

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

SEPTEMBRE 1998

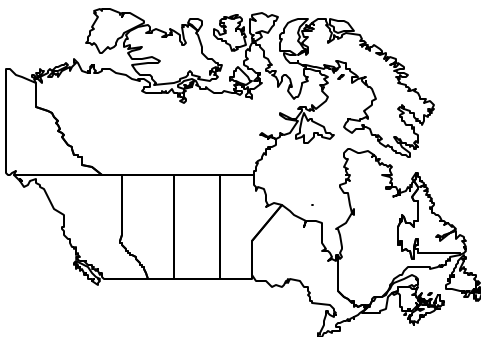
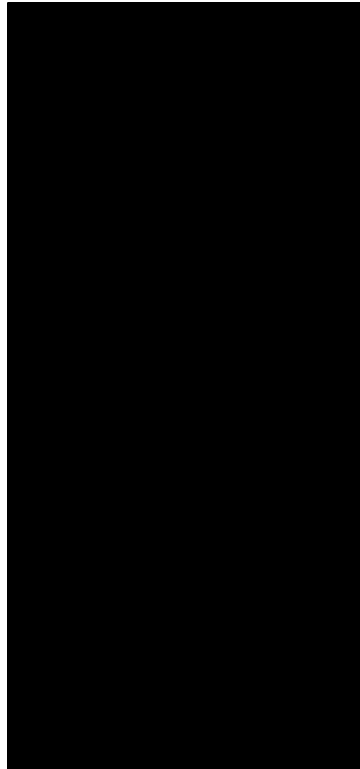
**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
EN SASKATCHEWAN**

SEPTEMBRE 1998

Commissariat aux langues officielles

<http://ocol-clo.gc.ca>

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



Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

Sommaire

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

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d' action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d' ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d' expression française de la Saskatchewan. D' une part, l' insuffisance de personnel bilingue dans plus de 60 p. 100 des bureaux visités fait en sorte qu' il est difficile d' obtenir de façon constante des services en français en personne. D' autre part, bien que le service au téléphone soit disponible en français plus souvent, il n' est pas comparable à celui offert en anglais dans presque le quart des bureaux. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s' est améliorée, passant de 57 à 88 p. 100. Par ailleurs, seulement sept des 29 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil en personne dans les deux langues. Quant à l' accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans un peu plus de la moitié des cas seulement, ce qui ressemble à la situation observée en 1994. La disponibilité du service au téléphone en français s' est légèrement améliorée par rapport à 1994 : dans 67 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d' en assurer une prestation constante. Le service en personne, bien que loin d' être satisfaisant, a connu une amélioration, passant de 45 p. 100 en 1994 à 61 p. 100 en 1997. Enfin, la prestation de services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d'abord été soumis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour résoudre des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le Commissaire aux langues officielles (CLO) continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de la Saskatchewan 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 ...	- B2 -
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 français en personne	- B10 -
c) Qualité du service en français et courtoisie	- B11 -
d) Comparabilité	- B11 -
5. La capacité linguistique	- B13 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B15 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B16 -
8. Les transformations du gouvernement	- B18 -
9. Les recommandations du CLO	- B19 -
10. Conclusion	- B20 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire	- C2 -
Société canadienne d' hypothèques et de logement	- C8 -
Société canadienne des postes	- C11 -
Patrimoine canadien	- C19 -
Citoyenneté et Immigration	- C21 -
Environnement	- C25 -
Société du crédit agricole	- C28 -
Banque de développement du Canada	- C32 -
Santé Canada	- C34 -
Développement des ressources humaines	- C40 -
Industrie Canada	- C56 -
Défense nationale	- C63 -
Revenu Canada	- C68 -
Commission de la fonction publique	- C74 -
Travaux publics et Services gouvernementaux	- C76 -
Gendarmerie royale du Canada	- C78 -
Statistique Canada	- C93 -
Diversification de l' économie de l' Ouest	- C95 -
ANNEXE A - Recommandations de 1994	
ANNEXE B - Glossaire	

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

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

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

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

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

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

*Rapports
distincts*

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une 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 la Saskatchewan.

*Objectif
visé*

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1997, au moment de notre suivi, 141 bureaux fédéraux sur 1 057 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Saskatchewan. 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 à la demande du SCT, 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 en Saskatchewan. 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 LLO et le Règlement l' exigent d' ailleurs de façon formelle.

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

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes, 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 importance particulière pour la population d' expression française de la Saskatchewan.

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

*Bureaux
fermés*

Il faut noter que certains des bureaux que nous avons vérifiés sont fermés depuis nos visites. Nous avons quand même fait état dans le rapport de la situation que nous y avons observée, ces points de service comptant parmi les 37 bureaux qui constituent notre échantillon et les résultats faisant partie de nos calculs. Nous nous sommes abstenus de faire des recommandations, nous faisant cependant un devoir de porter les déficiences à l'attention de chaque institution concernée.

Consultations

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

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos 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 la Saskatchewan 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 SCT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

*Appels
téléphoniques*

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos 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 la Saskatchewan étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

*Autres
bureaux
désignés*

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

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

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

*Vérification
des bureaux* Lors de l'étude de 1994, nous avons vérifié 70 bureaux désignés en Saskatchewan. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 37. L'exercice s'est déroulé en février 1997.

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

*Nombre de
bureaux
désignés
bilingues* Au moment de notre étude en 1994, la Saskatchewan comptait 1 107 bureaux fédéraux, dont 182* étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1997, lors de notre suivi, on dénombrait 1 057 bureaux, dont 141 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 4,5 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre 22,5 p. 100. C'est préoccupant. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés en Saskatchewan, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

*Le rapport de l'étude de 1994 indiquait erronément qu'il y avait 282 bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais en Saskatchewan.

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

Préoccupations Les représentants ont pu identifier les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français en Saskatchewan. Selon eux, l'absence d'accueil dans les deux langues, tant au téléphone qu'en personne, se perpétue. De plus, avec la nouvelle technologie, les citoyens d'expression française ne savent plus à quel endroit du pays on les accueille; les préposés connaissent si peu la Saskatchewan que le service obtenu est piètre en dépit du fait qu'il est fourni en français. De plus, ils ont déploré le fait que le SCT ne les informe pas de façon fiable de l'emplacement des bureaux désignés bilingues. Les représentants critiquent aussi fortement le fait que les institutions fédérales ne les consultent pas afin de mieux saisir les besoins de la communauté et de mieux les informer des services qu'ils fournissent.

Transformation du Par ailleurs, ils ont ajouté que de nombreuses institutions ne comptent qu'un seul employé bilingue au-delà de la réception. Ils ont également fait le constat que de plus en plus d'institutions fédérales font appel à des intermédiaires ou à des tierces personnes pour le service au public. Cette pratique mène presque inévitablement à une qualité de service en français inférieure à celle dont peut se prévaloir la population d'expression anglaise. Les représentants de la communauté d'expression française ont également exprimé leur grande préoccupation face à la dévolution des responsabilités fédérales et à la transformation du gouvernement. Selon eux, il s'agit là d'un désengagement de la part du gouvernement fédéral à l'endroit de la communauté d'expression française.

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

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels En 1997, tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont améliorés dans les bureaux désignés de la Saskatchewan. Ainsi, la signalisation extérieure était dans les deux langues dans tous les bureaux désignés que nous avons visités. L'affichage à l'intérieur était bilingue dans 88 p. 100 des bureaux. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais dans 76 et 74 p. 100 des cas respectivement. Cependant, les améliorations dans les deux derniers cas sont plutôt modestes, passant de 73 p. 100 en 1994 à 76 p. 100 en 1997 pour la documentation et de 70 p. 100 à 74 p. 100 pour les formulaires. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et plus de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne aideraient à améliorer la situation de façon plus marquée.

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

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1997
<i>Signalisation extérieure</i>	91 %	100 %
<i>Affichage intérieur</i>	81 %	88 %
<i>Documentation</i>	73 %	76 %
<i>Formulaires</i>	70 %	74 %

3. L'offre active

Article 28

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

Perceptions du public

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

Évaluation

En 1994, nous avons évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l' absence - de l' affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d' accueil susceptible d' indiquer aux membres du public qu' ils pouvaient être servis dans l' une ou l' autre langue. Un troisième élément de l' évaluation était l' attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l' utilisation des services en français en Saskatchewan étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 59 p. 100 des cas.

Nouvelle approche

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

a) La signalisation



Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le SCT est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

*Amélioration
marquée*

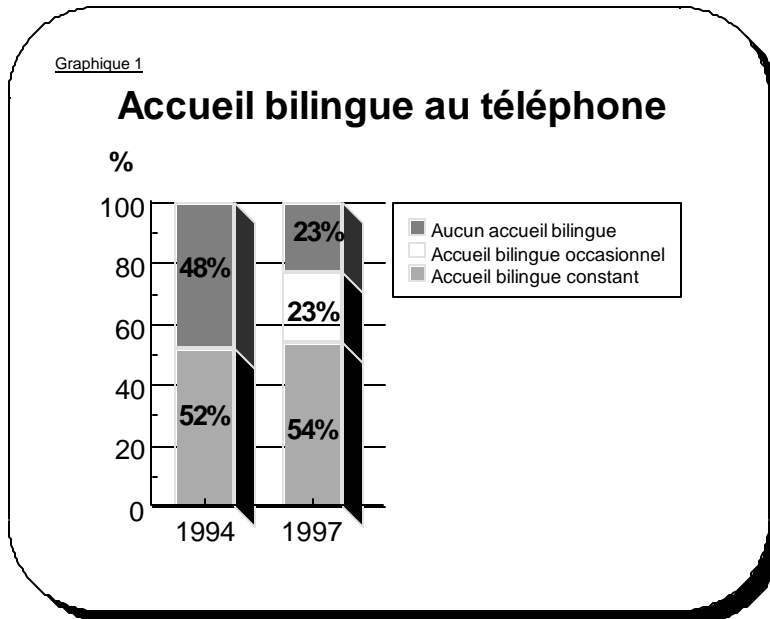
En 1994, 57 p. 100 des bureaux désignés de la Saskatchewan annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1997, 88 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. C'est une amélioration marquée qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons très difficilement comment quatre bureaux désignés n'affichent toujours pas un symbole, neuf ans après que le SCT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1997</i>
Présent	57%	88%
Absent	43%	12%

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

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales de la Saskatchewan n' utilisaient une formule d' accueil bilingue au téléphone que dans 52 p. 100 des cas.



Progrès négligeable

Lors de notre passage en 1997, nous avons noté que la situation à cet égard était sensiblement la même, le personnel des bureaux désignés de la Saskatchewan faisant preuve d' une certaine inconsistance dans la façon dont il répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d' accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 54 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 23 p. 100 des cas; ils n' utilisaient **pas de formule d' accueil bilingue** dans 23 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L' offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l' accueil bilingue en personne, il se faisait dans seulement 18 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement sept bureaux sur 29 (24 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d' une salutation bilingue. Cette constatation confirme

un point essentiel soulevé par les associations d' expression française de la Saskatchewan que nous avons consultées. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

*Conséquences de
l'absence d'offre
active*

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

*Effet
dissuasif*

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

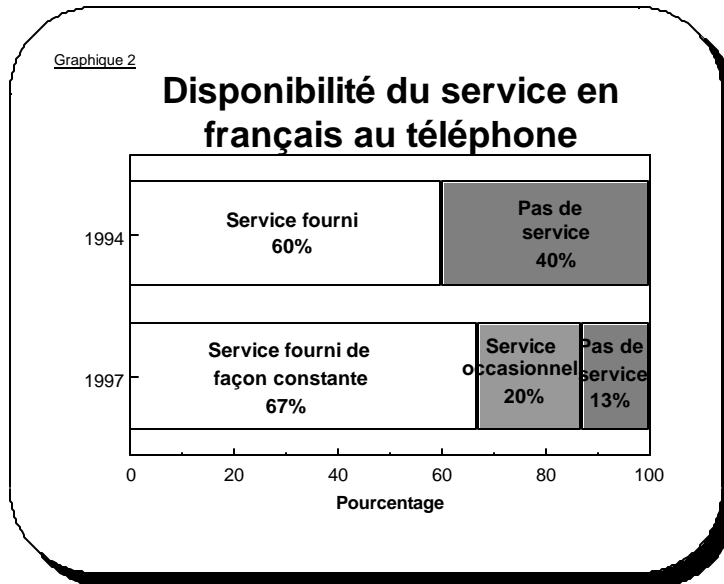
*Composante
du service*

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

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

*Légère
amélioration*



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Saskatchewan avaient fourni le service en français dans 60 p. 100 des cas. En 1997, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés pour fournir le service en français

au téléphone. Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 67 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 20 p. 100 des cas; et dans 13 p. 100 des cas, le service téléphonique **n' était pas disponible** en français.

Causes

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

membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

*Lignes
téléphoniques
sans frais*

Nous avons effectué quelques appels à trois lignes téléphoniques sans frais. Dans un cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté. Dans un autre, nous avons obtenu le service en français mais on a été incapable de répondre à notre question. Enfin, dans le dernier cas, le service en français n' était pas disponible. À notre avis, les services offerts en français aux citoyens de la Saskatchewan au moyen des lignes téléphoniques sans frais sont trop souvent aléatoires. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier à cette situation que nous avons dénoncée lors de notre étude de 1994.

*Rôle des
préposés à
l'accueil*

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

Saskatchewan se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Rôle de la direction

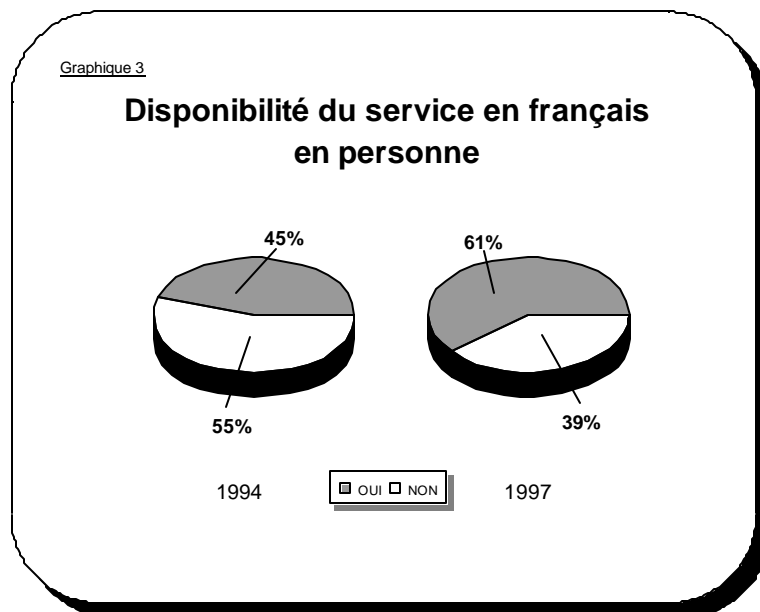
Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon adéquate de transiger avec le public d'expression française ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

b) Disponibilité du service en français en personne

En 1997, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne n'a pas suffisamment progressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 61 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 45 p. 100 en 1994. Bien que ces progrès soient un pas dans la bonne voie, ils sont tout de même insuffisants. Les associations représentant

la communauté d'expression française de la Saskatchewan ont raison de revendiquer de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues.

Amélioration insuffisante



Ces services devraient être disponibles en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

*Amélioration de
la qualité du
service en
français*

Lorsque le service a été fourni en français, les 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 80 p. 100 des points de service désignés en Saskatchewan. En 1997, tous les bureaux sauf un (96 p. 100) en mesure d'assurer le service en français se sont mérités une cote au moins « satisfaisante. »

*Excellents
résultats*

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

d) Comparabilité

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

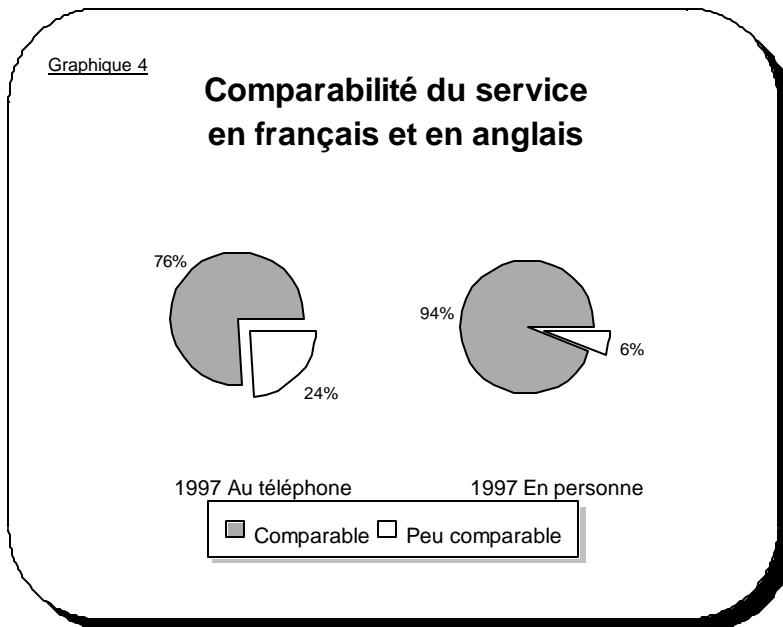
Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. À titre d'exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être 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 livrer le service en français est inadéquate.

En 1997, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 61 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Saskatchewan. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 67 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 20 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont



Comparabilité au téléphone

estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 76 p. 100 au téléphone et de 94 p. 100 en personne. Les bureaux des institutions fédérales doivent rapidement améliorer la qualité des services téléphoniques qu'ils offrent en français.

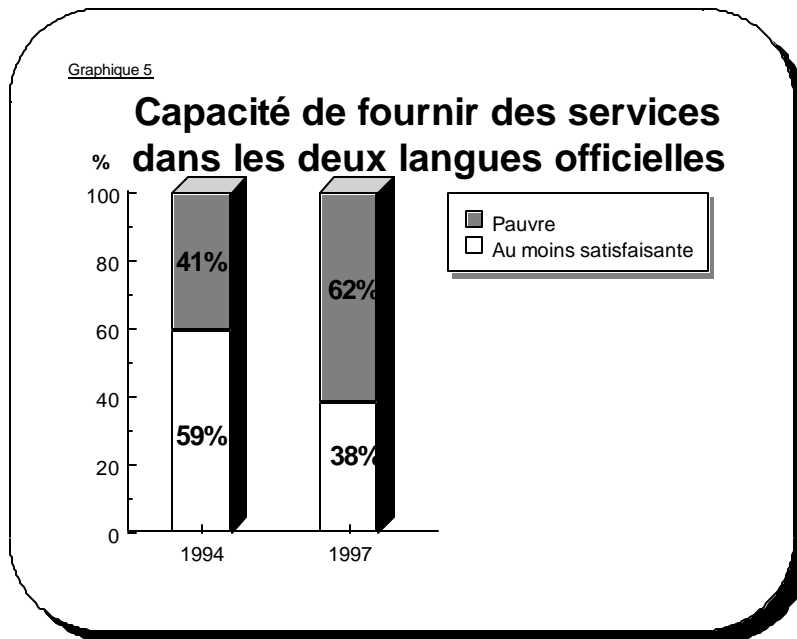
Les profils des bureaux qui paraissent à la partie C illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais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

5. La capacité linguistique

*Facteurs
considérés*

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

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins



Recul

satisfaisante dans 59 p. 100 des bureaux de la Saskatchewan. Le suivi de 1997 fait état d'un recul significatif à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 38 p. 100 des bureaux vérifiés (38 p. 100) pour lesquels nous avons obtenu des données.

