrigé les lacunes concernant l'affichage à l'intérieur.

Lors d'un premier appel téléphonique, après avoir été accueilli avec une formule d'accueil bilingue, notre enquêteur en fut quitte pour un message enregistré en anglais seulement. Au deuxième appel, il n'y eut ni formule d'accueil dans les deux langues, ni possibilité pour l'enquêteur d'obtenir le service en français. Lors de la visite du bureau, l'accueil ne s'est fait qu'en anglais, bien que notre enquêteur ait pu, par la suite, obtenir son service en français de la part du gestionnaire du bureau.

Le personnel a été mis au courant de ses obligations au moyen d'une directive écrite et lors d'une réunion. Le gestionnaire est la seule personne bilingue du bureau qui compte six employés. Lorsqu'il s'absente du bureau, ce qui se produit très fréquemment, au dire même du gestionnaire, il n'est pratiquement pas possible d'être servi en français. Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française. Il aurait avantage à communiquer avec les représentants de la communauté afin de connaître ses besoins.

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

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

Le bureau a revu ses procédures d'accueil pour s'assurer d'initier la communication dans les deux langues tant au téléphone qu'en personne.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d'agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d'expression française. Le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Île-du-Prince-Édouard s'occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d'expression française. Un protocole d'entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d'expression française. Ce protocole d'entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d'action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans la foulée de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone dans les deux langues au Télécentre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352.

Les lacunes signalées dans le rapport à propos de la signalisation ont été corrigées. On continue à faire des efforts pour que les publications du gouvernement du Canada soient exposées dans les deux langues officielles et dans une proportion égale dans tous les bureaux désignés.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services de l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés

ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Quant à la recommandation concernant la dotation des postes bilingues, un processus de dotation externe est en cours pour embaucher un autre employé bilingue. Ce poste sera celui de représentant du service à la clientèle. Trois membres du personnel en place ont suivi des cours de français à temps partiel.

Commentaires du Commissaire

D'après des renseignements que nous ont communiqués des représentants de la communauté d'expression française de l'Île, la situation à ce bureau s'est nettement améliorée depuis notre visite au chapitre des contacts avec la communauté. Le gestionnaire de ce bureau s'est impliqué dans les dossiers et ses efforts valent la peine d'être reconnus.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (93166)

85, rue Fitzroy
C.P. 8000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8K1
(902) 566-7653

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

Notre suivi a démontré que la situation s'est légèrement améliorée depuis notre passage. D'autres améliorations seront toutefois nécessaires pour assurer un service en français en tout temps à ce bureau. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats, quoique le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT. Il affichait plutôt une autre affiche pour indiquer que le bureau était désigné pour fournir des services bilingues. La documentation était aussi disponible dans les deux langues officielles.

Nos deux appels téléphoniques ont démontré une certaine inconstance dans la prestation du service en français. En effet, lors de notre première communication, la personne qui a pris l'appel a accueilli notre enquêteur en anglais seulement et n'a pas essayé d'acheminer la demande à un collègue qui aurait pu fournir le service en français. Lors du deuxième appel, notre enquêteur a rejoint la boîte vocale de son interlocutrice : après un accueil dans les deux langues, on l'invita à composer un autre numéro pour rejoindre cette personne, ce qu'il fit. Après un accueil en anglais seulement, notre enquêteur formula sa demande en français. L'appel fut transféré en français et notre enquêteur reçut un très bon service dans sa langue.

Lors de la visite du bureau, on accueillit notre enquêteur en anglais seulement mais celui-ci a par la suite reçu un service adéquat. Il n'y a qu'une seule personne à ce point de service. Elle occupe un poste désigné « anglais essentiel » mais n'en est pas moins bilingue. Elle fournit donc le service bilingue à elle seule. Lorsqu'elle s'absente, les services de soutien sont assurés par une personne d'une autre direction. Cette autre direction n'est pas un bureau désigné bilingue. Cela explique les difficultés que notre enquêteur a rencontrées.