Dans 21 bureaux (62 p. 100), la capacité de fournir des services en français a été jugée pauvre. Ce recul, combiné à la diminution significative (22,5 p. 100) du nombre de bureaux désignés pour l'ensemble de la province, est très inquiétant. Nous nous demandons où sont passées les ressources bilingues des bureaux désignés qui ont fermé. Était-il illusoire de s'attendre à ce que celles-ci viennent améliorer la capacité bilingue insuffisante de plusieurs bureaux désignés bilingues qui sont toujours ouverts ?

Cinq des bureaux désignés bilingues n'avaient **aucune** capacité de servir le public en français, soit une franchise de la Société canadienne des postes, un Infocentre de DRHC,

*Faible capacité
bilingue*

un bureau de Santé Canada, un de Protection civile Canada, et un autre de Travaux publics et Services gouvernementaux. Dans sept autres bureaux, la capacité de fournir des services en français était **réduite à un seul employé bilingue**. Lorsque l'employé bilingue s'absente, ces bureaux ne sont plus en mesure de servir leurs clients de langue française; il s'agit de trois détachements de la GRC, de deux bureaux de la Société du crédit agricole, d'un bureau d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada et d'une franchise postale. Neuf autres bureaux désignés possédaient une capacité bilingue réduite, le déploiement des ressources laissant à désirer.

*Mesures
administratives*

Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives **temporaires** pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Des 37 bureaux que nous avons vérifiés en 1997, dix ont fait appel à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les mesures prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques. Le service fourni par des intermédiaires ou par des tierces personnes qui n'ont pas l'expertise nécessaire est une préoccupation majeure des associations minoritaires d'expression française de la Saskatchewan. Nous partageons d'ailleurs leurs inquiétudes à ce sujet.

Attentes

Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux fournissant des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que

raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 141 bureaux désignés de la Saskatchewan 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 la Saskatchewan en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

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

Diffusion de directives

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Saskatchewan étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 85 et 74 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. En 1997, nous avons déterminé que tout le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques. Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel et une surveillance assidue auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant ses obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de

formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan.

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 la Saskatchewan 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 s'est nettement améliorée à ce chapitre depuis que nous avons entrepris cet exercice.

Annuaire téléphonique

Nous avons constaté que 85 p. 100 des bureaux vérifiés en 1997 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Saskatchewan, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Répertoire du SCT

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Saskatchewan étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordent pas

avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques. D' autres étaient désuets. Les représentants de la communauté d' expression française de la Saskatchewan nous avaient déjà fait la même remarque à ce sujet. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

*Liste de
1994*

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

*Communication
avec la
communauté
d'expression
française*

Les représentants de la communauté d' expression française de la Saskatchewan ont déploré le manque de communication de la part des bureaux désignés pour faire connaître leurs services et mieux comprendre les besoins de la population d' expression française de la province. Les entrevues avec les gestionnaires confirment qu' à peine 60 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités avaient communiqué avec des représentants de la communauté d' expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Bien que plusieurs institutions fédérales confient à un bureau régional cette responsabilité, nous sommes d' avis que chaque bureau désigné aurait avantage à communiquer régulièrement avec la communauté d' expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services qu' il offre.

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

8. Les transformations du gouvernement

*Appréhensions
de la
communauté*

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

*Dévolution de
pouvoirs à la
province*

Lors du suivi en Saskatchewan, plusieurs institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment Agriculture et Agro-alimentaire Canada, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Développement des Ressources Humaines Canada. Les deux dernières institutions nous ont assurés qu'une clause linguistique fait déjà ou fera partie intégrante des ententes pour assurer la prestation des services et des programmes en français. Quant à Agriculture et Agro-alimentaire Canada, l'entente avec la Régie provinciale des eaux de la Saskatchewan ne contient aucune clause linguistique, compte tenu de la nature des responsabilités reliées à des travaux d'inspection et d'ingénierie dans le domaine agricole qui ne concernent pas le service au public.

Au moment du suivi en Saskatchewan, Citoyenneté et Immigration Canada avait offert de négocier le remaniement des services d'établissement des immigrants avec la province. Les deux niveaux de gouvernement ont juridiction en matière d'immigration. Le remaniement des services d'établissement des immigrants ne constitue ni un transfert ni une dévolution d'une juridiction fédérale aux provinces. Le Ministère insiste qu'il ne considère pas les provinces ou les organismes non-gouvernementaux comme ses

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

mandataires pour la prestation des services d' établissement des immigrants. Néanmoins, il fait constamment la promotion des objectifs des langues officielles dans ses discussions au sujet du renouvellement des services d' établissement des immigrants.

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

Renvois

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

Efficacité

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

10. Conclusion

*Résultats
décevants*

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

*Prestation
du service*

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon significative. Cependant, malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet en 1994, le service en français au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 67 p. 100 des cas. Même quand il est fourni, soit de façon constante ou occasionnelle, il n'est comparable à celui fourni en anglais que dans 76 p. 100 des cas. Cette situation est inacceptable. Quant au service en personne, il n'est toujours pas disponible dans 39 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés.

Offre active

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

*Annuaire
téléphoniques*

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques de la Saskatchewan ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service en français. Les annuaires téléphoniques devraient

indiquer clairement à quels numéros et à quels endroits 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 SCT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1997. Les institutions visées doivent informer le SCT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire soit fiable. Nous avons également indiqué qu' un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard s' est améliorée depuis 1994 en Saskatchewan.

Capacité bilingue

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

Obligations linguistiques

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

*Communication
s avec la
communauté
fransaskoise*

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

*Rôle du
SCT*

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

Réactions des institutions fédérales

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

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés. Par ailleurs, nos visites et nos

rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. Dans d'autres cas cependant, certaines institutions font preuve de parcimonie dans la prestation des services en français. Le CLO a l'intention de porter ces situations à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme des dispositions de la LLO et du Règlement.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu, depuis l'étude de 1994, de l'amélioration dans la prestation des services bilingues, notamment en ce qui concerne l'affichage, la compréhension des gestionnaires et des employés à l'égard de leurs obligations en vertu de la LLO ainsi que dans la disponibilité du service en personne bien que cette amélioration ne soit pas encore suffisante. Il est cependant clair qu'il y a encore trop de bureaux où les services bilingues n'ont pas connu d'amélioration ou semblent avoir diminué. Le SCT est préoccupé par ce recul manifeste dans la capacité des bureaux de fournir des services en français. Le SCT note à ce sujet que le rapport propose des recommandations qui s'adressent précisément aux institutions dont les bureaux fournissent un service insatisfaisant et qui doivent veiller à ce que leurs bureaux respectent la LLO.

Le SCT suggère également que les méthodes légèrement différentes employées lors des deux vérifications de 1994 et de 1997 rendent difficiles la comparaison des résultats. Il est d'avis que le lien entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et la diminution des services en français n'a pas été clairement établi.

Le SCT a également élaboré en mai 1998 un plan de travail comportant plusieurs activités destinées à améliorer le service au public dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues à travers le pays. Entre autres mentionnons:

- ✍ la conduite d' un recensement pan-canadien sur l' offre active de service au téléphone dont les résultats devraient être communiqués bientôt aux institutions;
- ✍ la création et la distribution d' une nouvelle affiche sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues;
- ✍ la prestation, en régions, d' une série d' ateliers sur le service au public à l' intention des gestionnaires responsables des bureaux bilingues;
- ✍ le rappel des obligations linguistiques aux sous-ministres ainsi qu' une demande pour la soumission de plans de redressement;
- ✍ enfin, la création au sein des institutions ayant une présence en région, d' un centre de responsabilité de haut niveau pour les langues officielles, notamment pour le service au public.

Réactions du Commissaire

Le CLO estime que les plans d' action demandés aux institutions fédérales par le SCT à la suite de notre étude de 1994 n' ont pas donné les résultats escomptés parce que le SCT n' a pas exercé le niveau de surveillance approprié pour obtenir des résultats significatifs de la part des bureaux désignés.

Le CLO est également d' avis que les variations entre les méthodes utilisées dans l' étude de 1994 et le suivi de 1997 sont mineures et qu' elles n' empêchent pas de procéder à des comparaisons justes des résultats de 1994 et ceux de 1997. Nous pouvons en tirer des conclusions équitables.

Quant à la réduction du nombre de bureaux bilingues, le rapport fait simplement état d' un fait à savoir qu' il existe un écart entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et celui des bureaux fédéraux en général. À la demande du CLO, le SCT s' est penché sur cette question préoccupante pour les communautés de langue officielle minoritaire. L' analyse révèle que la majorité des fermetures de points de service désignés pour l' ensemble du pays n' a, selon le SCT, qu' un caractère « théorique ». En effet, ces fermetures apparentes tiennent au fait qu' en 1994, un même bureau physique était répertorié séparément pour chaque disposition réglementaire s' y appliquant. Ainsi, un même bureau pouvait être

comptabilisé plus d' une fois. En 1998, ce même bureau n' est répertorié qu' une fois seulement. Les explications fournies par le SCT sont incomplètes car ce dernier n' a pas été en mesure de ventiler ces fermetures « théoriques » de même que les autres types de fermetures de bureaux désignés pour chaque province et territoire, surtout que leur nombre varie de façon importante d' une région à l' autre. Enfin, le CLO est préoccupé par la baisse de la capacité des bureaux désignés en Saskatchewan pour offrir des services bilingues et il en a informé le SCT afin qu' il puisse en trouver la cause.

Le CLO appuie toute initiative visant à améliorer le service offert dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues à travers le pays. Cependant, compte tenu des progrès insuffisants en matière de service au public par les bureaux désignés bilingues en Saskatchewan, le CLO s' attend à ce que le SCT adopte une approche plus rigoureuse à l' égard des bureaux qui ne satisfont pas à leurs obligations linguistiques. Le SCT doit prendre des mesures plus énergiques pour exercer les attributions de surveillance que lui confie la LLO en exigeant des rapports de progrès plus fréquents de la part des institutions négligentes à cet égard.

Commentaires des associations d' expression française de la Saskatchewan

Les services en français ne sont toujours pas comparables à ceux de la majorité d' expression anglaise. Comme il est dit dans le rapport, une personne bilingue est souvent la seule ressource disponible du bureau pour les services en français, lorsque ces services sont effectivement disponibles. Dans la plupart des cas, elle est en général au courant de ces dossiers mais lorsque les citoyens d' expression française ont des spécificités, elle doit nous transférer à quelqu' un d' ailleurs ou à un agent d' expression anglaise. Ces personnes peuvent ne pas être bien informées du sujet en question.

Une autre situation préoccupante est le désengagement du gouvernement fédéral qui transfère ses responsabilités au secteur privé ou aux provinces. C' est peut-être parfait en ce qui concerne la population majoritaire mais en situation minoritaire ce n' est pas le même portrait. Une surveillance constante est nécessaire pour en tenir compte.

Ce rapport met en lumière une situation peu reluisante en ce qui concerne le respect des langues officielles en Saskatchewan. En le parcourant, on se rend compte que seulement deux bureaux satisfont aux normes minimales de la LLO. Trente années se sont écoulées depuis son adoption et son respect n' est pas toujours assuré par les organismes fédéraux. Nous devons nous poser de sérieuses questions. Le taux d' assimilation grimpe. Une des raisons contribuant à cette ascension est sûrement le manque de service en français. À cause de cette carence, les gens demandent moins; ils sont fatigués de demander pour ne rien recevoir.

Réactions du Commissaire

Le CLO est d' accord que la prestation de services en français en Saskatchewan laisse beaucoup à désirer. Il comprend les frustrations qu' ont les citoyens d' expression française à ne pouvoir obtenir des services de qualité égale dans leur langue à ceux fournis aux citoyens d' expression anglaise. Il n' accepte pas que des bureaux désignés n' aient aucune capacité bilingue. Il en va de même pour ceux qui ne peuvent compter que sur les services d' un seul employé bilingue. Le CLO est d' avis que le gouvernement doit prendre des mesures concrètes dans les plus brefs délais s' il désire réellement traiter les citoyens d' expression française sur un même pied que ceux d' expression anglaise, comme le stipulent la LLO et le Règlement.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 37 bureaux que nous avons vérifiés en Saskatchewan en février 1997. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

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

Agriculture et Agro-alimentaire

Administration du rétablissement agricole des Prairies (11956)

1800, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)
S4P 4L2
(306) 780-5070

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau offre le service en français au téléphone mais qu'il ne fournit pas le service en personne en tout temps.

En ce qui concerne les appels téléphoniques au (306) 780-5070, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Une grande proportion de la documentation et des formulaires sur les présentoirs n'étaient disponibles qu'en anglais. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. À la réception, l'accueil s'est fait en anglais seulement. Au-delà de la réception, le bureau n'était pas en mesure de fournir le service en français, la personne bilingue travaillant aux Ressources humaines étant absente lors de notre visite.

L'Administration du rétablissement agricole des Prairies compte un total de 702 employés, dont six seulement occupent un poste désigné bilingue; cinq de ces postes bilingues sont rattachés au bureau de Regina et l'autre à celui du district de Gravelbourg. Deux des cinq postes bilingues du bureau de Regina exigent le niveau intermédiaire, un le niveau spécialisé et les deux autres le niveau supérieur de compétence linguistique. Les titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. La direction et les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Cependant, au dire même du gestionnaire interviewé, la diffusion de l'information à ce sujet date de quelques années.

L'administration centrale du bureau, à Regina, a déjà rencontré il y a quelques années les associations représentant la communauté d'expression française de la province. Ces rencontres n'ont pas été poursuivies par la suite. L'organisme compte sur la présence du coordonnateur des langues officielles du ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire de même que sur ses bureaux de district qui oeuvrent dans des communautés comme celles de Montmartre, La Flèche et Gravelbourg pour se tenir au courant des besoins de la communauté d'expression française et pour faire connaître ses services.

Par ailleurs, l'organisme a subi des coupures d'effectifs d'environ 25 p. 100 au cours des dernières années. De plus, en 1994, certaines responsabilités liées à des travaux d'inspection et d'ingénierie dans le domaine agricole ont été transférées à la Régie des eaux de la Saskatchewan.

L'entente de transfert ne contient aucune clause linguistique, compte tenu de la nature des responsabilités impliquées qui ne concernent pas le service au public. La direction nous indique qu'elle n'envisage pas de nouveau transfert de responsabilités à des organismes provinciaux ou autres.

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 les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires et la documentation à l'intention du public sont dans les deux langues officielles et qu'ils sont disposés équitablement sur les présentoirs;
3. de revoir le déploiement du personnel bilingue du bureau, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
4. d'informer régulièrement la direction et les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
5. de s'assurer que son bureau de l'Administration du rétablissement agricole des prairies à Regina ait des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ce bureau.

Réponse du Ministère

La direction de ce bureau sera tenue de présenter un plan d'action pour mettre en oeuvre les recommandations et d'établir des mesures de suivi pour veiller à ce que les services soient disponibles dans les deux langues officielles. D'autre part, tous les gestionnaires régionaux se verront rappeler leurs obligations de respecter la LLO et d'assurer que leurs bureaux désignés respectent ces exigences.

Le Ministère est confiant que la situation s'améliorera au cours des prochains mois et que ses clients recevront, dans les bureaux désignés, des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan d' action préparé. Il aimerait également être informé de l' affectation d' employés bilingues à ce bureau.

Agriculture et Agro-alimentaire

Direction générale des services à l'industrie et aux marchés (11965)

1800, rue Hamilton
8^e étage
C.P. 8035
Regina (Saskatchewan)
S4P 4C7
(306) 780-5545

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau éprouve maintenant certaines difficultés à offrir un bon service en français.

En ce qui concerne les appels téléphoniques au (306) 780-5545, le numéro indiqué dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Au premier appel, la réceptionniste a d'abord indiqué en français qu'elle ne comprenait pas la question. Une fois la question répétée, elle demanda en anglais à l'enquêteur de patienter avant de diriger son appel vers la boîte vocale d'un employé. Le message de la boîte vocale de l'employé était en anglais seulement. La même situation se reproduisit lors des deux appels subséquents. Une journée plus tard, personne n'avait encore retourné l'appel.

Lors de la visite sur place, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais la réceptionniste s'est empressée d'avoir recours à un collègue bilingue dès que la préférence linguistique de l'enquêteur fut connue. Le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 11. Celui-ci satisfait aux exigences de son poste qui ont été fixées au niveau intermédiaire de compétence linguistique. La présence d'un seul employé bilingue n'est pas propice à la prestation de services en français sur une base régulière. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. L'information provient notamment du cours d'orientation de gestion et de la diffusion de la correspondance dans les deux langues, ce qui sert de rappel constant.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications avec les associations de la communauté d'expression française de la Saskatchewan pour connaître ses besoins et faire connaître les services offerts par le bureau.

Suite à notre visite, la direction s'est empressée d'envoyer une note au personnel pour l'informer des lacunes observées et des mesures à prendre pour fournir le service dans les deux langues.

Cette note indique que des pictogrammes seront placés bien à la vue du public, que les employés bilingues auront des messages enregistrés dans les deux langues sur leurs répondeurs, que ceux qui ne parlent pas français ajouteront « Bonjour » au message enregistré sur leur répondeur, que les deux langues devraient être utilisées lors de l'accueil en personne et que des mesures seront prises pour assurer la présence d'un employé bilingue lors des voyages d'affaires, les vacances, etc.

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 Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;
2. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;
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 s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
5. de rappeler régulièrement aux employés leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La direction de ce bureau sera tenue de présenter un plan d' action pour mettre en oeuvre les recommandations et d' établir des mesures de suivi pour veiller à ce que les services soient disponibles dans les deux langues officielles. D' autre part, tous les gestionnaires régionaux se verront rappeler leurs obligations de respecter la LLO et d' assurer que leurs bureaux désignés respectent ces exigences.

Le Ministère est confiant que la situation s' améliorera au cours des prochains mois et que ses clients recevront, dans les bureaux désignés, des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan d' action préparé. Il aimerait également être informé de l' affectation d' employés bilingues à ce bureau.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Bureau de la succursale de Saskatoon (11981)

119, 4^e Avenue Sud
Pièce 301
C.P. 1107
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 3N2
(306) 975-4900

Nous n' avons pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L' enquête menée en 1997 indique que le bureau fournit des services en français dont la qualité doit être améliorée.

Pour effectuer la vérification de la disponibilité du service téléphonique en français, notre enquêteur a composé le (306) 975-4900, le numéro paraissant dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors du premier appel, l' accueil était en anglais seulement et la téléphoniste lui a demandé s' il parlait anglais avant de diriger l' appel vers un employé qui a pu prendre dans un français très rudimentaire ses coordonnées pour qu' on le rappelle. Personne ne l' a fait. Lors du second appel, l' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles sur les présentoirs. Alors que la documentation en langue anglaise était directement accessible au public, une affiche indiquait au public que la documentation française était disponible sur demande. Cette façon de fournir des renseignements au public d' expression française n' est pas égale à celle utilisée pour le public d' expression anglaise. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais. L' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau compte 29 employés, dont deux occupent des postes désignés bilingues au niveau de compétence linguistique intermédiaire. Les deux titulaires bilingues satisfont aux exigences de leur poste ou les dépassent. Bien que cette capacité bilingue peut, à première vue, sembler adéquate, il n' en est rien puisqu' un des employés bilingues travaille dans le secteur de l' administration et des finances où il y a peu de communications avec le public et que plusieurs autres secteurs ne disposent d' aucune capacité bilingue. Le personnel et la direction sont au courant des obligations du bureau de fournir des services en français et en anglais. Le sujet a été abordé en réunion. Le bureau maintient des communications avec une coopérative d' expression française d' habitation à Saskatoon, de même qu' avec des institutions prêteuses et des avocats de langue française. Cela lui permet de se tenir au courant des besoins de la communauté d' expression française et de l' informer des services offerts par le bureau.

Au chapitre des transferts de responsabilités de l'organisme à des autorités provinciales, il faut noter que la Société a conclu une entente avec la province pour l'administration des programmes de logements sociaux. L'entente contient une clause prévoyant la prestation des services dans les deux langues officielles par les autorités provinciales.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a fait valoir à tout le personnel le besoin d'accueillir les clients dans les deux langues et il a revu la marche à suivre pour diriger les clients vers les employés bilingues. Il a de plus pris les mesures pour s'assurer que les publications sont disponibles dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

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

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 au téléphone en français en tout temps;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
4. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le déploiement et la capacité linguistique de ses employés bilingues afin de s'assurer que chaque secteur de la Société peut servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La SCHL donnera suite à toutes les recommandations dans les plus brefs délais.

Le rapport fait mention d'un poste désigné bilingue qui relève du service des finances et de l'administration du bureau de Saskatoon. La personne concernée remplit également les fonctions de réceptionniste et elle constitue le principal point de contact avec le public. De plus, selon la ligne de conduite établie, le personnel possède un répertoire régional détaillé des employés bilingues auxquels les appels téléphoniques peuvent être transmis, le cas échéant. La première situation soulevée par l'enquêteur résultait d'un fâcheux contretemps qui a fait échec aux mesures prévues.

Au moment de la vérification, le bureau de Saskatoon comptait 29 employés. En raison du processus de réduction des effectifs et de la restructuration, certaines fonctions ont été cédées à la

province ou confiées au Centre d'activités de Calgary. Par conséquent, les effectifs seront considérablement réduits au bureau de Saskatoon.

Dans le contexte de cette compression de personnel, la SCHL examinera toutes les options, dont l'utilisation des télécommunications, pour s'assurer qu'elle procure un service de qualité dans les deux langues officielles partout dans la région. Cet engagement fait partie du Plan sur les langues officielles pour 1998 de la Société qui tiendra également compte des recommandations formulées à l'issue du suivi dont il est ici question. Pour atteindre son objectif, la SCHL collaborera en outre avec les représentants locaux du CLO.

Société canadienne des postes

(4707039)

324, rue Main Nord
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 3K0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a maintenu la qualité de ce service.

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

L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau compte deux postes bilingues sur quatre, soit une préposée bilingue à temps plein et un préposé bilingue à temps partiel sur trois.

Le personnel est tenu informé des obligations linguistiques du bureau au moyen d'une formation offerte lors de l'embauche et par des rappels périodiques de la part du Représentant des ventes au détail de la Société qui est responsable du secteur. Par ailleurs, les contacts avec les associations représentant la communauté d'expression française ne se font pas au niveau de chaque bureau dans le secteur urbain. Cette responsabilité incombe aux autorités régionales de la Société qui consultent l'association provinciale sur une base régulière.

RECOMMANDATION

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.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- ✍ L'exploitant se verra rappeler la nécessité de toujours faire une offre active de service.
- ✍ Une lettre de suivi et une copie du rapport et des recommandations provisoires seront envoyées.

- ✍ Des vérifications ultérieures seront effectuées afin de s'assurer du respect continu des exigences en matière de langues officielles.

Société canadienne des postes

Saskatoon Family Drugs (179973)

160 , 2^e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan)

Nous n' avons pas vérifié la prestation du service en français offert par cette franchise postale en 1994. L' enquête menée en 1997 indique qu' elle fournit un service adéquat en français.

Bien que cette franchise postale soit inscrite dans le répertoire des bureaux désignés bilingues de la Société, nous n' avons pas vérifié le service offert au téléphone, ce service n' étant généralement pas fourni par une franchise postale.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure indiquant que la pharmacie abritait des services postaux était dans les deux langues. L' affichage à l' intérieur était bilingue pour ce qui est des services de la poste. Le comptoir postal affichait le logo de la Société canadienne des postes pour indiquer au public que les services étaient offerts en français et en anglais. L' accueil au comptoir s' est fait en anglais seulement mais le service fourni en français était satisfaisant.

La franchise postale compte trois employés, dont deux préposés unilingues anglais qui travaillent à temps partiel. L' employé qui travaille de façon régulière au comptoir postal est bilingue. Lorsque cette personne s'absente, le service en français n' est pas nécessairement disponible, à moins que des mesures n' aient été mises en place pour suppléer à cette carence, ce que nous n' avons pas été en mesure de déterminer dans ce cas précis.

D' autre part, l' entrevue menée avec la préposée du comptoir postal indique que cette dernière est au courant de l' obligation de servir le public en français et en anglais. Elle affirme en avoir été informée au moment de son embauche, il y a un peu plus d' un an.

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 trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- ✍ L'exploitant se verra rappeler la nécessité de toujours faire une offre active de service.
- ✍ L'exploitant s'engagera par écrit à pourvoir en tout temps, à compter du 16 juin 1998, la franchise de personnel bilingue.
- ✍ Dans l'éventualité où l'exploitant serait incapable de respecter cette exigence, la Société devra prendre les mesures nécessaires pour établir une franchise postale de remplacement afin de respecter les exigences en matière de bilinguisme.

Société canadienne des postes

Comptoir postal (Shoppers Drug Mart) (4706027)

2102, 11^e Avenue
Regina (Saskatchewan)
S4P 0G0

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. La situation n' a pas changé comme l' indique le suivi mené en 1997. La Société doit rapidement prendre les mesures qui s' imposent pour corriger cette situation qui prive les citoyens d' expression française de la région des services auxquels ils ont droit.

Bien que cette franchise postale soit inscrite dans le répertoire des bureaux désignés bilingues de la Société, nous n' avons pas vérifié le service offert au téléphone, ce service n' étant généralement pas fourni par une franchise postale.

Lors de notre visite, l' affichage à l' intérieur de la pharmacie concernant les services postaux ou le comptoir postal lui-même, n' était pas entièrement dans les deux langues. En effet, quelques affiches-maison étaient en anglais seulement. La documentation de la Société était disponible dans les deux langues. Les formulaires de la Société étaient également disponibles dans les deux langues mais ceux d' autres institutions fédérales tels les formulaires de déclaration du revenu ainsi que les guides de l' usager n' étaient disponibles qu' en anglais. Le comptoir affichait par ailleurs le logo de la Société indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais.

Au comptoir, l' accueil s' est fait en anglais seulement. Lorsque notre enquêteur a formulé sa demande en français, pour toute réponse, la préposée lui a remis un formulaire bilingue sur lequel il devait indiquer le service ou le produit désiré. La Société considère qu' il s' agit là d' une façon acceptable de servir les clients, dans les bureaux qui n' ont pas de capacité bilingue. Nous jugeons que cette façon de servir les clients est peut-être acceptable dans des bureaux qui n' ont pas d' obligations linguistiques mais qui veulent quand même offrir le meilleur service possible à leur clientèle. Toutefois, cette mesure est inacceptable dans des bureaux spécifiquement désignés par la LLO et le Règlement sur les langues officielles pour fournir des services en français et en anglais. Les représentants de la communauté d' expression française de la Saskatchewan nous avaient informés, lors de notre rencontre, du service piteux offert en français par cette franchise. Les citoyens d' expression française de Regina sont en droit de s' attendre à des services comparables à ceux offerts aux citoyens de langue anglaise.

Compte tenu qu' il s' agit d' un service clé (service essentiel), du seul bureau de la Société qui est désigné bilingue à Regina et qu' aucune mesure n' a été prise malgré nos recommandations à ce sujet lors de l' étude de 1994, nous ne pouvons tolérer pareille situation plus longtemps. La Société canadienne des postes doit prendre des mesures concrètes dans les plus brefs délais pour assurer des services en français à la population d' expression française de Regina.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de confier, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport et en consultation avec l'association représentant les citoyens de la communauté d'expression française de Regina, l'obligation d'offrir les services dans les deux langues à une autre franchise ou à un autre bureau qui possède toutes les ressources nécessaires pour le faire;
2. d'informer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la communauté d'expression française de Regina du nouvel emplacement du bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société entend améliorer la situation en adoptant les mesures suivantes :

- ✍ La Société collaborera avec l'exploitant et l'association locale représentant les citoyens de la communauté d'expression française de Regina pour embaucher et former de nouveaux employés.
- ✍ À cette fin, des annonces seront publiées dans le quotidien de langue anglaise et le journal de langue française.
- ✍ Après l'embauche d'un employé bilingue supplémentaire, la Société annoncera les services offerts par la franchise postale dans l'Eau Vive.

Société canadienne des postes

(543179)

Gravelbourg (Saskatchewan)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau de poste avait offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique qu' il fournit encore un service de bonne qualité en français.

Toutefois, certaines améliorations sont encore nécessaires.

À l' occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. À l' intérieur du bureau, l' affichage de la Société était également dans les deux langues. Notre enquêteur a toutefois noté, à l' entrée du bureau de poste, une affiche unilingue anglaise du Centre de ressources humaines d' Assiniboia. Par ailleurs, la documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau affichait également le logo de la Société pour indiquer qu' il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l' accueil s' est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Nous avons également composé le (306) 648-2434, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, pour obtenir un renseignement. L' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte cinq employés, dont trois occupent des postes désignés bilingues. Les trois employés sont bilingues. Le bureau fournit des services postaux à une communauté relativement petite où les gens se connaissent bien. Les préposés connaissent la langue de préférence de leurs clients. Notre visite démontre néanmoins la nécessité de pratiquer un accueil dans les deux langues pour le service en personne, comme il se fait pour le service au téléphone.

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 l' affichage 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 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

L'exploitant de la franchise sera informé que les documents provenant d'autres institutions fédérales qui sont offerts dans les franchises postales doivent être mis à la disposition du public dans les deux langues officielles. L'obligation d'une offre active de service sera passée en revue avec l'employé et une lettre de suivi sera envoyée.

Patrimoine canadien

Bureau de district de la Saskatchewan (12270)

2101, rue Scarth
Bureau 300
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H9
(306) 780-7287
(306) 780-7657

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau fournit encore un service en français d' aussi bonne qualité.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles. Le bureau projetait l' image d' un endroit où le service était facilement disponible en français ou en anglais.

Pour la vérification téléphonique, l' enquêteur a composé le (306) 780-7657, le numéro figurant dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L' accueil s' est fait dans les deux langues. Cependant, l' agent qui aurait pu répondre à la demande en français était absent du bureau. Notre enquêteur a donc composé le (306) 780-7287, le numéro inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait dans les deux langues. En reconnaissant notre enquêteur, la réceptionniste, après un essai infructueux de diriger l' appel à Saskatoon, a tenté de joindre le bureau de Winnipeg. Elle a alors informé notre enquêteur qu' un agent le rappellerait la journée même. Un employé bilingue a effectivement retourné l' appel le jour même. Un très bon service a été fourni en français. On nous a informés que la période d' attente aurait été la même dans une langue comme dans l' autre puisque la personne en mesure de nous servir était absente au moment de nos appels.

Lors de la visite du bureau, l' accueil s' est fait dans les deux langues et le service en français était très bon. Le bureau compte six postes désignés bilingues sur 12, dont celui de la directrice, de trois agents de programme et de deux employés affectés à la réception. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

La direction et le personnel sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Les employés en sont informés lors de la session d' orientation au moment de l' embauche et par la suite, de façon régulière, lors des réunions du personnel. Le bureau entretient des communications régulières avec les différentes associations représentant la communauté d' expression française de la Saskatchewan. Il est donc au courant de leurs besoins.

Ce bureau s' acquitte très bien de ses obligations linguistiques

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que tous les aspects de la LLO qui ont fait l'objet d'un examen sont intégralement mis en oeuvre par les employés de son bureau de Regina.

Citoyenneté et Immigration

Centre de la citoyenneté et de l'immigration (12039)

2045, rue Broad
Pièce 415
Regina (Saskatchewan)
S4P 3T7
(306) 780-6190
(306) 780-7192

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français à ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1997 indique que ce bureau offre un service téléphonique adéquat en français mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français en personne. Le bureau a de sérieuses lacunes à corriger.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 780-7192, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Il n'y a plus de service à ce numéro comme l'a indiqué la téléphoniste. L'enquêteur a alors composé le second numéro inscrit dans le répertoire du SCT, soit le (306) 780-6190. La préposée de la compagnie de téléphone l'a informé du nouveau numéro à composer soit le 1-888-242-2100. Il s'agit d'un service d'appel sans frais. À ce numéro, qui n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local, un télé-message reçoit le public dans les deux langues officielles. Le client choisit la langue du service en appuyant sur une touche. L'enquêteur a choisi le service en français. L'ensemble du système de télé-message était adéquat en français et comparable au service offert en anglais comme l'indiquent les deux appels logés à ce numéro. L'enquêteur a ensuite tenté de rejoindre un agent en appuyant sur le « 0 ». La préposée a répondu en anglais mais elle a immédiatement fait appel à un collègue bilingue. Le service fourni en français était très bon. Lors de la quatrième vérification téléphonique, l'accueil et l'acheminement d'appel à une tierce personne se sont faits en anglais seulement. L'agent qui a pris l'appel en français n'a pas été en mesure de répondre à la question posée, ce dernier étant au bureau de Toronto et n'étant pas familier avec la situation qui prévaut à Regina.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Presque tous les documents sur les présentoirs étaient dans les deux langues officielles, sauf une brochure qui était en français seulement ainsi que quelques dépliants en anglais seulement. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

L'accueil s'est fait en anglais seulement et la personne à qui l'enquêteur s'est adressé n'a pas cherché à obtenir l'aide de la seule employée du bureau qu'elle savait être bilingue. La capacité bilingue du bureau est relativement limitée. On compte deux postes bilingues sur 12, soit un poste bilingue de commis, à temps partiel, dont les exigences linguistiques sont au niveau élémentaire et

un poste bilingue de superviseur, qui est vacant, et dont les exigences linguistiques sont au niveau intermédiaire. La direction et les employés soutiennent être au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet a été discuté en réunion et une directive écrite a également été diffusée il y a environ un an. D'autre part, le bureau n'a pas de communication avec la communauté d'expression française de la province. Cette responsabilité relève plutôt du bureau régional du Ministère, à Winnipeg, qui rencontre annuellement les associations provinciales représentant la communauté d'expression française. Nous croyons cependant que ce bureau aurait également avantage à établir des communications avec la communauté d'expression française.

Le Ministère a offert de négocier avec la province le remaniement des services d'établissement. À l'heure actuelle, il n'y a pas d'engagement en vue d'une négociation. Tant qu'il n'y aura pas de négociations, le Ministère ne saura pas précisément quelles répercussions pourra avoir le remaniement des services d'établissement sur les postes ministériels. Le Ministère prévoit que quatre postes tout au plus pourraient être touchés par le remaniement de l'établissement en Saskatchewan. Citoyenneté et Immigration Canada s'est engagé à donner son appui à la poursuite des objectifs de la LLO et, à la lumière de cet engagement, est prêt à négocier une entente avec la province.

La direction compte sur la dotation prochaine du poste bilingue de superviseur et peut-être sur la reclassification d'un poste de commis d'unilingue à bilingue pour améliorer le rendement linguistique du bureau. Une mesure administrative est en place entre temps pour combler la capacité limitée du bureau de servir ses clients en français. On peut communiquer par téléphone avec un agent bilingue à Saskatoon qui est disponible durant les heures régulières de travail.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation et tous les formulaires à l'intention du public sont disponibles dans les deux langues officielles et disposés équitablement dans ses présentoirs;
3. 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;
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;

5. d' informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros et de l' adresse appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
6. de s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
7. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française pour connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts.

Réponse du Ministère

Citoyenneté et Immigration Canada est déterminé à respecter les objectifs en matière de langues officielles et profite de chaque occasion qui s' offre à lui pour améliorer ses services en vue de répondre au public dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne les sept recommandations relatives au Centre de la citoyenneté et de l' immigration de Regina, la plupart ont déjà été mises en oeuvre ou sont sur le point de l' être. Plus spécifiquement :

- ✍ Le pictogramme du SCT est maintenant installé bien à la vue du public à la réception.
- ✍ Toute la documentation et tous les formulaires du gouvernement fédéral sont disposés équitablement dans les deux langues officielles. Dans le but de mieux servir ses clients, la direction du bureau de Regina offrira les brochures provenant des organismes locaux fournissant des services d' établissement aux communautés d' expression française et/ou d' expression anglaise. Toutes les brochures provenant d' organisations assujetties à la LLO sont disposées en conformité avec la Loi. Si le bureau de Regina dispose des brochures provenant d' organisations non assujetties à la LLO, il doit s' assurer que cette explication, en français et en anglais, figure sur le présentoir.
- ✍ Tous les membres du personnel se sont fait rappeler leur responsabilité de faire une offre active de service dans les deux langues officielles, que ce soit au téléphone ou en personne, ce qu' ils font.
- ✍ Des mesures ont été prises afin de veiller à ce que la prochaine édition du bottin téléphonique régional comporte un en-tête en français indiquant le numéro de téléphone où il est possible d' obtenir des services en français.
- ✍ Le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles indique désormais les bons numéros de téléphone et les bonnes adresses.
- ✍ Un plan des ressources humaines a été élaboré afin d' augmenter le nombre de postes de ce bureau exigeant les deux langues officielles. Ces postes exigeraient un niveau de compétence intermédiaire dans les deux langues officielles. Des dispositions administratives temporaires ont été adoptées jusqu' à la mise en oeuvre complète du plan.
- ✍ Des consultations avec les communautés d' expression française sont effectuées au niveau régional et provincial, car c' est à ces niveaux que se trouvent les intérêts des bureaux

locaux. Le gestionnaire du Centre de la citoyenneté et de l'immigration de Regina siège au comité du conseil fédéral de la Saskatchewan visant à appuyer la vitalité et à favoriser le développement des minorités linguistiques. Les minorités linguistiques locales sont invitées à communiquer leurs besoins lors de ces forums, de même qu'au niveau local. Comme dans le passé, l'information, que ce soit sous forme écrite ou par le truchement de sessions d'information, continuera d'être offerte sur demande.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, une copie du plan des ressources humaines qui a été élaboré dans le but d'augmenter le nombre de postes bilingues. Il aimerait également obtenir des renseignements sur les dispositions administratives qui sont en place pour offrir des services en français.