La personne qui fournit le service est au courant des obligations du bureau. On l'en a informée au moyen de directives écrites et au cours des réunions. Bien que ce bureau ne communique pas avec les représentants de la communauté d'expression française, le bureau régional participe à une consultation annuelle organisée par le Patrimoine canadien. Le bureau même aurait cependant avantage à communiquer avec les associations d'expression française de l'Île afin de connaître leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le 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 désigner bilingue, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le poste de ce bureau;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

Le Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) de Summerside a confié à un agent de programmes la tâche d'agir comme personne-ressource principale pour ce qui est des communications courantes avec la communauté d'expression française. Le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Île-du-Prince-Édouard s'occupe aussi régulièrement des communications avec la communauté d'expression française. Un protocole d'entente a été signé le 12 juillet 1997 entre DRHC, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le gouvernement provincial et les représentants de la communauté acadienne et d'expression française. Ce protocole d'entente constituera un mécanisme officiel qui assurera des communications régulières entre ces parties. De plus, le Ministère subventionne actuellement un processus de planification stratégique avec la communauté en vue de créer des plans d'action pour son développement et il participera également aux consultations interministérielles et intergouvernementales qui se tiendront dans la foulée de ce processus.

Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, les renseignements téléphoniques ne constituent plus un service fourni par ses bureaux désignés dans ni l'une ni l'autre des deux langues officielles. On peut maintenant obtenir des renseignements par téléphone dans les deux langues au Télécentre d'assurance-emploi de Bathurst en composant le 1-800-808-6352.

Le coordonnateur des langues officielles a animé des séances de formation auxquelles a assisté tout le personnel chargé de la prestation des services de l'Île-du-Prince-Édouard. Les employés ont été informés de leurs responsabilités concernant l'offre active de services ainsi que de leur obligation d'assurer l'accueil dans les deux langues. De plus, le personnel de première ligne a assisté, au Collège de l'Acadie, à une séance de formation d'une journée portant sur les phrases élémentaires à utiliser en français pour accueillir le public, en personne ou au téléphone.

Suite à la recommandation concernant la dotation d' un poste bilingue, on prendra des mesures pour désigner bilingue le poste du CRHC de Charlottetown. Par ailleurs, le titulaire du poste qui fournit des services de soutien en l' absence de l' employé bilingue est inscrit à un cours de français.

Commentaires du Commissaire

Le Ministère entretient maintenant des communications soutenues avec la communauté d'expression française de l'Île.

Revenu Canada

Services fiscaux/Bureau de district (10696)

94, rue Euston
C.P. 8500
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8L3
Renseignements en anglais : (902) 628-4200
Renseignements généraux : (902) 628-4225
Demandes de formulaires : (902) 628-4250

Notre étude menée en 1994 avait démontré que le service en français offert par ce bureau était très bon.

Le suivi a permis de constater que le Ministère devrait quand même apporter certaines améliorations, s'il désire maintenir cette cote d'évaluation. La signalisation à l'extérieur était adéquate mais l'affichage à l'intérieur ne l'était pas entièrement. En outre, certains formulaires n'étaient pas disponibles en français. On remarquait également des lacunes au niveau de la disponibilité de la documentation en français sur les présentoirs. Le bureau affichait toutefois le symbole du CT indiquant qu'il est désigné pour fournir des services bilingues.

Au niveau du service téléphonique, le bureau offre des lignes réservées au service dans chacune des langues officielles; en composant le numéro indiqué, le client est automatiquement accueilli et servi par un employé dans la langue de son choix. Il n'est pas nécessaire d'accueillir les clients dans les deux langues, comme l'a constaté notre enquêteur.

Le numéro (902) 628-4250 n'est plus en service. Le bureau de Summerside serait dorénavant chargé de la diffusion de formulaires. Le public devrait être informé de ce changement. Lors de la visite du bureau, la personne préposée à l'accueil et un agent ont accueilli successivement notre enquêteur en anglais seulement, avant qu'une troisième personne ne lui fournisse un service adéquat en français.

Le bureau compte 11 postes bilingues sur 108 mais seulement cinq postes bilingues étaient comblés. Les cinq titulaires satisfaisaient aux exigences linguistiques. Les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques. Divers moyens sont utilisés pour tenir ces derniers informés de façon continue : sessions de formation, directives écrites, réunions, diffusion de la liste d'employés bilingues. La gestion est aussi au fait de ses obligations et elle doit faire rapport des progrès et des problèmes rencontrés à la gestion supérieure.