Environnement

Direction de l'environnement atmosphérique (12057)

Bureau météorologique
C.P. 2046
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 6K7
(306) 953-8805 (répondeur automatique)
(306) 929-2114 (anglais)
(306) 953-8888 (français)

Lors de notre étude en 1994, nos enquêteurs avaient obtenu un bon service en français à ce point de service désigné bilingue. Le suivi mené en 1997 indique que le service en français fourni à ce point de service est très bon.

Il s'agit d'un service téléphonique automatisé pour obtenir des informations sur les prévisions de la météo. Un second numéro permet également d'accéder à un service plus détaillé de météo-conseil.

Pour les besoins du suivi, nous avons vérifié les deux numéros qui offrent des services en français. Ces numéros sont inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Nous avons aussi comparé le service détaillé de météo-conseil offert en français à celui offert en anglais. Au (306) 953-8805, le répondeur automatique accueille le public dans les deux langues officielles. Le service fourni en français est très bon. Au (306) 953-8888, l'accueil se fait en français puisqu'il s'agit du service destiné à la clientèle de langue française. Le service en français est également très bon. L'enquêteur a toutefois remarqué que les renseignements sur le service météo-conseil sont un peu moins détaillés en français qu'ils ne le sont en anglais (Weather One On One). Enfin, notons que tous les numéros de téléphone sont inscrits dans le bottin téléphonique local.

Depuis notre suivi, le centre de météo de Prince Albert a fermé. Tous les appels sont désormais acheminés vers le centre de météo de Saskatoon.

Environnement

Direction de l'environnement atmosphérique (93458)

Saskatoon (Saskatchewan)
(306) 975-6979 (anglais)
(306) 975-4266 (français)

Nous n' avons pas vérifié la prestation des services en français à ce numéro de téléphone en 1994. L' enquête menée en 1997 indique que le service en français fourni à ce numéro est très bon.

Il s' agit d' un service téléphonique automatisé pour obtenir des informations sur les prévisions de la météo. Pour les besoins du suivi, nous avons vérifié le numéro qui offre des services en français. Nous avons aussi comparé le service détaillé de météo-conseil offert en français à celui fourni en anglais. Les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT ont été inversés : on trouve les services en français au (306) 975-6979 et les services en anglais au (306) 975-4266. Notons toutefois que les numéros sont correctement inscrits dans le bottin téléphonique local.

Au (306) 975-6979, le répondeur automatique accueille le public en français et le service fourni est très bon. Au (306) 975- 4266, l' accueil se fait en anglais et le service est également très bon. L' enquêteur a toutefois remarqué que les renseignements sur le service météo-conseil sont un peu moins détaillés en français qu' ils ne le sont en anglais (Weather One On One).

Le Centre des services environnementaux de la Saskatchewan à Saskatoon est situé sur le campus de l' université de la Saskatchewan. Il offre peu de service au comptoir. Une réceptionniste bilingue accueille le public dans les deux langues officielles. Le bureau compte également sur les services d' un agent de promotion bilingue. Toute la documentation et l' affichage à l' intérieur de même que la signalisation extérieure propre au bureau sont dans les deux langues officielles.

On nous a informés que le service de météo en français offert par ce centre, tant au grand public qu' aux médias, provient du bureau régional du Ministère, à Winnipeg. C' est le bureau régional qui offre les services de météo en français pour le Manitoba, la Saskatchewan et l' Alberta.

Nous n' avons pas vérifié le service en personne puisque notre suivi portait sur le service de météo mais nous avons visité les lieux et discuté avec un employé et le directeur. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On a déjà diffusé de l' information écrite sur le sujet. L' agent de promotion du bureau entretient des communications soutenues avec divers organismes d' expression française de la région dont les médias et les conseils scolaires. Le bureau est donc très bien renseigné sur les besoins de la communauté d' expression française et il est ainsi mieux en mesure de lui faire connaître les services qu' il offre.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère de l' Environnement :

1. de s' assurer que les renseignements sur le service météo-conseil sont aussi détaillés en français qu' en anglais.

Réponse du Ministère

Des mesures correctives ont été prises afin que les alertes et les avis météorologiques comportent les mêmes renseignements en français et en anglais.

Société du crédit agricole

(12082)

477, 15^e Rue Est
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 1G1
(306) 953-8562

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n' avait pas été en mesure d' offrir le service en français. Il est maintenant en mesure de fournir un service acceptable en français. Des améliorations sont toutefois nécessaires pour que la qualité de ce service soit égale à celle du service en anglais.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient dans les deux langues officielles. Notre enquêteur a toutefois noté que l' affichage à l' intérieur était en grande partie rédigé dans un français dont la qualité laissait à désirer. La documentation et les formulaires étalés sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais.

Pour la vérification du service téléphonique, l' enquêteur a composé le numéro indiqué dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors des deux appels, l' accueil s' est fait en anglais seulement. Au premier appel, la personne à qui l' enquêteur s' est adressée lui a demandé de parler plus lentement, son français étant limité. Elle a répondu aux questions de l' enquêteur avec beaucoup d' hésitation et un minimum de détails. L' enquêteur a jugé que le service n' était pas comparable à celui offert à la clientèle d' expression anglaise. Au deuxième appel, le service fourni en français était satisfaisant.

Lors de la visite du bureau, l' enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Le service en français fourni par la suite était acceptable. Le bureau compte sept employés, dont un seul est bilingue. La présence d' un seul employé bilingue n' est pas propice à la prestation de services en français sur une base régulière. Selon la direction, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On ne pratique pas l' offre de service dans les deux langues parce que certains clients d' expression anglaise se seraient plaints. Plutôt que de cesser de pratiquer l' accueil bilingue, nous croyons que le personnel du bureau devrait expliquer à sa clientèle les raisons pour lesquelles il doit continuer à le faire. Le personnel du bureau rencontre quotidiennement la communauté agricole qu' il dessert, y compris les agriculteurs d' expression française. Les contacts plus formels avec des représentants de la communauté d' expression française de la Saskatchewan relèvent du bureau de Regina.

À l' administration régionale, on nous informe que la Société compte mettre sur pied un service d' appel téléphonique sans frais pour tout le pays, dans le but d' améliorer le service à la clientèle. Le bureau de Prince Albert n' en conserve pas moins l' obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la qualité du français de l'affichage à l'intérieur du bureau est adéquate;
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 s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société a pris les mesures suivantes pour remédier à la situation :

- ✍ Elle a révisé la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur du bureau de Prince Albert.
- ✍ Elle a rappelé au personnel du bureau de Prince Albert son obligation de toujours accueillir les visiteurs dans les deux langues officielles.
- ✍ Depuis notre dernière visite, le bureau a embauché un conseiller en crédit bilingue pour servir ses clients d'expression française. De plus, l'adjoint de bureau commencera à recevoir une formation à la fin de mars 1998 afin d'améliorer sa capacité de prendre les appels, d'accepter les paiements, etc. en français. C'est donc dire que le bureau comptera un agent de bureau fonctionnellement bilingue, un conseiller en crédit fonctionnellement bilingue et un conseiller en crédit bilingue pour répondre aux besoins de sa clientèle d'expression française.

Société du crédit agricole

Bureau régional (12084)

900, 1801, rue Hamilton
Regina (Saskatchewan)
S4P 4L5
(306) 780-5610

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un bon service en français. La situation s' est détériorée depuis. Le bureau a de sérieuses lacunes à corriger.

À l' occasion de notre visite en 1997, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles. Le bureau n' affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu' il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Pour la vérification du service téléphonique en français, nous avons composé le (306) 780-5610, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT, qui paraît aussi dans le bottin téléphonique local. L' accueil au téléphone s' est fait dans les deux langues, lors des deux appels logés à ce bureau. La première fois, l' appel fut mis en attente et un message, en anglais seulement, indiquait que les lignes téléphoniques étaient toutes occupées. La téléphoniste a rétabli la communication et elle a indiqué à l' enquêteur qu' il obtiendrait immédiatement son service s' il parlait anglais. Elle a également indiqué qu' elle était la seule personne bilingue au bureau, ce jour-là. Au deuxième appel, le même scénario s' est répété mais la téléphoniste a réussi à trouver quelqu' un qui pouvait servir notre enquêteur en français. Le bureau ne projette nettement pas l' image d' un bureau désigné bilingue où il est facile pour un client d' expression française d' obtenir son service dans sa langue.

Lors de la visite du bureau, l' accueil s' est fait en anglais seulement et devant les difficultés manifestes de la réceptionniste à comprendre le français, l' enquêteur a poursuivi en anglais.

Selon le gestionnaire rencontré, le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet est abordé au cours d' une réunion annuelle. Le bureau compte quelque 30 employés, dont quelques-uns seraient bilingues, mais seul le poste de la réceptionniste est désigné bilingue. Les exigences linguistiques de ce poste ont été établies au niveau intermédiaire. La titulaire du poste dépasse ces exigences mais sa remplaçante ne répond pas à ce niveau de compétence linguistique. Selon le gestionnaire, les communications avec les représentants de la communauté d' expression française relèvent du siège social de la Société, à Regina.

La Société du crédit agricole a entrepris une réorganisation d' envergure. Un service téléphonique sans frais sera mis en place pour mieux servir les clients, partout au Canada. La Société a prévu abolir tous ses bureaux régionaux.

Le bureau régional de Regina a été fermé depuis notre visite et ses opérations relèvent maintenant du siège social, à Regina. Il n'y a donc pas lieu de poursuivre plus avant l'étude de ce bureau. Nous invitons néanmoins le siège social de la Société du crédit agricole à tenir compte de nos observations et des lacunes que nous avons relevées afin de s'assurer que le public d'expression française anciennement servi par ce bureau obtienne un service de qualité comparable à celui offert au public d'expression anglaise.

Réponse de la Société

Les bureaux qui ont été établis au même endroit font partie du siège social et offrent toujours des services bilingues à la réception. Du personnel bilingue se trouve sur place pour répondre aux questions du public.

Banque de développement du Canada

(12092)

1100, 1^e Avenue Est
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 5R8
(306) 953-8580

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a réussi à maintenir un très bon service en français au téléphone.

Pour la vérification téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 953-8580, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon au cours des deux appels logés à ce bureau.

L'enquêteur s'est rendu à l'adresse indiquée. La signalisation extérieure était bilingue. Le bureau était fermé. Le bureau est ouvert sur rendez-vous seulement. De passage à Saskatoon, l'enquêteur en a profité pour visiter le bureau de Saskatoon.

(12096)

Édifice Canada
8^e étage, 105, 21^e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0B3
(306) 975-4822

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

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. Le bureau compte deux postes bilingues sur 12. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Il est en tenu au courant par des notes de service et par des rappels verbaux. C'est le personnel du bureau de Saskatoon qui fournit les services au bureau de Prince Albert. Un agent s'y déplace sur demande. Le service est disponible en français comme en anglais. Ce système est en place depuis environ huit ans et il donne de bons résultats.

D'autre part, c'est le bureau de la Banque à Regina qui est impliqué dans l'appui au développement de la communauté de langue officielle minoritaire de la province. C'est donc le bureau de Regina qui entretient des communications régulières avec des représentants de la

communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par la Banque.

Les bureaux de la Banque à Saskatoon et à Prince Albert s'acquittent très bien de leurs obligations linguistiques.

Santé Canada

Direction générale de la protection de la santé (12100)

Édifice Fédéral
Bureau 412
101, 22^e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
(306) 975-4502

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation n' a guère changé, le bureau n' ayant tout simplement aucune capacité bilingue pour faire face à ses obligations linguistiques.

Pour la vérification téléphonique, l' enquêteur a composé le (306) 975-4502, le numéro qui paraît dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Au premier appel, il a été accueilli par un message enregistré dans les deux langues sur un répondeur. N'ayant pas laissé de message pour qu' on le rappelle, il n' a donc pas été en mesure de déterminer si le service était disponible ou non en français. Lors du deuxième appel, l' accueil s' est fait en anglais seulement. Face à la nervosité manifestée par la préposée devant la requête pour le service en français, l' enquêteur jugea préférable de ne pas poursuivre l' expérience.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires n' étaient pas tous disponibles dans les deux langues officielles. Par ailleurs, le bureau n' affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu' il était désigné pour offrir des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l' accueil s' est fait en anglais seulement et le service en français n' était pas disponible. Le bureau compte trois employés. Comme en 1994, aucun poste n' est désigné bilingue. Le gestionnaire compte sur des mesures administratives pour fournir des services en français : le transfert des appels en français vers le bureau de Winnipeg, la préparation de messages enregistrés bilingues et le service en français avec l' aide du personnel d' un autre Ministère pour les visiteurs qui se présentent au bureau. Cette situation est inacceptable et le Ministère doit y remédier de façon immédiate.

La direction estime que le personnel est au courant de l' obligation du bureau de servir le public dans les deux langues officielles. Une note a été diffusée à ce sujet il y a sept mois environ. Notre expérience démontre que le personnel ne respecte pas les procédures établies. Par ailleurs, le bureau n' entretient aucun contact avec la communauté de langue officielle minoritaire, estimant que son rôle réglementaire l' en empêche. Ce bureau ne s' acquitte vraiment pas de ses obligations linguistiques et nous croyons qu' il aurait avantage à établir des liens avec les représentants de la communauté d' expression française.

Lorsqu'elle fut mise au courant des lacunes, la direction a pris plusieurs mesures pour pallier aux faiblesses ou pour corriger des points précis. Ainsi, le pictogramme du SCT a été affiché. La documentation et les formulaires sont désormais disponibles dans les deux langues officielles. On a aidé les employés à enregistrer des messages bilingues sur leurs répondeurs. La direction s'est également engagée, sans échéancier précis cependant, à combler le prochain poste d'agent qui deviendrait vacant par une personne bilingue. Quant au poste de la réceptionniste à temps partiel, s'il est maintenu, on pense qu'il pourrait être doté avec une personne bilingue.

En dépit de ces mesures et de ces engagements, nous ne croyons pas que cela suffise pour que les citoyens d'expression française de la Saskatchewan obtiennent en français des services de qualité égale à ceux offerts en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé 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 revoir la désignation linguistique des postes pour s'assurer que le bureau est en mesure de fournir en tout temps des services dans les deux langues officielles;
3. d'informer régulièrement les employés 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 pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse du Ministère

En réponse aux recommandations du rapport, les mesures correctives suivantes ont été prises :

- ☞ Les employés ont été informés de leurs responsabilités et ont reçu de la formation à cet effet. Tous les messages pour le courrier électronique sont enregistrés dans les deux langues officielles.
- ☞ Le poste de réceptionniste/commis a été désigné bilingue et a été doté.
- ☞ Les employés sont régulièrement informés de leurs responsabilités d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. Le bureau régional a établi un système interne de contrôle de l'assurance de la qualité.

☞ Santé Canada a adopté une approche organisationnelle dans ses relations avec la communauté d'expression française. C'est ainsi qu'il a désigné une personne en Saskatchewan pour assurer une liaison continue avec cette communauté.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est satisfait de constater que le Ministère a doté le poste de commis/réceptionniste bilingue. Il ne croit toutefois pas que le fait de compter un seul employé bilingue dans ce bureau désigné permettra d'offrir en tout temps un service aux citoyens d'expression française qui soit de la même qualité que celui offert aux citoyens d'expression anglaise. Il aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des autres mesures qui seront prises par le Ministère pour accroître sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles.

Santé Canada

Direction générale de la promotion et des programmes de la santé (12110)

Promotion de la santé et du développement social
Édifice Fédéral
3^e étage
1975, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 3K4
(306) 780-5355

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service offert en français par ce bureau s'est quelque peu détérioré.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 780-5355, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT (mais absent du bottin téléphonique local). L'accueil s'est fait dans les deux langues mais le service en français n'a pas été fourni, la personne compétente dans le domaine ne parlant pas français. L'enquêteur s'est fait offrir de téléphoner à Ottawa pour obtenir l'information demandée. Notons qu'un citoyen aurait dû défrayer les coûts d'un appel interurbain pour obtenir le service demandé en français.

Au deuxième appel, l'enquêteur a composé le (306) 780-7151, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local mais pas dans le répertoire du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues sur le répondeur et le message enregistré était bilingue. L'enquêteur a laissé ses coordonnées mais personne ne l'a rappelé. La même expérience s'est répétée lors du troisième appel. L'enquêteur a alors téléphoné de nouveau au (306) 780-5355. La réceptionniste bilingue l'a informé que l'agent bilingue serait de retour quelques jours plus tard. Elle a reconnu également qu'il obtiendrait son service immédiatement s'il parlait anglais. Le service fourni en français n'est pas comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur était presque entièrement bilingue à l'exception d'affiches-maison en anglais seulement. Ces affiches traitaient des heures d'ouverture du bureau et du moment de retour du personnel lorsque celui-ci s'absente. Le bureau affichait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais. Par ailleurs, la documentation sur les présentoirs n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. Lorsque notre enquêteur s'est présenté à la réception, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était de très bonne qualité.

Le bureau compte 12 employés, dont quatre permanents. Deux personnes sur 12 occupent des postes bilingues : la réceptionniste et le gestionnaire. Le gestionnaire a atteint le niveau de compétence linguistique intermédiaire alors que la réceptionniste possède le niveau supérieur. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. La question est abordée

occasionnellement en réunion. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services et des programmes offerts.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage 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 toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
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 s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;
5. 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;
6. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

En réponse aux recommandations du rapport, les mesures correctives suivantes ont été prises :

- ☞ Les recommandations 1 à 3 sont en place depuis plus de neuf mois.
- ☞ La recommandation 4 - Deux des dix postes existants au bureau de Regina sont des postes bilingues à nomination impérative.
- ☞ Des mesures correctives ont été prises afin de veiller à ce que les bottins téléphoniques indiquent la capacité de répondre aux questions dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Nous savons que le bureau de Regina compte deux employés bilingues. Comme le démontre toutefois nos enquêtes téléphoniques, cette capacité de servir le public dans les deux langues officielles peut ne pas être suffisante pour offrir des services aux citoyens d'expression française en français qui sont comparables à ceux offerts en anglais aux citoyens d'expression anglaise. À deux reprises, le service en français n'a pu être obtenu au téléphone. La première fois, l'agent responsable d'offrir le service ne parlait pas français, tandis que la deuxième fois, l'agent bilingue était absent du bureau pour quelques jours. Si notre enquêteur avait toutefois choisi d'être servi en anglais, il aurait obtenu le service sans délai d'un employé du bureau de Regina. Cela laisse croire que le bureau ne compte pas un nombre suffisant d'employés bilingues pour aussi bien desservir les citoyens d'expression française que les citoyens d'expression anglaise. Le CLO maintient donc la recommandation 4 et demande au Ministère de l'informer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des mesures prises afin de la mettre en oeuvre.

Développement des ressources humaines

Bureau de la région de la Saskatchewan (12101A)

2101, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H9
(306) 780-7294

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation s' est grandement améliorée à cet égard mais que des efforts additionnels sont requis pour assurer un service en français de qualité en tout temps.

Pour la vérification des services offerts au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 784-7294, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT mais qui ne paraît pas dans le bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait en anglais seulement et la personne rejointe n' a pas pu fournir le service en français. Elle a cependant fourni à l' enquêteur un numéro de téléphone pour qu' il obtienne son service en français. L' enquêteur a alors composé le numéro indiqué, soit le (306) 780-6264, un numéro inscrit dans le bottin téléphonique local sous la rubrique des renseignements généraux. À ce dernier numéro, l' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. Notons cependant que la personne qui a fourni les renseignements a invité notre enquêteur à employer l' anglais s' il désirait se faciliter la tâche. Au deuxième appel à ce numéro, l' accueil s' est fait dans les deux langues mais la réceptionniste a effectué le transfert d' appel en anglais seulement. Le service en français était satisfaisant mais pas tout à fait comparable à celui offert en anglais.

Au moment de la visite du bureau, la signalisation extérieure était bilingue. Bien que l' affichage officiel du Ministère à l' intérieur était bilingue, on notait la présence de plusieurs affiches-maison en anglais seulement. On notait également de la documentation en anglais sans équivalent en français. Le même phénomène était également vrai pour certains documents en français sans leur équivalent en anglais. Le bureau affichait un pictogramme dans la salle d' attente pour indiquer qu' il offrait des services en français et en anglais. Cependant, il n' y avait pas de pictogramme aux Affaires publiques, là où se rendent les visiteurs.

Lors de la visite, l' accueil à la réception s' est fait en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau régional compte 118 employés, dont seulement trois occupent des postes désignés bilingues. Les trois titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Selon la direction, le personnel et les superviseurs sont au courant des obligations linguistiques du bureau. On reconnaît cependant que les employés oublient parfois les procédures établies et qu' il y a nécessité de faire d' autres rappels à ce sujet, ce que la direction s' est engagée à faire. Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec des organismes de la communauté d' expression française. Il a mis de l' avant diverses initiatives, dont une en

collaboration avec la Société Radio-Canada, pour identifier les besoins en formation de la communauté d'expression française.

On nous informe également qu' environ 120 postes ont été retranchés de l' ensemble de l' organisation depuis 1995. Qu' est-il advenu des postes et des titulaires bilingues lors de cette restructuration ? On a centralisé les services téléphoniques à Regina. On a toutefois acheminé les demandes de services en français à Winnipeg (Manitoba), ignorant du fait même les obligations linguistiques rattachées au bureau.

Au moment de notre visite, le Ministère entamait des pourparlers avec les autorités provinciales dans le but de signer une entente portant sur la dévolution des programmes de formation de la main-d' oeuvre à la Saskatchewan. Le Ministère compte y inclure une clause linguistique pour s' assurer de la disponibilité des services en français, ce qu' il n' est pas en mesure de faire adéquatement lui-même, d' après les résultats de notre suivi.

Le bureau a amélioré la prestation des services en français mais sa capacité bilingue très réduite peut difficilement lui permettre de progresser à ce chapitre. Le bureau devrait revoir sa capacité bilingue dans son ensemble pour améliorer la disponibilité et la qualité des services en français et s' assurer de pouvoir offrir le service en français lors d' absence du personnel bilingue.

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 l' affichage 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 toute la documentation à l' intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
3. 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;
4. de s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
5. d' informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant offert par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1^{er} avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la LLO et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce

bureau à l' ensemble de la province. C' est le bureau de Regina qui a désormais l' obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d' efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d' expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu' il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu' à Regina, il n' en demeure pas moins que c' est le bureau de Regina qui a l' obligation d' offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n' y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d' expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d' expression anglaise.

Lorsqu' un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l' assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu' il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S' il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu' il aurait peut-être obtenu au moyen d' une seule question du côté anglais, c' est là que réside en bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s' accompagne d' un narratif offert spontanément de la part de l' employé qui connaît la situation de la province, c' est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidés à comprendre la situation locale. C' est la raison d' être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d' expression française que celle d' expression anglaise selon l' esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l' égard de ce bureau et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C' est pourquoi le CLO demande d' obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Regina entend prendre pour s' acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services du télécentre de Regina.

Le CLO a également l'intention de porter cette situation à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de l'esprit du Règlement.

Développement des ressources humaines

Bureau de Prince Albert (12018)

Édifice Fédéral
1288, avenue Central
Prince Albert (Saskatchewan)
S6V 4V8
(306) 953-8401
(306) 953-8644

Lors de notre étude en 1994, nous n' avons pas vérifié la prestation des services offerts en français par ce bureau. L' enquête menée en 1997 indique qu' il éprouve certaines difficultés à fournir un service constant en français, particulièrement au téléphone. La capacité bilingue réduite du bureau nuit à son rendement à cet égard.

Pour la vérification du service offert en français au téléphone, l' enquêteur a d' abord composé le (306) 953-8401, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. C' est le numéro indiqué pour rejoindre le Centre de ressources humaines de Prince Albert. L' appel a abouti à la boîte vocale d' un employé où il y avait un message enregistré en anglais seulement. La même situation s' est répétée lors du deuxième appel.

Au (306) 953-8644, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour obtenir le service en français pour la Sécurité du revenu, l' accueil s' est fait en anglais seulement et le message enregistré sur le répondeur indiquait les heures de bureau de l' agente responsable, en anglais seulement. Il n' y a donc pas eu de service en français au téléphone. Il faut noter qu' aucun des deux numéros précédents ne paraît dans le bottin téléphonique local. Le bottin téléphonique local indique plutôt de composer le 1-800-277-9915 pour le service en français et le 1-800-277-9914 pour le service en anglais.

Lors de la visite du Centre, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues. Le bureau arborait le pictogramme d' usage indiquant que les services étaient offerts en français et en anglais. L' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte trois postes désignés bilingues sur un total de 23. Les trois exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les titulaires satisfont ou dépassent les exigences linguistiques de leur poste.

La direction et le personnel sont au courant que le bureau a l' obligation de servir le public en français et en anglais. L' information à ce sujet semble toutefois dater d' un certain temps de sorte que des rappels plus fréquents ne feraient qu' accentuer la sensibilisation du personnel à cet égard.

D' autre part, le bureau n' entretient pas comme tel de communication avec la communauté d' expression française qu' il dessert. Il compte sur l' appartenance d' un ou de quelques employés à cette communauté pour le tenir au courant des besoins de cette dernière et pour faire connaître les services offerts par le bureau. Nous ne sommes pas certains que ces contacts officieux sont toujours efficaces pour bien identifier les besoins de la communauté d' expression française et pour l' informer des services offerts par le bureau.

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 utilisent une formule d' accueil dans les deux langues officielles afin d' inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles, notamment au téléphone;
3. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;
4. d' informer régulièrement le personnel de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
5. d' informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d' offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l' absence de recrutement à ce moment-ci.

Développement des ressources humaines

Infocentre de Regina (1598)

Infocentre
Regina (Saskatchewan)
(306) 780-6130

Lors de notre étude en 1994, le bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu'il n'est plus en mesure de s'acquitter convenablement de cette obligation.

Au moyen d'un service de télé-message, le Centre est chargé d'informer le public sur toute question relative aux programmes d'emploi. Le public peut également joindre un agent en service pour toute question qui ne serait pas traitée au moyen du système de télé-messagerie.

Nous avons composé le (306) 780-6130, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Le numéro paraît également dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement et toutes les instructions sur les différents services étaient en anglais seulement. L'enquêteur a composé le « 0 » pour parler directement à un agent. L'accueil s'est fait en anglais seulement et la préposée, tout en indiquant qu'elle ne parlait pas français, a fourni un numéro, le 1-800-808-6352, pour obtenir des renseignements en français. À ce dernier numéro, répondu à partir de Winnipeg, on ne pouvait répondre à une question touchant Regina. Nous avons répété la même opération et obtenu le même résultat à deux reprises. Lors de ce dernier appel, la téléphoniste a fourni un numéro de téléphone local pour le service en français, soit le (306) 780-6755. Ce numéro n'était pas inscrit dans le bottin téléphonique local.

La direction régionale a indiqué qu'il y avait eu une erreur dans le dernier bottin téléphonique pour l'inscription du numéro qui doit fournir des services en français. C'est le numéro des services en anglais qui paraît. La direction s'est engagée à inscrire le numéro qui fournit des services en français dans le prochain bottin. Notre vérification récente confirme que le gestionnaire a depuis pris les mesures qui s'imposaient et que ce numéro paraît maintenant dans le nouveau bottin.

Comme le Ministère a décidé d'acheminer les demandes de service téléphonique en français à Winnipeg, aucun des 22 employés de l'Infocentre de Regina n'occupe un poste désigné bilingue. Nous sommes d'avis que cette décision a comme conséquence que les services fournis en français à la communauté d'expression française sont de moins bonne qualité que ceux fournis en anglais à la communauté d'expression anglaise. En demandant à un autre bureau de fournir des services en français à sa place, l'Infocentre de Regina ne satisfait pas à son obligation statutaire.

La direction régionale nous affirme être au courant des obligations de ce bureau et des autres bureaux de la région. Elle reçoit de l'information sur le sujet sur une base régulière en provenance de l'administration centrale. Cette information est à son tour diffusée au personnel du bureau.

Comme ce bureau n'offre que des services téléphoniques, il n'entretient pas de communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan. Ces contacts se font par l'entremise du coordonnateur régional des langues officielles.

Il est bien évident que ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques et que des mesures immédiates doivent être prises pour corriger les lacunes identifiées.

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 utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues à l'Infocentre de Regina pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
3. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement du numéro de téléphone approprié de l'Infocentre de Regina à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant offert par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces

questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1^{er} avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la *LLO* et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce bureau à l'ensemble de la province. C'est le bureau de Regina qui a désormais l'obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d'efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d'expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu'il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu'à Regina, il n'en demeure pas moins que c'est le bureau de Regina qui a l'obligation d'offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d'expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Lorsqu'un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l'assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu'il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S'il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu'il aurait peut-être obtenu au moyen d'une seule question du côté anglais, c'est là que réside en

bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s'accompagne d'un narratif offert spontanément de la part de l'employé qui connaît la situation de la province, c'est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidé à comprendre la situation locale. C'est la raison d'être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d'expression française que celle d'expression anglaise selon l'esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l'égard de ce bureau et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C'est pourquoi le CLO demande d'obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Regina entend prendre pour s'acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services du télécentre de Regina.

Le CLO a également l'intention de porter cette situation à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de son esprit.

Développement des ressources humaines

Infocentre de Saskatoon (1599)

Infocentre
Saskatoon (Saskatchewan)
(306) 975-5370

Lors de notre étude en 1994, nous avons obtenu un très bon service en français de la part de ce point de service. Le suivi mené en 1997 indique qu' il est maintenant fermé et que les services sont assurés par les infocentres de Winnipeg et de Regina.

Pour notre vérification téléphonique, nous avons composé le (306) 975-5370, le numéro de l' Infocentre de Saskatoon inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local.

Lors des deux appels logés à ce numéro, l' accueil s' est fait dans les deux langues par le système automatisé d' appel. Le service en français était très bon. Notre suivi a permis de déterminer que les services en français sont assurés par l' Infocentre de Winnipeg tandis que ceux en anglais sont assurés par l' Infocentre de Regina. Les citoyens d' expression anglaise peuvent donc bénéficier de services en anglais à partir de leur propre province tandis que ceux d' expression française obtiennent le service en français de l' extérieur de la Saskatchewan. Les citoyens d' expression française de la Saskatchewan n' obtiennent donc pas des services de qualité égale à ceux fournis à la population d' expression anglaise.

Développement des ressources humaines

Centre des ressources humaines de Moose Jaw (2426)

61, rue Ross Ouest
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 2M2
(306) 691-3300

Ce bureau avait fourni un service adéquat en français en 1994. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau offre un bon service en français mais que certaines lacunes doivent être corrigées pour améliorer le service.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur n'était pas entièrement dans les deux langues. En effet, à l'entrée du bureau, on notait la présence d'affiches unilingues anglaises au sujet d'un programme d'aide à l'emploi. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquait que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Lors de la vérification du service téléphonique, l'enquêteur a composé le (306) 691-3300, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro ne paraît pas dans le bottin téléphonique local. Nous avons appris qu'il n'y a plus de service à ce numéro. Au deuxième appel, l'enquêteur a composé le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, soit le (306) 693-7233. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon. L'appel avait été pris au bureau de Winnipeg. Le même scénario s'est répété lors du troisième appel. Le service fourni en français au téléphone n'est donc pas comparable au service offert aux citoyens d'expression anglaise qui ont accès aux ressources mêmes du bureau de Moose Jaw. Ce bureau ne satisfait pas pleinement à ses obligations linguistiques en laissant un autre bureau assurer le service en français à sa place. C'est une lacune qu'il doit corriger.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Le bureau compte 14 employés, dont deux occupent des postes désignés bilingues. Les deux titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. On en a discuté l'an dernier une fois la réorganisation des services complétée. Le bureau de Moose Jaw n'entretient pas de communication avec la communauté d'expression française locale. Cette responsabilité a plutôt été confiée au bureau régional. Nous sommes d'avis que le Centre de ressources humaines de Moose Jaw aurait avantage à entretenir lui-même des communications régulières avec la communauté d'expression française pour se tenir au courant de ses besoins et faire connaître ses programmes.

Il est évident que le bureau ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques au niveau des services en français offerts au téléphone.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affichage 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 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 postes et de préposés bilingues au Centre de ressources humaines de Moose Jaw pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;
4. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro de téléphone qui donne les services en français à Moose Jaw;
5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement du numéro de téléphone approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offre le Centre des ressources humaines de Moose Jaw.

Réponse du Ministère

Les recommandations relatives aux services en personne seront étudiées et, le cas échéant, seront mises en oeuvre dans les délais recommandés. Le défi demeure toujours la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles dans certains bureaux en raison de l'absence de recrutement à ce moment-ci.

Dans le cas des communications téléphoniques, la mise en oeuvre de l'Examen des programmes et la conception du Réseau de prestation des services au Ministère ont exigé la centralisation de diverses fonctions afin d'en améliorer l'efficacité. Les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi ont par conséquent été centralisées pour toute la Saskatchewan. Pour les clients d'expression anglaise, le service est désormais offert par le personnel du Télécentre d'assurance-emploi de Regina. Pour les clients d'expression française, le service est maintenant fourni par les employés du Télécentre d'assurance-emploi de Winnipeg. Il n'existe qu'un seul numéro pour obtenir des renseignements en anglais et un seul pour obtenir des renseignements en français pour tous les clients de la Saskatchewan. Les deux sont des numéros 1-800.

Le rôle du Télécentre d'assurance d'emploi est d'offrir des renseignements se rapportant aux demandes d'assurance des clients ou à d'autres questions liées à l'assurance-emploi. Le

Télécentre peut également offrir des renseignements aux clients de la Saskatchewan sur la façon d'obtenir de l'information sur l'emploi à l'aide de divers produits d'information en ligne. Ces questions sont répondues grâce à la technologie accessible à tous les employés en Saskatchewan et au Manitoba. Les employés du Télécentre d'assurance-emploi ne peuvent être rejoints qu'au téléphone. Ils n'offrent aucun service en personne et n'ont pas de contact avec les communautés qu'ils desservent. Les employés des Centres de ressources humaines jouent ce rôle.

Commentaires du Commissaire

Soulignons d'abord que depuis notre dernière visite, l'Entente Canada-Saskatchewan sur le développement du marché du travail, signée en février dernier, est entrée en vigueur le 1^{er} avril 1998. L'entente renferme une clause garantissant l'accès aux programmes et services désormais offerts par la province dans les deux langues officielles là où ces derniers étaient déjà disponibles dans les bureaux fédéraux soit à Saskatoon, à Regina, à Prince Albert et à Moose Jaw. La province s'est également engagée à consulter la communauté fransaskoise pour établir la procédure d'allocation de financement des divers programmes.

En ce qui concerne la prestation des services dans les deux langues officielles par le présent bureau, le CLO a revu la situation dans son ensemble à la lumière de la LLO et du Règlement ainsi que de son application pratique par le Ministère. D'une part, lorsque le DRH a décidé de fermer le télécentre de Saskatoon et de centraliser toutes les demandes téléphoniques sur l'assurance-emploi au bureau de Regina, il a par le fait même élargi la zone administrative de ce bureau à l'ensemble de la province. C'est le bureau de Regina qui a désormais l'obligation de fournir ces services dans les deux langues officielles. Quand le DRH, pour des raisons d'efficacité administrative, demande au télécentre de Winnipeg de fournir les services en français à la population d'expression française de la Saskatchewan, il a recours, dans les faits, à une mesure administrative pour décharger temporairement le bureau de Regina de ses obligations linguistiques.

Bien qu'il puisse être plus facile de recruter du personnel bilingue à Winnipeg qu'à Regina, il n'en demeure pas moins que c'est le bureau de Regina qui a l'obligation d'offrir les services dans les deux langues. Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, les institutions ont souvent recours à de telles mesures administratives. Les institutions doivent cependant veiller à ce que ces mesures temporaires ne deviennent pas la façon permanente de fournir le service en français.

Dans le cas qui nous préoccupe, nous avons également effectué quelques appels téléphoniques pour nous assurer, une fois de plus, que les services offerts par le DRH à la population d'expression française de la Saskatchewan sont de qualité égale à ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Lorsqu'un fransaskois fait appel par exemple au télécentre pour obtenir des services qui touchent l'assurance-emploi à un moment de sa vie où il se sent peut-être vulnérable et désavantagé, la perception qu'il a du service constitue en soi une bonne part de sa réalité. S'il doit poser plusieurs questions pour obtenir le même service ou le même renseignement en français qu'il

aurait peut-être obtenu au moyen d' une seule question du côté anglais, c' est là que réside en bonne partie la différence dans la qualité du service. Si on lui répond en français avec un chiffre sans aucune autre information alors que la réponse en anglais s' accompagne d' un narratif offert spontanément de la part de l' employé qui connaît la situation de la province, c' est ainsi que se définit la différence dans la qualité du service.

Nous avons posé les mêmes questions au personnel des télécentres de Regina et de Winnipeg. On nous a répondu correctement en français à partir de Winnipeg mais sans aucun détail alors que du côté anglais, à partir de Regina, on nous a offert des explications qui nous ont aidé à comprendre la situation locale. C' est la raison d' être même du bureau de Regina de servir la population de la province, autant celle d' expression française que celle d' expression anglaise selon l' esprit de la LLO et du Règlement.

Dans les circonstances, le CLO maintient ses recommandations à l' égard du bureau de Moose Jaw et il considère que le transfert des appels en français de la Saskatchewan vers le télécentre de Winnipeg est acceptable uniquement comme une mesure administrative temporaire.

C' est pourquoi le CLO demande d' obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles sur les mesures que le bureau de Moose Jaw entend prendre pour s' acquitter réellement de ses obligations linguistiques, particulièrement en ce qui concerne les services offerts au téléphone.