Par ailleurs, le bureau même n'entretient pas de liens avec les représentants de la communauté d'expression française. Cette tâche est laissée à la coordonnatrice aux langues officielles. Le

bureau même devrait établir des liens avec les associations de langue française afin de connaître leurs besoins particuliers.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles sur ses présentoirs et kiosques;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;
4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
5. d'informer le public, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des numéros appropriés à composer pour obtenir des services dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion de Charlottetown a examiné attentivement le rapport et a pris ou entend prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ☞ Toutes les affiches à l'intérieur sont actuellement dans les deux langues officielles.
- ☞ Les Services à la clientèle tiennent un calendrier de vérification active des présentoirs. Les tablettes portent maintenant des étiquettes indiquant le titre et la langue de la publication qui doit occuper chaque espace. Ces étiquettes permettent de réserver un espace pour chaque publication en montre dans les deux langues officielles. Ces initiatives se sont révélées très efficaces pour assurer le maintien d'une quantité suffisante de publications et de formulaires dans les deux langues officielles.
- ☞ Les présentoirs à formulaires sont pourvus de formulaires dans les deux langues officielles et sont remplis régulièrement pour assurer une représentation égale des deux langues officielles.

- ✍ Une note de service a été envoyée à tout le personnel du bureau des services fiscaux. On y soulignait l'importance de l'offre active de services dans les deux langues officielles lors de l'accueil de clients en personne.
- ✍ La direction des Services à la clientèle et le personnel bilingue ont récemment tenu une réunion de suivi avec le personnel de première ligne préposé au comptoir pour discuter à nouveau de l'offre active de services dans les deux langues officielles. Suite à cette réunion informative, les préposés au comptoir unilingues ont indiqué qu'ils seraient plus sûrs d'eux-mêmes en faisant l'offre active de services dans les deux langues officielles et qu'ils continueraient de le faire en accueillant les clients.
- ✍ Les annuaires téléphoniques donnent déjà séparément les numéros de téléphone à composer pour obtenir des services en français ou en anglais. Par ailleurs, les affiches de Revenu Canada qui renferment des numéros de téléphone donnent les numéros à composer pour obtenir des services autant en français qu'en anglais.
- ✍ Le bureau des services fiscaux de Charlottetown a récemment joint des encarts aux chèques d'assistance sociale de l'Île-du-Prince-Édouard. Ces encarts, où l'on trouvait de l'information sur le crédit pour la TPS, étaient publiés dans les deux langues officielles. Des numéros de téléphone y étaient donnés pour obtenir des services dans chacune des deux langues officielles.
- ✍ Par le passé, Revenu Canada a consulté la communauté d'expression française du district l'Évangéline à l'Île. Au cours de ces consultations, la Société Saint-Thomas d'Aquin ne s'est montrée nullement intéressée à former un groupe de travail pour établir et promouvoir des communications régulières.
- ✍ Le nombre de déclarants d'expression française est très petit sur l'Île (le nombre de déclarations de revenus examinées en 1996 pour l'année d'imposition 1995 où le déclarant avait donné le français comme langue préférée se chiffrait à environ 250, ce qui représente moins de 0,3 p. 100 du nombre total de déclarations faites à l'Île-du-Prince-Édouard.). Lorsque le Ministère a fait des présentations et offert un comptoir d'information fiscale dans la région, les participants ont demandé à ce que les présentations soient faites en anglais parce qu'ils ne comprennent pas toujours la terminologie française.
- ✍ On peut clairement démontrer que les services que le Ministère fournit aux communautés d'expression française sur l'Île répondent à leurs besoins. Les très rares plaintes relatives aux langues officielles que le Ministère reçoit sont habituellement de nature administrative, et cela rappelle constamment au personnel qu'il lui faut être diligent dans l'offre active de services.

Commentaires du Commissaire

Le peu de déclarations complétées en français sont un bon indicateur pour le Ministère de l'importance de maintenir des contacts avec la communauté d'expression française pour veiller à ce qu'elle sache très bien qu'elle peut en tout temps faire affaire en français avec ce bureau.

Revenu Canada

Services fiscaux (3451)

Centre fiscal de Summerside
275, chemin Pope
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 5Z7
(902) 432-6000

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

Notre enquête de 1996 a permis de constater qu'il faut apporter des améliorations pour que le public puisse obtenir le service en français en tout temps à ce bureau. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Le pictogramme du CT indiquant qu'il s'agit d'un bureau qui doit fournir des services dans les deux langues était présent. Cependant, la documentation et les formulaires n'étaient pas tous disponibles dans les deux langues sur les présentoirs, dans les aires d'accueil; en effet, plusieurs documents et formulaires paraissaient en anglais seulement et il fallait en faire la demande pour obtenir les équivalents en français. Depuis notre visite, le bureau a effectué un inventaire de la documentation et des formulaires pour s'assurer de leur disponibilité et de leur accessibilité dans les deux langues.