Le CLO a également l' intention de porter cette situation à l' attention du SCT pour s' assurer d' une application uniforme non seulement des dispositions du Règlement mais aussi de l' esprit du Règlement.

Industrie Canada

Bureau de district (11991)

2002, avenue Victoria
Pièce 1020
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5008
(306) 780-5385
(306) 780-5391
(306) 780-5384

Lors de notre étude en 1994, les services du bureau que nous avons vérifiés relevaient de Consommation et Affaires commerciales Canada. Il n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Les services de ce bureau relèvent maintenant d' Industrie Canada. Le suivi démontre qu' il éprouve des difficultés à offrir le service en français de façon constante.

Pour les fins du suivi, nous avons choisi de vérifier les services reliés à la métrologie légale, soit le (306) 780-5385, et aux produits de consommation, soit le (306) 780-5384, deux numéros inscrits dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local.

L' enquêteur a d' abord composé le (306) 780-5385. L' accueil s' est fait en anglais seulement et la personne a offert, en anglais, d' acheminer l' appel à un employé bilingue. Après quelques instants d' attente, une personne a pris en note les coordonnées de l' enquêteur pour qu' on puisse le rappeler. Le service n' a pas été fourni en français puisque personne n' a retourné l' appel ce jour-là.

Lors du second appel au même numéro, le message sur la boîte vocale était en anglais seulement. L' enquêteur a laissé son numéro de téléphone et un agent bilingue a retourné son appel en français. Le service en français était satisfaisant.

L' enquêteur a ensuite composé le (306) 780-5384. L' accueil s' est fait en anglais seulement. Le message sur la boîte vocale était également en anglais. L' enquêteur a laissé ses coordonnées pour qu' on le rappelle. On l' a effectivement rappelé la journée même et laissé un message en anglais avec le nom et le numéro d' un agent. Le service n' a pas été livré en français. Lors du deuxième appel au même numéro, le message était en anglais seulement sur la boîte vocale. L' enquêteur a de nouveau laissé ses coordonnées pour qu' on le rappelle. On l' a effectivement rappelé en français et on lui a laissé les coordonnées d' un agent bilingue du bureau de Winnipeg (204) 284-0505. L' enquêteur considère avoir reçu le service en français. L' enquêteur a effectué un troisième appel au (306) 780-5384. L' accueil s' est fait en anglais seulement. L' employé rejoint a demandé à l' enquêteur s' il parlait anglais. Devant sa réponse négative, l' employé a demandé l' aide d' une tierce personne bilingue du bureau pour que cette dernière lui serve d' interprète. L' enquêteur a ensuite composé le même numéro. En s' adressant en anglais il a

obtenu un service immédiat et de très bonne qualité. Le service fourni en français est loin d'être comparable à celui offert en anglais.

La signalisation extérieure du bureau était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues, à l'exception d'une affiche en anglais seulement. Les formulaires étaient bilingues mais il fallait en faire la demande à la réception. La documentation, bien que disponible dans les deux langues en grande partie, était disposée du côté anglais seulement. Un pictogramme du SCT sur le comptoir et un autre sur le bureau de la préposée bilingue indiquaient au public que le bureau offrait des services en français et en anglais.

L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement de la part de la première préposée. L'enquêteur a parlé français. La seconde préposée est immédiatement intervenue pour répondre en français à l'enquêteur. Cette personne sert d'interprète auprès des clients d'expression française qui téléphonent au bureau ou qui s'y présentent.

Le bureau compte 16 employés, dont quatre occupent des postes désignés bilingues. Deux postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique alors que les deux autres requièrent le niveau supérieur. Tous les titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique exigé par leur poste. Cette capacité bilingue peut sembler adéquate globalement mais sa répartition au sein des différents services du bureau fait en sorte que certains secteurs n'ont pas nécessairement la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Des notes de service et des messages électroniques ont été envoyés aux employés, à l'occasion.

D'autre part, c'est le bureau de Saskatoon qui entretient des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau. Nous sommes d'avis que le bureau de district de Regina aurait également avantage à établir des communications avec la communauté d'expression française.

Dès que la direction fut mise au courant des résultats de notre suivi, plusieurs mesures furent prises pour corriger les lacunes identifiées :

- ✍ Un rappel a été fait au personnel de la réception d'accueillir le public dans les deux langues, au téléphone et en personne.*
- ✍ L'affichage à l'intérieur a été revu pour s'assurer qu'il soit entièrement bilingue.*
- ✍ Des présentoirs additionnels ont été commandés pour pouvoir étaler l'ensemble de la documentation dans les deux langues officielles; la documentation a également été revue pour s'assurer qu'elle est entièrement bilingue.*
- ✍ Les messages laissés sur les boîtes vocales seront modifiés pour les rendre bilingues.*

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent 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 s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;
4. 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 dans les différents secteurs de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offre le bureau de district de Regina.

Réponse du Ministère

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

- ☞ Des mesures ont été prises pour assurer que les employés qui accueillent régulièrement des clients ou qui répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. De plus, des mesures ont été prises pour assurer que le service est offert, en tout temps, dans les deux langues officielles à notre Centre de services aux clients. Les publications et l'affichage sont en vue aussi dans les deux langues officielles, afin d'encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.
- ☞ Des mesures ont été prises afin d'assurer que tous les messages enregistrés sur les lignes téléphoniques dont les numéros sont publiés le sont dans les deux langues officielles.
- ☞ En ce qui concerne les programmes, le secteur de la Gestion du spectre et le secteur Mesures Canada comptent déjà des agents bilingues; les demandes de service en français dans ces secteurs leur sont adressées directement. Quant à la Direction des pratiques loyales des affaires, elle n'a pas d'agent bilingue, mais les demandes générales en français sont acheminées au Centre de services aux clients. Les demandes relatives à un programme en particulier, dans les deux langues officielles, sont adressées à un numéro 1-800, à Ottawa. En ce qui concerne le programme des faillites, deux employés bilingues du bureau de Regina répondent aux demandes générales en français. Les demandes plus complexes

sont acheminées à un fonctionnaire des faillites, à Winnipeg, puisque celui qui est en poste à Regina n'est pas bilingue. J'aimerais ajouter ici qu'Industrie Canada a toujours encouragé tous ses employés à suivre une formation linguistique, dans les deux langues officielles s'ils le désirent.

- ✍ Tel qu'observé précédemment, des mesures ont été prises pour assurer que les employés de notre Centre de services aux clients qui accueillent la clientèle ou répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. La plupart de nos secteurs ont aussi des employés bilingues capables de répondre aux demandes du public dans les deux langues officielles. Cependant, nous devons faire plus pour nous assurer que chaque programme compte suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service en français, en personne, en tout temps. Cela s'avère très difficile, mais c'est pourtant un des principaux buts à atteindre.
- ✍ Les gestionnaires ont été avisés que les postes vacants doivent être dotés de façon impérative. Nous allons poursuivre nos efforts en ce sens.
- ✍ Une stratégie a été élaborée dans la région des PTNO en vue de l'établissement de communications régulières avec la communauté d'expression française de la Saskatchewan, afin de préciser quels sont les besoins de celle-ci.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note des efforts du Ministère pour s'acquitter de ses obligations linguistiques. Cependant, il constate également que plusieurs secteurs de l'organisation recourent à des mesures administratives pour offrir des services en français. Ces mesures, que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français. Or, la réponse du Ministère ne renferme aucun échéancier indiquant le moment où le bureau aura la capacité linguistique suffisante pour offrir l'ensemble de ses services en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, un plan d'action incluant un échéancier, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques.

Industrie Canada

Bureau de district (12122)

123, 2^e Avenue Sud
7^e étage
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 7E6
(306) 975-4400

Lors de notre étude en 1994, le bureau n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service qui y est offert en français laisse encore grandement à désirer.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l' enquêteur a choisi de composer le (306) 975-4298, le numéro du bureau inscrit dans le bottin téléphonique local. Notons que ce numéro n' est pas inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L' accueil s' est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon. Lors du second appel au même numéro, l' accueil s' est fait en anglais seulement et le message sur le répondeur était en anglais seulement. Il n' y avait pas de service en français.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du SCT pour indiquer qu' il offrait des services en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l' accueil s' est fait en anglais seulement et le service en français n' était pas disponible, l' employée bilingue étant absente. Le bureau compte 43 employés, dont sept occupent des postes bilingues. Ces postes exigent tous le niveau supérieur de compétence linguistique et les employés satisfont à cette exigence. Cette capacité bilingue est toutefois très inégalement répartie au sein des divers services de sorte que plusieurs secteurs sont totalement dépourvus de la capacité de fournir des services en français. La direction affirme que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. C' est le conseiller en langues officielles du Ministère qui les tient informés. Le bureau entretient par ailleurs des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire pour connaître ses besoins et l' informer des services offerts par le bureau.

La direction reconnaît qu' elle éprouve des difficultés au niveau de la répartition de la capacité linguistique au sein des divers services. Elle estime cependant être en mesure d' offrir des services de qualité comparable d' une langue à l' autre au moyen de mesures administratives. Notre expérience démontre que ces mesures administratives ne donnent pas de bons résultats. Le Ministère devra prendre des mesures concrètes pour combler ses carences linguistiques afin de

s'assurer que les citoyens d'expression française reçoivent des services de qualité égale à ceux offerts aux citoyens d'expression anglaise.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

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

Réponse du Ministère

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

- ✍ Des mesures ont été prises pour assurer que les employés qui accueillent régulièrement des clients ou qui répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. De plus, des mesures ont été prises pour assurer que le service est offert, en tout temps, dans les deux langues officielles à notre Centre de services aux clients. Les publications et l'affichage sont en vue aussi dans les deux langues officielles, afin d'encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.
- ✍ Des mesures ont été prises afin d'assurer que tous les messages enregistrés sur les lignes téléphoniques dont les numéros sont publiés le sont dans les deux langues officielles.
- ✍ Tel qu'observé précédemment, des mesures ont été prises pour assurer que les employés de notre Centre de services aux clients qui accueillent la clientèle ou répondent au téléphone sur des lignes dont le numéro est publié font une offre active de service. La plupart de nos secteurs ont aussi des employés bilingues capables de répondre aux demandes du public dans les deux langues officielles. Cependant, nous devons faire plus pour nous assurer que chaque programme compte suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service en français, en personne, en tout temps. Cela s'avère très difficile, mais c'est pourtant un des principaux buts à atteindre. Les gestionnaires ont été avisés que les postes vacants doivent être dotés de façon impérative. Nous allons poursuivre nos efforts en ce sens.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note des efforts du Ministère pour s'acquitter de ses obligations linguistiques. Cependant, il constate également que plusieurs secteurs de l'organisation recourent à des mesures administratives pour offrir des services en français. Ces mesures, que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français. Or, la réponse du Ministère ne renferme aucun échéancier indiquant le moment où le bureau aura la capacité linguistique suffisante pour offrir l'ensemble de ses services en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, des informations additionnelles, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques.

Défense nationale

Protection civile Canada (12004)

Tour Avord
Bureau 850
2002, avenue Victoria
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5005

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée ce qu' elle était, sans l' ombre de la moindre amélioration. Cette situation est inadmissible quand on pense au rôle du bureau en situation d' urgence. Le ministère de la Défense nationale responsable de ce bureau doit prendre des mesures immédiates pour corriger cette situation.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 780-5005, le numéro qui paraît dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait en anglais seulement. La réceptionniste a demandé à l' enquêteur s' il parlait anglais, avant d' acheminer l' appel à un employé unilingue d' expression anglaise. L' employé a également demandé à l' enquêteur s' il parlait anglais. Le service n' a pas été fourni en français. Le même scénario s' est répété à peu de chose près lors du second appel.

La signalisation extérieure du bureau était dans les deux langues officielles. L' affichage à l' intérieur n' était que partiellement bilingue. La plupart des documents sur le présentoir étaient disposés du côté anglais seulement, ne projetant pas l' image d' un bureau désigné pour fournir des services en français et en anglais. L' enquêteur a également noté que certains documents n' étaient disponibles qu' en anglais. Le bureau affichait cependant le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services dans les deux langues.

Lors de la visite, l' accueil s' est fait en anglais seulement et la réceptionniste a demandé à l' enquêteur s' il parlait anglais. Elle ne parlait pas français.

Il s' agit d' un petit bureau qui compte trois personnes, dont aucune n' était bilingue au moment du suivi. La direction nous a expliqué que cette piètre performance au niveau du service en français était le résultat d' un concours de circonstances. Le directeur et son directeur adjoint étaient tous deux absents au moment de la visite de notre enquêteur. À cause de contraintes budgétaires, le bureau a recours à de l' aide temporaire pour assurer les services de soutien. La secrétaire employée à terme pour la période du 1^{er} janvier au 30 avril 1997 n' était pas bilingue. En d' autres temps, la direction fait de son mieux pour embaucher une secrétaire bilingue. De plus, le directeur adjoint était sur le point de débiter la formation linguistique pour une période de six semaines. Entre-temps, la direction affirme avoir recours à des mesures administratives en se servant du bureau d' Ottawa pour fournir des services en français. Notons toutefois que ces mesures n' ont

été d' aucune utilité pour obtenir le service en français ni lors de nos appels téléphoniques ni lors de notre visite effectués à des dates différentes, sur une période de deux semaines.

Par ailleurs, ce bureau n' entretient aucune communication avec la communauté d' expression française de la Saskatchewan.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande au ministère de la Défense nationale :

1. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l' affichage 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 toute la documentation à l' intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
3. 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;
4. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d' une capacité bilingue adéquate à son bureau de Protection civile Canada à Regina;
5. de s' assurer, d' ici à ce que le bureau de Protection civile Canada à Regina puisse fournir des services en français, que les mesures administratives temporaires sont utilisées;
6. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française de la Saskatchewan afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services qu' offre son bureau de Protection civile Canada à Regina.

Réponse du Ministère

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

- ✍ La signalisation intérieure est dans les deux langues officielles.
- ✍ Les publications sont exposées dans les deux langues officielles.
- ✍ On répond aux appels téléphoniques et on accueille le public dans les deux langues officielles.
- ✍ À l' exception de deux périodes de quatre mois où on ne comptait aucun candidat bilingue, le service est offert dans les deux langues depuis le 5 décembre 1994. En raison de contraintes budgétaires, le Ministère a eu recours à des étudiants pour son soutien

administratif. Tous les efforts sont déployés pour employer une personne bilingue en tout temps.

- ✍ Des dispositions administratives sont en place afin d'assurer un service en français lorsqu'il ne dispose pas de la capacité bilingue. Un message bilingue sera alors exposé sur le comptoir, à côté du pictogramme du SCT, précisant que, sur demande, des arrangements pour un service bilingue seront faits avec le siège social à Ottawa.
- ✍ Les communications avec les membres de la communauté d'expression française de la Saskatchewan sont assurées par l'intermédiaire de groupes communautaires d'expression française, des médias d'expression française et du Conseil régional fédéral.

Commentaires du Commissaire

Nous ne pouvons accepter que les employés du soutien administratif fournissent le service en français alors que celui fourni en anglais est assuré par un agent. Nous nous attendons à ce que le Ministère désigne un poste d'agent bilingue dans les plus brefs délais et qu'il prenne des mesures administratives efficaces d'ici à ce que ce poste soit comblé par un titulaire bilingue.

Exposer un message bilingue sur le comptoir précisant que, sur demande, des arrangements pour un service en français peuvent être faits équivaut à décourager les citoyens d'expression française de demander le service en français en leur faisant savoir qu'un service en français de qualité inférieure à celui fourni en anglais est disponible. Le Ministère doit avoir une capacité bilingue suffisante en tout temps pour tenir compte des départs, des déplacements et des congés des employés. De plus, le public d'expression française ne doit pas être pénalisé à cause des contraintes budgétaires.

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois suivant la diffusion de ce rapport, des mesures supplémentaires prises pour que le public d'expression française obtienne des services en français d'une qualité égale à ceux fournis en anglais.

Défense nationale

Détachement du Centre de recrutement des Forces canadiennes (12129)

Édifice Fédéral
101, 22^e Rue Est
4^e étage
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E1
(306) 975-4020
1-800-856-8488

Lors de notre étude en 1994, ce bureau, qui était situé à l'époque au 229, 4^e Avenue Sud avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que ce bureau ne parvient plus à offrir un service en français de façon constante dès que l'employé bilingue s'absente.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-4020, le numéro du bureau inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L'accueil s'est fait dans les deux langues sur le répondeur et le service en français était de très bonne qualité lors des deux appels logés au bureau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur les présentoirs était dans les deux langues mais les formulaires ne l'étaient pas. Lors de la visite, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le bureau n'a pas été en mesure de fournir le service en français, la personne bilingue était absente.

Lors de notre passage en 1994, le bureau comptait une quinzaine d'employés. Il n'y en a plus que deux, dont un est bilingue. La direction estime que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. L'information est transmise aux employés à leur arrivée en poste et par la suite au moyen de notes de service et de rappels occasionnels. Le bureau entretient par ailleurs des contacts fréquents avec des organismes de la communauté de langue officielle minoritaire lors de ses campagnes de recrutement. Ainsi, le bureau communique régulièrement avec les médias de langue française, le centre d'emploi, les écoles et le collège de langue française. Il connaît donc les besoins de la communauté d'expression française et peut l'informer des services offerts par le bureau.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui 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 personne en français en tout temps.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous fait savoir que les lacunes mentionnées dans les recommandations 1 et 2 ont été comblées. Il ne sera toutefois pas possible de donner suite à la recommandation 3 avant le renouvellement du contrat du sergent de la Première réserve.

Entre-temps, si nécessaire, en l'absence du recruteur bilingue, la communication aura lieu par téléphone, avec un employé bilingue du Centre de recrutement de Winnipeg ou du détachement de Regina. De plus, si nécessaire, on pourra compter sur l'aide de certains employés du bureau voisin de Citoyenneté et Immigration.

Commentaires du Commissaire

Le CLO prend note de l'engagement du Ministère à mettre en oeuvre les deux premières recommandations dans les délais recommandés. Il constate cependant que le Ministère n'a pris aucun engagement précis en ce qui concerne le service en français en personne et qu'il a recours à des mesures administratives pour offrir ces services. Ces mesures que les institutions peuvent raisonnablement devoir employer pendant une courte période de temps pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, ne peuvent devenir la façon permanente de fournir le service en français.

Le CLO aimerait par conséquent obtenir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport un plan d'action incluant un échéancier, précisant les mesures que le Ministère entend prendre pour offrir, en tout temps, des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Revenu Canada

Services fiscaux (12164)

1955, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 2N9
(306) 780-6724
(306) 780-6079
(306) 780-5944

Nous n' avons pas vérifié la prestation de services en français à ce bureau lors de notre étude en 1994. Ce bureau offre un service chancelant en français. Plusieurs lacunes devront être corrigées pour assurer que tous les services offerts en français sont fournis avec plus de constance, tant au téléphone qu' en personne.

Pour la vérification téléphonique, l' enquêteur a d' abord composé le (306) 780-6724, le numéro des renseignements généraux en français inscrit dans le bottin téléphonique local et dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L' accueil s' est fait en français et le service fourni dans cette langue était très bon lors de nos deux appels à ce numéro. L' enquêteur a ensuite composé le (306) 780-6079, le numéro pour les demandes de formulaires selon les indications du répertoire du SCT. Ce numéro n' est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. À ce numéro, l' accueil s' est fait en anglais seulement. La réceptionniste a demandé à l' enquêteur s' il parlait anglais. L' enquêteur a demandé s' il était possible d' obtenir le service en français ce à quoi la réceptionniste a répondu par la négative. Il n' a pas obtenu son service en français. Au second appel au même numéro, l' accueil s' est encore fait en anglais seulement mais on a indiqué à l' enquêteur, en anglais, qu' il obtiendrait le service en français s' il composait le (306) 780-6015.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient majoritairement bilingues. Cependant, l' enquêteur a noté la présence de quelques affiches-maison en anglais seulement. Au sous-sol, là où se trouvait le service des formulaires, les présentoirs ne contenaient que la version anglaise des formulaires. Il a fallu qu' un préposé aille chercher ailleurs la version française du formulaire demandé. Toujours au sous-sol, il a fallu quelque temps à l' enquêteur pour trouver le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais; celui-ci était installé derrière un petit présentoir. Au rez-de-chaussée, au service des renseignements généraux, la documentation mise à la disposition du public sur les présentoirs était bilingue. Le pictogramme était également en évidence.

Lorsqu' il s' est présenté au service des demandes de formulaires, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Le préposé s' est excusé de ne pas pouvoir servir l' enquêteur en français et il s' est empressé d' avoir recours à une collègue bilingue qui a fourni un très bon service en français par la suite.

Le bureau compte environ 300 employés, dont 13 occupent des postes désignés bilingues. Tous les postes bilingues exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Onze employés satisfont au niveau de compétence linguistique exigé ou le dépassent. Par ailleurs, deux employés récemment embauchés n'ont pas encore reçu le résultat de leurs tests linguistiques. Six des employés bilingues sont affectés au service à la clientèle alors que cinq autres oeuvrent dans le secteur de la vérification. Avec un si petit nombre d'employés bilingues, plusieurs secteurs de l'organisation n'ont pas la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. C'est le cas entre autres du service de la Perception et de celui des Formulaires. La direction reconnaît ces lacunes et elle nous a fait part des difficultés rencontrées pour recruter et conserver du personnel bilingue. Il faut noter que le bureau a doublé sa capacité bilingue globale depuis deux ans.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Le sujet a été abordé en réunion il y a quelques mois déjà. Par ailleurs, le bureau entretient de bonnes relations avec les associations représentant la communauté de langue officielle minoritaire. Ainsi, on a récemment mené une campagne locale pour publiciser le nouveau service de renseignements sur des lignes téléphoniques sans frais (1-800). Le bureau a manifesté l'intention d'intensifier ses contacts avec la communauté d'expression française en nommant un coordonnateur local des langues officielles dont le rôle sera de suivre de près tout ce qui touche au service dans les deux langues.

Lorsqu'il fut mis au courant des résultats de notre enquête, le gestionnaire a pris plusieurs mesures pour corriger les lacunes identifiées :

- † *Le coordonnateur des langues officielles qu'il a nommé a rencontré le personnel du service des Formulaires pour expliquer la nécessité de faire l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne et d'acheminer les appels en français sur la ligne des services en français.*
- † *Les formulaires ont été revus pour s'assurer qu'ils sont disponibles et présentés dans les deux langues.*
- † *Les modifications pour les nouveaux numéros de téléphone ont été préparées pour l'inscription au nouveau bottin téléphonique. Les numéros pour les services en français y sont clairement indiqués.*
- † *La nomination du coordonnateur des langues officielles vise à sensibiliser davantage le personnel et la gestion aux divers problèmes du service dans les deux langues.*

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue là où le public se rend pour obtenir des services;

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 deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;
4. 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 dans les différents secteurs de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La direction a attentivement passé en revue les recommandations et a présenté le plan suivant en vue de corriger les lacunes indiquées.

- ✍ Le Ministère a passé en revue ses Bureaux de services fiscaux et s'est assuré que le pictogramme du SCT est clairement visible dans tous les endroits où le public reçoit des services. De plus, le coordonnateur des langues officielles à l'échelle locale surveillera la présence et la localisation des pictogrammes.
- ✍ Un rappel de l'exigence de faire une offre de service dans les deux langues sera régulièrement fait aux employés qui répondent au téléphone et aux employés qui sont en contact avec le public. Ce rappel indiquera les étapes à suivre pour encourager le public à communiquer avec le Bureau de services fiscaux de Regina dans la langue officielle de son choix.
- ✍ Des procédures sont actuellement établies et de la formation a été donnée aux employés afin de leur apprendre à transférer, en français, les appels des citoyens d'expression française aux agents bilingues.
- ✍ Des mesures ont été prises afin que la capacité dans les deux langues officielles soit suffisante dans toutes les principales divisions. Le service relatif à l'accès des clients aux formulaires a maintenant été réaffecté au Service à la clientèle, où l'offre active de service est surveillée et où les services en français et en anglais sont offerts en tout temps.

Revenu Canada

Services fiscaux (12165)

340, 3^e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0A8
(306) 975-4627
1-800-667-1143
(306) 975-4577
(306) 975-4580

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau a beaucoup amélioré la qualité du service qu'il offre en français. Le bureau devra toutefois corriger quelques lacunes qui perdurent.

Pour la vérification des services offerts au téléphone, l'enquêteur a d'abord composé le (306) 975-4627, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT pour les renseignements généraux. Notons que ce numéro est inscrit pour le service en français dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels logés à ce numéro. Un répondeur invitait l'enquêteur à laisser ses coordonnées pour qu'on le rappelle. Il ne l'a pas fait. Il a plutôt composé le (306) 975-4595, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local pour les services en anglais. Il a obtenu le service sur le champ. Il en a donc conclu que le service fourni en français n'est pas comparable au service offert en anglais. L'enquêteur a aussi noté que l'accueil s'était fait dans les deux langues sur la ligne réservée au service en français. Il a également noté que la majeure partie du message enregistré est récitée en anglais dans le but, semble-t-il, de réacheminer les appels provenant de clients de langue anglaise qui auraient choisi cette ligne par erreur. On peut se demander, dans les circonstances, s'il s'agit vraiment d'une ligne téléphonique destinée au service en français.

L'enquêteur a ensuite vérifié le service en français offert au (306) 975-4577, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour les demandes de formulaires et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais lors des deux appels logés à ce numéro. La première fois, la téléphoniste a réacheminé l'appel à un agent bilingue. Au second appel, l'enquêteur a dû s'adresser en anglais à la téléphoniste pour qu'on réachemine son appel. Le service fourni en français par la suite était très bon mais il n'était pas comparable à celui offert en anglais.

L'enquêteur vérifia ensuite le service en français pour les remboursements. Il composa le (306) 975-4580, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT. On retrouve ce numéro sous la rubrique anglaise du bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais lors des deux appels logés à ce numéro. Par contre, le service fourni en français était très bon, une fois dépassés les problèmes d'acheminement d'appels par la téléphoniste unilingue.

Pour terminer la vérification du service en français offert au téléphone, l'enquêteur composa le 1-800-667-1143, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT pour les renseignements généraux. Ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues lors des deux appels logés à ce numéro. Le service fourni en français était très bon au premier appel. Au second appel, un message enregistré sur un répondeur demandait à l'interlocuteur de laisser ses coordonnées pour qu'un agent rappelle. L'enquêteur n'a pas poursuivi l'expérience.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient également dans les deux langues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant au public qu'il offrait des services en français et en anglais. À la réception, la préposée portait un macaron où il était inscrit « Je parle français ». Au moment de la visite, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte 310 employés, dont 19 occupent des postes désignés bilingues. Tous les postes bilingues exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous les titulaires satisfont à ces exigences linguistiques ou les dépassent. Les employés bilingues sont répartis dans différents services : on en compte six au Service à la clientèle, quatre au Service de perception, sept en Vérification et un aux Appels. On peut donc dire que le bureau possède une capacité restreinte mais bien répartie. La direction nous explique que pour mieux servir sa clientèle d'expression française au téléphone, tous les appels acheminés aux divers numéros du bureau sont automatiquement dirigés au (306) 975-4627. Nous avons constaté que cette pratique occasionne des bris dans la chaîne de service ainsi que des délais dans le service fourni en français.

La direction emploie divers moyens pour tenir le personnel informé des obligations linguistiques du bureau : la formation au moment du recrutement, les réunions régulières du personnel, les rencontres d'un groupe d'employés intéressés à parler français au travail. Tous les employés ont également reçu la politique du Ministère sur le service au public dans les deux langues officielles. D'autre part, le bureau entretient des communications régulières avec la communauté d'expression française qu'il dessert.

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 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 s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service téléphonique fourni en français est en tout temps comparable à celui offert en anglais;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;

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

Réponse du Ministère

La direction a attentivement passé en revue les recommandations et a présenté le plan suivant en vue de corriger les lacunes indiquées.

- ✍ Un rappel de l'exigence de faire une offre de service dans les deux langues sera régulièrement fait aux employés qui répondent au téléphone. Ce rappel indiquera les étapes à suivre pour encourager le public à communiquer avec le Bureau de services fiscaux de Saskatoon dans la langue officielle de son choix.
- ✍ Des procédures sont actuellement établies pour améliorer la capacité du bureau d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. De plus, elles viseront à encourager l'embauche de personnel bilingue et l'établissement d'un horaire de travail plus efficient pour ces employés.
- ✍ Des procédures sont actuellement établies et de la formation a été donnée aux employés afin de leur apprendre à transférer, en français, les appels des citoyens d'expression française aux agents bilingues.
- ✍ La section des Télécommunications du Bureau de services fiscaux de Saskatoon a été contactée et l'information figurant dans le prochain bottin téléphonique indiquera clairement dans quelle langue officielle le demandeur peut s'attendre à être servi.
- ✍ Des procédures sont en place pour informer la Division des langues officielles (DLO) à l'administration centrale des changements de numéros de téléphone ou d'adresses. La DLO communique alors immédiatement l'information au SCT. De plus, la région reçoit chaque année un rappel lui demandant de présenter une liste à jour.

Commission de la fonction publique

(12135)

1955, rue Smith
Regina (Saskatchewan)
S4P 2N8
(306) 780-5720
(306) 780-6719
(306) 780-5627

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n' avait pas fourni un service convenable en français. Le suivi mené en 1997 indique qu' il offre maintenant un très bon service en français. L' apport de correctifs au système de répondeur téléphonique automatisé améliorerait encore davantage le service fourni en français.

Pour la vérification du service en français offert au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 780-5627, le numéro du service automatisé inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro n' est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. Seul le numéro (306) 780-5720 est publié dans ce bottin pour le service en français. Lors du premier appel au (306) 780-5627, le répondeur automatique a offert un accueil dans les deux langues. Cependant, une fois choisie l' option du service en français, un message unilingue anglais s' est fait entendre pour inviter le client à attendre qu' on prenne son appel. Un très bon service en français a été fourni par la suite. Au deuxième appel, le répondeur automatique n' a ni offert ni fourni de service dans les deux langues.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient bilingues. Lors de la visite, l' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Le bureau compte sept employés, dont cinq occupent des postes bilingues. Deux postes exigent le niveau supérieur de compétence linguistique alors que les trois autres requièrent le niveau intermédiaire. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste respectif. Le bureau possède donc une très bonne capacité de fournir des services en français et en anglais. Le personnel est tenu au courant des obligations linguistiques du bureau lors des réunions régulières. Par ailleurs, le bureau maintient des contacts étroits avec la communauté de langue française pour le recrutement par le biais du journal l' Eau Vive.

RECOMMANDATION

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;
2. de s'assurer que les mêmes numéros de téléphone paraissent pour le service en français dans le répertoire du Secrétariat du Conseil du Trésor des bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles et dans le bottin téléphonique local.

Réponse de la Commission

Les mesures suivantes ont été prises pour corriger les lacunes :

- ✍ Les systèmes de répondeur téléphonique pour le district de la Saskatchewan ont été mis à jour et répondent maintenant aux exigences en matière de langues officielles. Les deux systèmes antérieurs ont été intégrés et offrent le même service dans les deux langues officielles.
- ✍ Le répertoire Internet du SCT comporte les bons numéros de téléphone pour le bureau du district de la Saskatchewan. Les bottins téléphoniques de Regina et de Saskatoon indiquent pour leur part les mêmes numéros en français et en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(12276)

Édifice Fédéral
Bureau 602
101, 22^e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 0E5
(306) 975-4315

Ce bureau n' avait pas été en mesure de fournir le service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée exactement la même. Le bureau ne s' acquitte pas de ses obligations linguistiques. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour remédier à la situation déplorable qui perdure.

Pour vérifier le service en français offert au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 975-4315, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. L' accueil s' est fait en anglais seulement et la préposée, qui ne comprenait pas le français, a demandé à l' enquêteur de lui parler en anglais. Elle a pris ses coordonnées pour qu' on le rappelle. Environ une heure plus tard, un agent du bureau d' Edmonton a communiqué avec l' enquêteur pour lui fournir le service en français. Le service était très bon mais il n' était pas comparable à celui offert aux clients d' expression anglaise. Compte tenu du résultat obtenu lors du premier appel, il a été convenu de ne pas faire un deuxième appel.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Les formulaires étaient dans les deux langues mais la documentation était majoritairement en anglais seulement. Le pictogramme indiquant que le bureau devait offrir des services en français et en anglais n' était pas affiché. L' accueil s' est fait en anglais seulement et il n' y avait pas de possibilité d' obtenir le service en français.

Le bureau compte quatre personnes, dont aucune n' occupe de poste désigné bilingue. Ce bureau n' a aucune capacité de fournir des services en français. La direction affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. C' est le bureau d' Edmonton qui retourne les appels en français. La direction se retranche sur l' absence de demande en français pour ne pas assumer ses obligations. Le bureau n' entretient de toute évidence aucun contact avec la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Secrétariat du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public à la réception;
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 dans ses présentoirs;
3. 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;
4. 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 au bureau de Saskatoon pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
5. d'informer régulièrement les employés de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
6. d'ici à ce que le bureau s'acquitte lui-même de ses obligations, de mettre en place un arrangement administratif adéquat qui lui permet de servir le public en français en personne.

Réponse du Ministère

Depuis la dernière visite à ce bureau, le nombre d'employés travaillant pour ce Ministère a été grandement réduit, passant, en date du 31 mars 1998, d'environ 30 à cinq. Ces employés n'ont aucun contact avec le public. Le Ministère retirera par conséquent ce bureau de la liste des bureaux offrant des services bilingues au public.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que le Ministère devrait examiner, en collaboration avec le SCT, tous les services offerts par ce bureau avant de le retirer de la liste des bureaux bilingues. De plus, si l'analyse conjointe convient que ce bureau n'offre pas de services au grand public, toute référence à cet effet dans les bottins téléphoniques publics devrait être retirée.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Regina (12244)

6101, avenue Dewdney
Sac postal 2500
Regina (Saskatchewan)
S4P 3K7
(306) 780-5560

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n' avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1997 indique qu' il n' a pas fait de progrès pour la prestation du service en français. Il est toujours aussi difficile d' obtenir, tant au téléphone qu' en personne, des services en français de la part de ce détachement qui ne s' acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 780-5560, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro n' est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. À ce numéro, l' accueil s' est fait en anglais seulement. Après plusieurs minutes d' attente, l' agent qui a pris l' appel ne comprenait pas la question et il a redirigé l' appel vers la direction des Ressources humaines. L' enquêteur n' a pas reçu le service en français, même après avoir patienté durant plusieurs minutes. L' enquêteur a alors composé le 1-800-661-3601, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait dans les deux langues et l' appel a été dirigé vers une autre personne. Le deuxième interlocuteur rejoint n' a pas pu fournir le service en français. Il a demandé à l' enquêteur de rappeler au (306) 780-5560 ou au (306) 975-5173, le numéro du détachement de Saskatoon. L' enquêteur a de nouveau composé le (306) 780-5560. L' accueil s' est fait en anglais seulement et on a dirigé l' appel vers un agent bilingue. L' agent bilingue a pris l' appel avec un accueil dans les deux langues. Il a pris les coordonnées de l' enquêteur et lui a fourni l' information requise en français, deux jours plus tard. Le service fourni en français était alors très bon mais loin d' être comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait le pictogramme pour indiquer au public que le service était disponible en français et en anglais. La documentation de la GRC était disponible dans les deux langues mais elle était présentée du côté anglais seulement. L' accueil s' est fait en anglais seulement et le service en français n' a pas été fourni.

Le détachement compte 16 employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. La direction nous indique qu' elle peut compter sur les services d' un deuxième employé bilingue, quoique celui-ci n' occupe pas un poste bilingue. Le personnel, selon la direction, est au courant des obligations linguistiques du détachement, ce sujet étant abordé à l' occasion, en réunion. À la connaissance du commandant du détachement en poste depuis six mois, le détachement n' entretient pas de communication avec la communauté locale d' expression française. Nous sommes d' avis qu' il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts.

Lorsqu'il fut mis au courant de nos constatations, le commandant du détachement s'est engagé à prendre des mesures pour corriger les lacunes identifiées.

L'enquêteur a également rencontré l'inspecteur responsable de l'ensemble des détachements de la Saskatchewan pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la façon dont la GRC traite des questions relatives au service au public dans les deux langues officielles. La GRC compte environ 1 200 membres pour l'ensemble de la Saskatchewan. Près de 750 de ces membres travaillent à contrat pour fournir des services de police pour le compte de la province. La GRC a identifié au total 40 postes bilingues qu'elle a distribués dans l'ensemble de ses détachements en Saskatchewan. Elle compte environ 125 membres bilingues. L'inspecteur a indiqué que quelques détachements qui n'ont pas nécessairement d'obligations linguistiques en Saskatchewan, notamment ceux situés à proximité des routes principales ou de la Transcanadienne, font de leur mieux pour servir quand même le public dans les deux langues. Dans ce cas, les agents en patrouille ont une liste des agents bilingues dans chaque détachement auxquels ils peuvent avoir recours au besoin. L'inspecteur a aussi indiqué que chaque commandant d'un détachement désigné pour fournir des services dans les deux langues était responsable de maintenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire. Il a également souhaité que les commandants de ces détachements adoptent une approche plus pro-active à cet égard.

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 fédérale à l'intention du public est disposée de façon équitable dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
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 s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
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;
5. d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor immédiatement des numéros de téléphone appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

6. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française pour connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts.

Réponse de la GRC

Le détachement de Regina est situé dans le même immeuble que le Quartier général de la Division « F » et que les bureaux du District Sud. La Division « F » et les bureaux du District Sud n' offrent pas de services directs au public, compte tenu du fait que les lieux sont d' accès réservé pour des raisons opérationnelles. Le détachement de Regina n' offre pas de services à la ville de Regina, car celle-ci possède son propre service de police municipal. Le détachement de Regina dessert la population rurale au nord et à l' est de la ville de Regina, où il n' y a pas de population d' expression française.