Lors de nos deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues par un système automatisé. Une fois son tour venu, un commis l'accueillit dans les deux langues et achemina l'appel à un agent de service. Notre enquêteur obtint son service en français. Lors de la visite à ce bureau, il fut accueilli en anglais seulement; par la suite, il obtint un service en un français dont la qualité laissait quelque peu à désirer.

Le centre fiscal comptait 783 employés, dont 77 étaient bilingues. L'affectation des employés bilingues doit tenir compte du fait que le centre fonctionne par quarts de travail. Ainsi, au moins neuf employés bilingues travaillaient le soir et près de quarante le jour. Les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques : sessions de formation dès l'arrivée en poste, dépliant sur la politique du service bilingue, rappels lors des réunions. La gestion était aussi très au fait de ses obligations en cette matière. Par ailleurs, ce bureau n'a pas établi de liens avec les représentants de la communauté d'expression française, cette tâche relevant de son bureau de Charlottetown, au dire du gestionnaire. Nous croyons qu'il serait avantageux que le bureau même entretienne des relations avec les associations d'expression française afin de connaître leurs besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu 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 s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les niveaux linguistiques des postes bilingues de même que les compétences linguistiques des préposés bilingues occupant ces postes sont suffisamment élevés pour assurer un service de qualité en français;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Depuis notre visite, on a organisé un cours destiné au personnel qui prend les appels téléphoniques; près de 30 employés, dont la plupart des unilingues, ont récemment reçu cette formation.

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion de Summerside a examiné attentivement le rapport et a pris ou entend prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ✍ Les employés qui accueillent le public ou s'adressent à lui continuent d'être informés de l'offre active de services dès le stade des séances d'orientation lorsqu'ils commencent à travailler au centre fiscal de Summerside. Ils continuent de recevoir de l'information et de se voir rappeler régulièrement leurs obligations dans le cadre de séances d'information formelles sur les langues officielles, de séances de mise à jour des connaissances ou de séances spéciales lors de leurs réunions d'équipe et sur une base individuelle.
- ✍ On met à la disposition des employés des spécimens de formules d'accueil (et de messages pour leur boîte vocale) et un aide-mémoire téléphonique du Ministère contenant de brèves phrases en français et en anglais pour les aider à accueillir les gens.
- ✍ On informe les employés de ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils s'absentent, c'est-à-dire s'assurer que leurs remplaçants sont au courant de la procédure d'accueil, que ces derniers se trouvent physiquement à la réception ou que le téléphone ait été programmé pour leur acheminer les appels.
- ✍ La question de l'accueil dans les deux langues a été abordée aux réunions de gestion pour renouveler l'engagement du centre fiscal à l'égard de l'offre active de services et s'assurer que les employés respectent leurs obligations.

- ✍ Le centre fiscal de Summerside prévoit procéder sous peu à l'examen de tous ses postes bilingues en vue de rehausser le profil linguistique de certains postes du niveau intermédiaire au niveau supérieur, sous réserve des exigences du service.
- ✍ Les employés sont informés de la marche à suivre pour offrir des services en français et des dispositions prévues lorsque des employés bilingues sont absents.
- ✍ Un atelier d'une durée de 15 heures intitulé « Service au téléphone » a été donné à 21 employés qui ont affaire au public.
- ✍ La terminologie française de la TPS et de l'IMPÔT a été communiquée à 40 employés bilingues qui répondent aux demandes de renseignements d'ordre fiscal en français.
- ✍ Les communications avec les communautés d'expression française de l'Île relèvent du directeur des communications du district, qui travaille à partir du bureau des services fiscaux de Charlottetown. Le centre fiscal de Summerside a toutefois participé aux activités prévues dans le cadre de la semaine des Acadiens de l'Île en avril 1997.

Commentaires du Commissaire

Le Commissaire désire souligner que le bureau semble véritablement proactif afin de trouver des mesures correctives pour corriger les lacunes observées.

Commission de la fonction publique

(10690)

Tour Royal Trust
119, rue Kent
Bureau 420
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1N3
(902) 368-0444

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

La situation est sensiblement la même en 1996. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. Les formulaires et la documentation étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme indiquant que le bureau devait fournir des services bilingues était bien affiché.

Nos vérifications téléphoniques indiquent que la Commission emploie un système automatisé avec accueil et messages dans les deux langues. Le client se voit ensuite offrir le choix de la langue de service. Ayant choisi le français, notre enquêteur n'éprouva pas de difficulté à obtenir son service, une fois directement, la deuxième fois après que son appel eut été acheminé à une tierce personne.

Lors de la visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint tout de même immédiatement son service en français, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique. Les employés sont tenus au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de directives, lors de réunions et par le biais de la formation.

Au moment de notre visite, le bureau comptait sur les services de trois personnes dont une seule bilingue, le gestionnaire. Ce poste devait être aboli quelques semaines après notre passage. La Commission n'avait pas encore déterminé de quelle façon elle allait continuer d'offrir des services bilingues à partir de ce bureau, ne sachant pas si le poste allait être comblé. Étant donné que ce bureau est le seul à fournir des services à l'Île-du-Prince-Édouard, il est important que la Commission y assure la continuité des services en français.

Par ailleurs, la Commission n'a pas de contact régulier avec des représentants de la communauté d'expression française. Une représentante de la CFP a cependant récemment participé à une rencontre interministérielle organisée avec des représentants de cette communauté par le Patrimoine canadien. De l'avis même du gestionnaire régional de la Commission, il pourrait y avoir des contacts plus réguliers dans le cadre d'un projet de refrancisation de groupes minoritaires.

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 s'assurer que le service continue d'être offert en français lorsque le poste de gestionnaire aura été aboli;
3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent ses bureaux désignés bilingues.

Réponse de la Commission

La Commission de la fonction publique a déjà pris ou prévoit prendre les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ☞ Depuis notre visite, le poste de directeur de district a été aboli. Un poste de gestionnaire du service des comptes a été créé et est en voie de dotation.
- ☞ Le bureau régional de l'Atlantique s'est assuré que les préposés à l'accueil savent ce que signifie « l'offre active de services » et qu'ils la pratiquent.
- ☞ Le service en personne est assuré par un agent des ressources humaines bilingue. En son absence, le personnel peut appeler d'autres employés bilingues au bureau en question de la Commission.
- ☞ On s'attend à des contacts plus réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française dans le cadre d'un projet de refrancisation à Rustico. La Commission continuera à participer aux réunions interministérielles que Patrimoine canadien organise avec les représentants de la communauté d'expression française, lorsqu'elle y sera invitée.
- ☞ Les associations d'expression française de l'Île recevront copie de tous les avis de concours ouverts au public. Ces avis sont bilingues. De plus, un employé qui est actuellement en détachement à ce bureau amorcera des contacts plus réguliers avec la communauté d'expression française de l'Île-du-Prince-Édouard.

Travaux publics et Services gouvernementaux

Renseignements généraux (2863A)

Édifice Yates et Bracken
1, rue Harbourside
C.P. 1268
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7M8
Renseignements généraux : (902) 566-7500
Gestion intégrée : (902) 566-7536

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

Notre suivi a permis de constater que la situation n'a, somme toute, guère évolué. Sur le panneau extérieur de l'édifice, l'information au sujet du Ministère n'est pas présentée entièrement dans les deux langues. D'autre part, bien que l'affichage à l'intérieur, la documentation et les formulaires soient dans les deux langues, il n'y a pas de pictogramme du CT indiquant qu'il s'agit d'un bureau devant fournir des services en français et en anglais.

Les deux appels téléphoniques que nous avons effectués ont indiqué que l'accueil se faisait dans les deux langues mais qu'une fois sur deux, le service était de piètre qualité, la préposée comprenant difficilement les questions de l'enquêteur. Le second appel fut transféré à un agent qui put répondre aux questions dans la langue requise. Notre enquêteur fut par ailleurs accueilli en anglais seulement lors de sa visite au bureau. Il a pu, par la suite, s'entretenir en français avec une personne responsable du bureau en l'absence du gestionnaire.

On nous a indiqué que le personnel et la gestion étaient au courant de leurs obligations linguistiques. Trois postes sur 30 sont désignés bilingues et ils sont occupés par des employés qui en satisfont les exigences linguistiques. Un employé participe chaque année à une rencontre avec les représentants de la communauté d'expression française afin de discuter des façons de favoriser son épanouissement, dans le cadre d'une initiative du Patrimoine canadien.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le panneau extérieur est entièrement dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. d'améliorer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la prestation du service en français au téléphone, en veillant à ce que les appels en français soient transférés sans hésitation à une personne compétente dans cette langue.

Réponse du Ministère

Pour donner suite aux recommandations, le Ministère a pris ou est en voie de prendre les mesures correctives suivantes :

- ✍ Le directeur intérimaire des Services intégrés de gestion de la région de l'Atlantique a visité le bureau de l'Île-du-Prince-Édouard et examiné le rapport de vérification et les recommandations de concert avec le personnel responsable.
- ✍ On a commandé deux nouvelles affiches extérieures portant le nom du Ministère au complet, dans les deux langues officielles.
- ✍ Le pictogramme du CT est affiché bien à la vue du public sur le comptoir de la réceptionniste et est actuellement visible dès qu'on entre dans le bureau.
- ✍ Les employés qui sont en contact avec le public ont reçu comme instruction de l'accueillir dans les deux langues, tant en personne qu'au téléphone.
- ✍ Des mesures de dotation ont été prises en vue d'embaucher une réceptionniste permanente bilingue pour le bureau, en remplacement de l'employée occasionnelle bilingue qui occupait le poste l'année dernière.
- ✍ Les exigences et la marche à suivre pour faire en sorte que les appels téléphoniques soient promptement renvoyés à une personne à l'aise en français ont été examinées de concert avec le personnel responsable. Il s'est révélé que la marche à suivre était respectée et que les listes d'employés bilingues étaient à jour.
- ✍ Le Ministère effectuera une vérification sur place à la fin de septembre 1997 pour s'assurer que les recommandations des enquêteurs ont été pleinement mises en oeuvre.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Summerside (10703)

337, rue Centrale
Summerside (Île-du-Prince-Édouard)
C1N 3N2
(902) 432-6500

Lors de notre étude en 1994, nous n'avons pas examiné la prestation de services bilingues de ce bureau.

L' enquête menée en 1996 nous a permis de déterminer que le service en français est disponible mais que plusieurs améliorations doivent y être apportées. La signalisation à l' extérieur accusait une lacune alors que l'affichage à l' intérieur était adéquat. Notre enquêteur a également noté que des dépliants provenant d'autres organismes fédéraux n'étaient pas disponibles en français. Le pictogramme indiquant que le détachement devait fournir des services bilingues était en place.

Lors des deux appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Les appels furent acheminés à l' aide d' une formule d'usage en français à un agent qui a pu fournir un service en français, sans délai. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur ne fut cependant accueilli qu'en anglais. Après avoir exprimé sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Sur un total de 23 personnes, le détachement a désigné cinq postes bilingues. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le détachement peut aussi compter sur trois autres personnes bilingues. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques au moyen de directives écrites, de sessions de formation et de rappels faits par la vérification interne. La gestion est aussi au courant de ses obligations; elle doit en tenir compte, notamment lors de l'affectation du personnel dans les différentes unités du détachement et sur les quarts de travail. Un membre du Quartier général de la Division « L » participait à des réunions avec des représentants de la communauté d' expression française. Son remplaçant devra poursuivre cette initiative. De plus, un membre du détachement assiste régulièrement aux réunions des conseils municipaux locaux qui comptent des membres de la communauté d' expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

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

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.

Depuis notre visite, une directive a été envoyée à tout le personnel, enjoignant chaque membre d'accueillir le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne, et de fournir le service en français. La directive précise que lorsqu'un membre est dans l'impossibilité de le faire lui-même, il doit avoir recours à une personne bilingue dont le nom apparaît sur la liste du personnel qui a été distribuée à chacun.

Réponse de la GRC

La GRC subit en ce moment une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. En même temps, le Programme des langues officielles fait l'objet d'un examen visant à répondre aux préoccupations suscitées par cette réorganisation. En attendant d'avoir tiré des conclusions et mis en oeuvre des solutions, la GRC fera tout en son pouvoir pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport. Copie du rapport sera envoyée à l'officier de la Division « L » responsable des langues officielles en lui demandant de prendre les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations. Un rapport d'étape sera établi concernant chaque installation visée dans le rapport.

La GRC fait remarquer que les recommandations formulées dans le rapport ont déjà été en grande partie mises en oeuvre. On rappellera à l'officier responsable des langues officielles, par écrit, de suivre la situation pour s'assurer du maintien de la qualité du service au public dans les deux langues officielles.

La GRC étudiera la possibilité de centraliser les services de réception, de renseignements et de téléphone dans les deux langues pour faire en sorte que les besoins en services des deux groupes linguistiques puissent être comblés de façon immédiate et efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO n'a pas d'objections à ce que la GRC centralise certains de ses services, à condition qu'elle le fasse également pour la prestation des services en français et en anglais. La GRC ne doit pas oublier que cette centralisation ne libère aucun des bureaux désignés, y compris le détachement de Summerside, de son obligation de dispenser des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT de faire preuve de vigilance à cet égard. Pour sa part, le CLO se tiendra au courant de développements et n'hésitera pas à intervenir si les droits linguistiques du public sont menacés.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général, Division « L » (2999)

450, avenue University
C.P. 1360
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N1
(902) 566-7144 (pages bleues)
(902) 566-7111 (cas d'urgence dans les pages blanches)

Lors de notre visite en 1994, nous avons déterminé que le public était en mesure d'obtenir un très bon service en français de ce bureau.

La situation s'est toutefois détériorée considérablement à ce bureau, comme l'a démontré notre suivi. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation affichée sur les présentoirs était disponible dans les deux langues. Le pictogramme indiquant que le bureau était désigné bilingue aux fins de servir le public était bien affiché.

Lors du premier appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. Son interlocuteur lui demanda, à plusieurs reprises, de parler plus lentement. À la fin de cette conversation un peu laborieuse, notre enquêteur avait obtenu un service de plus ou moins bonne qualité. Au second appel, après un accueil bilingue, l'appel fut acheminé à un agent qui, s'apercevant que son interlocuteur était d'expression française, offrit de transférer l'appel à un agent qui était plus à l'aise en français. Le service fourni fut jugé adéquat.

Lors de sa visite, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, son interlocuteur le dirigea, en français, vers le bureau de la personne responsable du service requis. Par la suite, notre enquêteur en fut quitte pour un service en anglais, la personne responsable n'ayant pas fait appel aux services d'un collègue bilingue.

Le bureau qui, dans le cas présent, est le quartier général (QG) de la force sur l'Île, compte 31 employés, dont six occupent des postes désignés bilingues. Les titulaires des postes satisfont aux exigences linguistiques ou les dépassent. Le nombre de titulaires bilingues ne permet pas, cependant, à chaque section ou service de disposer d'une capacité bilingue suffisante pour servir le public en français. Dans le but de mieux servir le public d'expression française, les autorités ont regroupé une partie importante des effectifs bilingues au Centre des communications (qui compte quatre titulaires bilingues sur les six employés bilingues du QG). Encore faut-il, dans une situation comme celle-ci, comme l'a illustré notre suivi, qu'aucun maillon de la chaîne de service n'accuse de lacune. Le personnel bilingue du Centre des communications doit être suffisamment au courant des activités de chaque section pour pouvoir répondre aux questions spécifiques de la population de langue française, à défaut de quoi on ne pourrait prétendre à un service comparable d'une langue à l'autre.

Le personnel et la gestion sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. On nous a aussi indiqué que les vérifications ponctuelles menées dans le passé par les responsables des langues officielles de l'organisme constituaient de bonnes occasions de rappeler aux employés leurs obligations en cette matière. Par ailleurs, un employé qui a depuis quitté entretenait des relations régulières avec les représentants de la communauté d'expression française. Son remplaçant devra continuer à communiquer régulièrement avec les associations de langue française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les compétences linguistiques des préposés et les exigences linguistiques des postes bilingues sont suffisantes pour répondre aux besoins de la communauté d'expression française;
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 pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Dès qu'elle fut mise au courant de nos constatations, la gestion du bureau s'est empressée d'envoyer une directive écrite à tout le personnel pour lui rappeler ses obligations linguistiques. Une liste du personnel bilingue a été distribuée à tous les employés. La gestion a également entrepris de doter un autre poste bilingue au Centre des communications ainsi qu'à l'accueil.

Réponse de la GRC

La GRC subit en ce moment une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. En même temps, le Programme des langues officielles fait l'objet d'un examen visant à répondre aux préoccupations suscitées par cette réorganisation. En attendant d'avoir tiré des conclusions et mis en oeuvre des solutions, la GRC fera tout en son pouvoir pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport. Copie du rapport sera envoyée à l'officier de la Division « L » responsable des langues officielles en lui demandant de prendre les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations. Un rapport d'étape sera établi concernant chaque installation visée dans le rapport.

La GRC fait remarquer que les recommandations formulées dans le rapport ont déjà été en grande partie mises en oeuvre. On demandera à l'officier responsable des langues officielles de vérifier si les mesures déjà prises sont suffisantes pour assurer des services au public dans les deux langues

officielles. L' examen des langues officielles déterminera le nombre de postes bilingues requis ainsi que le niveau de compétence nécessaire.

La GRC étudiera et redéfinira ce qui constitue effectivement un service au public aux quartiers généraux divisionnaires et subdivisionnaires, car il s' agit là de bureaux et d' installations qui ne sont pas destinés à assurer des services directs au public. La GRC étudiera la possibilité de centraliser les services de réception, de renseignements et de téléphone dans les deux langues pour faire en sorte que les besoins en services des deux groupes linguistiques puissent être comblés de façon immédiate et efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d' avis que chaque secteur du quartier général de la Division « L » qui a régulièrement affaire au public devrait avoir les compétences nécessaires pour dispenser des services dans les deux langues officielles. Il ne croit donc pas qu' il soit nécessaire d' attendre les résultats de l' examen régional des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s' imposent.

Le CLO n' a pas d' objections à ce que la GRC centralise certains de ses services, à condition qu' elle le fasse également pour la prestation des services en français et en anglais. La GRC ne doit pas oublier que cette centralisation ne libère aucun des bureaux désignés, y compris le quartier général de la Division « L », de son obligation de dispenser des services dans les deux langues. Le CLO a l' intention de suivre de près l' examen et la redéfinition que la GRC fera de ce qui constitue un service au public aux quartiers généraux divisionnaires et subdivisionnaires. Le CLO désire aviser le CT de faire preuve de vigilance à cet égard. Pour sa part, le CLO se tiendra au courant de développements et n' hésitera pas à intervenir si les droits linguistiques du public sont menacés.

Anciens Combattants

Administration centrale (10715)

Édifice Daniel J. MacDonald
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9
(902) 566-8195
(902) 566-8888

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 très bon service en français. La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation était disponible dans les deux langues et on retrouvait le pictogramme du CT à plusieurs endroits.

Les deux appels téléphoniques ont démontré que l'accueil se faisait dans les deux langues et que le service en français était facilement disponible et de bonne qualité. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais, dès sa préférence linguistique exprimée, il fut dirigé en français vers le bureau demandé. Là encore, après un accueil en anglais seulement, il obtint le service demandé en français.

Le personnel du Service des communications est au courant de ses obligations linguistiques; il en a été informé au moyen de directives écrites et lors des réunions. Neuf des 11 postes sont désignés bilingues. Cinq titulaires possèdent un niveau intermédiaire et quatre un niveau supérieur de compétences linguistiques. La gestion est aussi très consciente de son obligation de fournir un service de qualité dans les deux langues officielles. Par ailleurs, comme ce bureau a une clientèle assez restreinte et identifiable, il n'entretient pas de rapports réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française de l'Île.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

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.

Dès qu'il fut mis au courant de cette lacune, le gestionnaire s'est empressé de réunir son personnel pour lui rappeler d'utiliser un accueil dans les deux langues à l'égard de tous les membres du public qui se présentent au bureau.

Réponse du Ministère

Tel que mentionné dans le rapport, le gestionnaire a immédiatement demandé au personnel de voir à corriger la lacune constatée quant à l'absence d'accueil dans les deux langues. On continuera de renforcer l'usage de la bonne méthode d'accueil au moyen de réunions et d'une surveillance interne.

Commentaires du Commissaire

Selon ce qu'en disent les représentants de la communauté d'expression française de l'Île, le Ministère participe pleinement au Partenariat dans l'économie du savoir, ce qui fait qu'il entretient maintenant des rapports constants avec la communauté.

Recommandations de 1994

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

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

Glossaire

✍ demande importante

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

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

✍ pondération

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

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

✍ services clés

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l' ensemble de la population de cette subdivision , des services dans les deux langues officielles, s' ils sont les seuls bureaux de l' institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l' un ou l' autre des services suivants :

- ✍ les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- ✍ les services d' un bureau de poste

- ✍ les services d' un centre d' emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- ✍ les services d' un bureau du ministère de Revenu Canada (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**

Le Règlement définit aussi 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).