Le commandant de détachement s' engage néanmoins à respecter les obligations en matière de langues officielles au meilleur de la capacité actuelle du détachement. Tous les employés s' assureront que toute la documentation est offerte au public dans les deux langues officielles, à l' exception de l' information provinciale et locale pour laquelle le détachement ne détient aucun contrôle rédactionnel mais qui doit néanmoins être offerte et/ou distribuée. Les employés ont passé en revue les sections pertinentes de la politique sur les langues officielles de la GRC qui traitent de l' offre active de service. Le détachement compte un poste désigné bilingue et ce poste est occupé par un membre qui répond aux exigences linguistiques. Comme il n' y a pas de population d' expression française à desservir, une augmentation du nombre d' employés bilingues serait inappropriée. Les employés peuvent, au besoin, téléphoner à d' autres membres bilingues de la Division.

Pour des raisons budgétaires, la Division a réduit ou entièrement éliminé la publicité dans les pages blanches des divers bottins téléphoniques régionaux. Les détachements et les secteurs qu' ils desservent sont indiqués, sans frais, sur la page couverture des bottins téléphoniques. L' espace alloué est toutefois limité et seuls les renseignements de base peuvent être indiqués.

La Division est également abonnée aux services linguistiques d' AT&T qui offrent des services de traduction, dans la plupart des langues, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Ce service est offert par l' intermédiaire du Centre des transmissions opérationnelles de la Division.

Le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles à Ottawa travaille en permanence avec les fonctionnaires du SCT pour veiller à ce que l' information figurant dans le répertoire du SCT soit le plus à jour possible.

Le membre d' expression française du détachement s' efforcera de maintenir des contacts réguliers avec la communauté d' expression française de la ville de Regina afin que la distinction entre le service de police municipal de la ville de Regina et le détachement de la GRC soit bien claire.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est au courant que la GRC effectue du travail policier pour le compte des gouvernements provinciaux et municipaux dans l'ouest du pays. Bien que ce travail puisse constituer une forte proportion des responsabilités de certains détachements, il n'en reste pas moins que la GRC demeure une institution fédérale assujettie à la LLO et au Règlement. Le CLO est également conscient du caractère unique de la force policière et des circonstances variées dans lesquelles les services sont fournis à la population.

Dans le cas de Regina, après un examen de la situation, il appert que le détachement de Regina n'a plus l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles. Ce détachement n'est plus inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux bilingues. Ce sont plutôt le Quartier général de la sous-division de Regina ainsi que le Quartier général de la division « F » qui ont cette obligation. Ces deux bureaux doivent fournir le service en français et en anglais en vertu de la règle 5 (1) (e) parce qu'ils sont situés dans une région métropolitaine de recensement (Regina) et que leur aire de service compte une population minoritaire de langue française d'au moins 5 000 personnes. Ces deux bureaux sont inscrits dans le répertoire du SCT des bureaux bilingues.

La méprise dans le cas présent vient du fait que les trois bureaux sont situés dans le même édifice. L'entrée principale de l'immeuble sert en quelque sorte d'aire d'accueil aux divers services. C'est pourquoi on y retrouve le pictogramme du SCT qui indique que les services sont disponibles en français et en anglais de même que la documentation de l'institution. Les visiteurs doivent cependant être accompagnés pour avoir accès aux services des Quartiers généraux. Cela ne signifie pas pour autant que ces services n'ont pas de contact avec le public. On peut les joindre par téléphone et se rendre sur place.

En fait, pour obtenir le service en français au téléphone, il aurait fallu composer le (306) 780-5563 ou le (306) 780-5461. Ces numéros paraissent dans la liste des bureaux désignés bilingues du SCT.

Dans le cas présent, la GRC a l'obligation de s'assurer, entre autres, que les services sont disponibles en français et en anglais au niveau de l'aire d'accueil de l'immeuble abritant les services des Quartiers généraux qui sont désignés pour fournir des services dans les deux langues. Les publications fédérales doivent être disponibles dans les deux langues, l'accueil en personne doit se faire dans les deux langues de même que le renvoi au besoin au personnel bilingue des deux Quartiers généraux pour le service en français.

D'autre part, le CLO rappelle également à la GRC que l'emploi des services de traduction par le Centre des communications du Quartier général de la division pour fournir des services en français ne rencontre pas les obligations établies dans le Règlement sur les langues officielles. Tout bureau qui a une obligation d'offrir des services dans les deux langues doit le faire en employant les mêmes moyens dans une langue comme dans l'autre.

Le CLO maintient également que la GRC devrait indiquer dans l'annuaire téléphonique, le ou les numéro(s) où il est possible d'obtenir le service en français. Le CLO prend note que la GRC entend maintenir les contacts avec la communauté d'expression française de Regina.

Le CLO constate en terminant qu'il existe auprès des différents intervenants au sein même de la GRC une confusion certaine quant aux obligations linguistiques du détachement et des autres services logés à cette adresse de même que sur les façons de s'en acquitter convenablement. Les nombreux échanges que nous avons eus tant avec le personnel qu'avec l'Officier responsable du détachement, l'Inspecteur en charge de l'ensemble des détachements en Saskatchewan ainsi que les responsables du programme des langues officielles à l'administration centrale témoignent de cette confusion. Des clarifications s'imposent pour que les membres du public ne fassent pas les frais de cette confusion et qu'ils reçoivent les services auxquels ils ont droit dans la langue de leur choix.

Dans les circonstances, le CLO retire les recommandations faites précédemment relativement au détachement de Regina et les remplace par les recommandations suivantes.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada:

1. de clarifier, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les obligations linguistiques des différents services de l'institution logés à cet endroit;
2. d'informer la gestion et le personnel, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, des obligations linguistiques des services en question et de la façon de s'en acquitter;
3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disposée de façon équitable dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;

4. 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 ou qu'ils dirigent au besoin, en français, les membres du public vers les personnes capables de les servir en français;
5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
6. d'inscrire dans le prochain annuaire téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) où les services en français sont disponibles.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Gravelbourg (12199)

C.P. 747
Gravelbourg (Saskatchewan)
S0H 1X0
(306) 648-3151

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le service en français offert par le détachement est aléatoire. En effet, le service en français est entièrement conditionnel à la présence des agents bilingues au détachement. Lorsque ceux-ci sont en patrouille ou absents, le service en français n'est plus disponible.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 648-3151, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT ainsi que dans le bottin téléphonique local. Lors du premier appel, l'accueil en provenance du centre des communications s'est fait en anglais seulement. L'appel a ensuite été acheminé au détachement de Gravelbourg où l'accueil s'est fait dans les deux langues. Le service fourni en français était satisfaisant. Lors du second appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues mais l'appel a ensuite été acheminé en anglais vers l'agent bilingue. Le service en français par la suite était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait également le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur le présentoir étaient en français et en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le détachement n'a pas été en mesure de fournir le service en français, le personnel bilingue n'étant pas sur place. Le détachement compte cinq personnes, dont deux employés civils et trois gendarmes. Les trois gendarmes sont bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. Le sujet a été abordé en réunion à quelques reprises. Cependant, lorsque les trois gendarmes sont absents en même temps, le détachement n'est plus en mesure d'offrir de service en français. Le détachement devrait mettre en place une procédure pour assurer en tout temps la prestation du service en français lorsque tout le personnel bilingue s'absente.

Par ailleurs, le détachement entretient des communications informelles avec la communauté d'expression française locale au moyen de rencontres au centre culturel de Maillard.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

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

Réponse de la GRC

Tous les postes réguliers de ce détachement sont bilingues. De plus, le poste à temps partiel de préposé au service à la clientèle a maintenant été désigné bilingue et tous les efforts seront faits pour le combler le plus rapidement possible avec un employé bilingue. Le commandant du détachement a assuré le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles de la GRC à Ottawa que des services de qualité égale seraient offerts en tout temps dans les deux langues officielles.

Le détachement maintient des contacts permanents avec la communauté d'expression française afin de veiller à ce qu'il respecte ses obligations en matière de service et de communication. De nombreux liens existent avec le Collège Mathieu, l'administrateur de la ville, les entreprises locales et les résidents locaux durant la prestation normale de service.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Moose Jaw (12227)

240, rue Saskatchewan Est
Moose Jaw (Saskatchewan)
S6H 6E8
(306) 693-4670

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n' avait pas été en mesure de fournir le service en français, n' ayant aucune capacité bilingue sur place. Le suivi mené en 1997 indique que la situation est demeurée la même.

Pour la vérification téléphonique, l' enquêteur a composé le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT. Ce numéro est erroné. L' enquêteur a ensuite composé le (306) 691-4670, le numéro du détachement qui paraît dans le bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait en anglais seulement. La personne a dirigé en anglais l' appel vers un autre détachement. Une employée bilingue a pris l' appel et a fourni un service satisfaisant en français. Au deuxième appel, l' accueil s' est fait en anglais seulement. Après avoir invité l' enquêteur à patienter en utilisant une formule appropriée en français, la personne a repris elle-même l' appel pour servir notre enquêteur en anglais seulement.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Le détachement affichait le pictogramme du SCT indiquant qu' il offrait des services en français et en anglais. Les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues mais la documentation fédérale se présentait surtout en anglais.

Lors de la visite, l' accueil s' est fait en anglais seulement et il n' a pas été possible d' obtenir le service en français. Le détachement compte sept personnes à temps plein et une personne à demi-temps, civils et gendarmes compris. Un seul poste de gendarme est désigné bilingue. Lorsque le gendarme bilingue s' absente, le bureau n' a plus aucune capacité de servir le public en français.

Selon le commandant, le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement, ayant reçu des directives écrites ainsi qu' un courrier électronique à ce sujet lors de la dernière vérification. Le détachement n' entretient pas de communication avec la communauté de langue officielle minoritaire locale. Nous sommes d' avis qu' il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts.

Ce détachement ne s' acquitte pas convenablement de ses obligations linguistiques. Des mesures immédiates doivent être prises pour corriger cette situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
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 s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel dirige en français les citoyens d'expression française vers les responsables bilingues;
4. 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 afin d'assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français en tout temps;
5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse de la GRC

Le détachement de Moose Jaw dessert une population d'environ 6 000 personnes dans les régions rurales entourant la ville de Moose Jaw. La ville possède son propre service de police municipal. La minuscule population d'expression française recensée habite en grande partie dans les limites de la ville, ce qui signifie que le détachement ne dessert pas cette population. De plus, cette population inclut des résidents de passage de la Base des Forces canadiennes de Moose Jaw qui ont droit à des services de police par le truchement de la police militaire. Par conséquent, il n'y a pas eu de demande documentée de services en français à ce détachement au cours des deux dernières années, même lorsqu'une offre active de service a été faite.

Toute la documentation et toutes les brochures sont offertes au public dans les deux langues officielles. Comme il s'agit d'un détachement rural, environ 80 p. 100 de toutes les publications sont toutefois émises par le ministère de la Justice de la Saskatchewan, de même que par les organismes sociaux locaux et provinciaux. Ces publications n'existent qu'en anglais, mais doivent être quand même distribuées. La GRC n'a aucun contrôle sur leur contenu. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles.

Tous les efforts sont faits pour répondre au téléphone dans les deux langues officielles et pour référer les clients aux personnes qui peuvent leur offrir des services en français. Comme il n'existe aucune demande connue ou enregistrée de services en français, les effets d'une offre

active de service demeureront inconnus. Tous les messages du système téléphonique sont enregistrés dans les deux langues officielles.

Le commandant du détachement a rappelé qu' il fallait référer les clients d' expression française au membre d' expression française.

Le détachement surveillera la demande pour des services en français. Compte tenu de la demande enregistrée, une décision sera prise quant au nombre et au niveau des postes bilingues requis. Le Centre chargé de la politique en matière de langues officielles à Ottawa soulèvera également la question démographique avec les fonctionnaires du SCT.

Compte tenu de l' orientation communautaire des services policiers de la GRC, le détachement de Moose Jaw poursuivra son travail bien établi et efficace de communication et d' interaction avec les communautés qu' il dessert dans les régions rurales entourant la ville de Moose Jaw.

Commentaires du Commissaire

Dans le cas qui nous préoccupe, le détachement est accessible au public par téléphone et en personne comme nous l' avons démontré lors de l' étude de 1994 ainsi qu' au cours du suivi de 1997. Le détachement a l' obligation de fournir des services et de communiquer avec le public dans les deux langues en vertu de l' article 5 (1) l (vi) du Règlement qui fait spécifiquement référence aux services du détachement de la GRC établi dans une petite subdivision de recensement, comme c' est le cas à Moose Jaw.

Dans les circonstances présentes, il est évident que la demande pour les services en français n' atteindra jamais le niveau de la demande pour les mêmes services en anglais mais elle n' en est pas moins importante selon le législateur; cette demande pour les services en français pourrait d' ailleurs être plus élevée si le détachement accueillait le public dans les deux langues officielles tant au téléphone qu' en personne. Par ailleurs, le fait que la ville de Moose Jaw ainsi que la base des forces canadiennes située à proximité possèdent leur propre corps policier n' enlève aucune obligation à cet égard au détachement de la GRC. Le détachement reconnaît d' ailleurs qu' il y a une population qui transite de la base militaire à la ville et qu' il peut donc y avoir des communications avec ce public.

Le CLO aimerait également souligner qu' il n' a pas recommandé à la GRC de traduire des documents unilingues de sources autres que fédérales mais plutôt de s' assurer que les publications fédérales sont disponibles dans les deux langues et disposées de manière à indiquer au public que les services du détachement sont fournis en français et en anglais.

Le CLO encourage la GRC à communiquer avec le SCT pour clarifier ses obligations linguistiques si elle en éprouve le besoin. Il persiste à croire, à partir des résultats de l' étude de 1994 et du récent suivi, que la capacité du détachement de servir le public dans les deux langues serait améliorée avec l' addition d' un second poste d' agent bilingue.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Saskatoon (12248)

1721, 8^e Rue Est
Saskatoon (Saskatchewan)
S7H 0T4
(306) 975-5173

Ce détachement avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 démontre qu' il offre toujours un très bon service en français mais que certaines améliorations sont encore nécessaires.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 975-5173, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. Lors des deux premiers appels, l' accueil s' est fait dans les deux langues. Les deux personnes de langue anglaise qui ont pris les appels ont immédiatement fait appel à un collègue bilingue. De plus, ces deux personnes ont réussi à acheminer les appels en français, la langue de leur interlocuteur. Le service fourni par la suite en français était de très bonne qualité. Lors du troisième appel, l' accueil s' est fait en anglais seulement. L' acheminement de l' appel s' est également fait en anglais mais le service fourni par la suite en français était très bon.

Lors de la visite du détachement, la signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. Le détachement arborait l' affiche propre à la GRC pour indiquer au public qu' il offrait des services en français et en anglais. L' enquêteur a noté que la documentation fédérale sur le présentoir n' était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles.

L' accueil en personne s' est fait en anglais seulement et la personne à la réception s' est adressée en anglais à notre enquêteur pour le diriger vers un collègue bilingue. Le service fourni en français était très bon.

Le détachement compte 18 personnes, gendarmes et civils compris. Il n' a aucun poste désigné bilingue pour servir le public. Il compte toutefois cinq personnes bilingues qu' il utilise à cette fin. Cette façon de faire n' assure pas la continuité du service en français au sein du détachement. L' obligation de fournir des services dans les deux langues ne peut être laissée au hasard des mouvements de personnel, ni à la bonne volonté de chacun. Le personnel du détachement est au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée à ce sujet il y a un an environ. Par ailleurs, le détachement n' entretient pas de communication suivie avec la communauté de langue officielle minoritaire qu' il dessert. Nous sommes d' avis qu' il aurait avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation fédérale à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs;
3. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de postes désignés bilingues pour assurer la prestation continue de services au public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse de la GRC

Le détachement de Saskatoon est situé dans le même immeuble que les bureaux de district, auxquels le public n'a pas accès. Selon l'information fournie par le registre « burolis » du SCT, ce détachement n'est pas tenu d'offrir des services dans les deux langues officielles. Cela n'est pas surprenant, car le bureau ne dessert que la population rurale des environs de Saskatoon. La ville de Saskatoon possède son propre service de police municipal et c'est ce dernier qui dessert la population d'expression française recensée. Ni le commandant ni les autres officiers en service ne se rappellent avoir reçu une demande de service en français depuis 1994.

Malgré l'apparente erreur dans la liste, le détachement fait tous les efforts possibles pour offrir des services dans les deux langues officielles. Le personnel répond au téléphone dans les deux langues et tous les efforts sont faits pour maintenir la capacité de servir le public dans les deux langues officielles. Une réunion du détachement a eu lieu le 31 mars 1998 pour rappeler à tous les membres et employés locaux offrant des services à la clientèle leurs obligations en matière de langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le cas du détachement de Saskatoon ressemble à celui du détachement de Regina. En effet, il appert, après un examen approfondi de la situation, que le détachement de Saskatoon n' a plus l' obligation de fournir des services dans les deux langues officielles, du moins si l' on se fie au répertoire du SCT des bureaux bilingues. C' est plutôt au Quartier général sous-division de Saskatoon qu' incombe cette obligation. Comme l' indique la GRC, les deux bureaux sont situés à la même adresse et le détachement semble être plus accessible au public que ne le sont les bureaux du Quartier général, d' où la confusion.

Le Quartier général sous-division de Saskatoon doit fournir des services dans les deux langues en vertu de la règle 5 (1) (e) parce qu' il est situé dans une région métropolitaine de recensement et que son aire de service compte une population minoritaire de langue française d' au moins 5 000 personnes. Comme l' indique le répertoire du SCT des bureaux désignés bilingues, il aurait fallu faire le (306) 975-5169 pour obtenir le service en français au téléphone de la part du Quartier général. Par ailleurs, pour ce qui est du service et des communications en personne, on peut avoir accès au Quartier général à la condition d' y être accompagné.

Dans les circonstances, le CLO retire la troisième recommandation faite à l' égard de ce détachement mais il maintient les autres recommandations qui s' avèrent toujours justifiées pour le Quartier général.

En effet, compte tenu des obligations linguistiques du Quartier général qui partage l' aire d' accueil du détachement situé au même endroit, la documentation fédérale mise à la disposition du public à cet endroit doit être disponible dans les deux langues. L' accueil en personne à la réception doit également s' y faire dans les deux langues et les visiteurs dirigés en français au besoin vers les services du Quartier général.

Le CLO invite la GRC à clarifier au besoin avec le SCT la situation linguistique des différents services situés à cet endroit. Enfin, le CLO apprécierait être informé de la capacité bilingue du Quartier général de Saskatoon au plus tard deux mois après la publication de ce rapport.

Statistique Canada

Bureau régional (12273)

Tour Avord
9^e étage
Regina (Saskatchewan)
S4P 0R7
(306) 780-5405

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1997 démontre que le bureau a réussi à maintenir la qualité du service qu' il offre en français.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l' enquêteur a composé le (306) 780-5405, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L' accueil s' est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon au cours des deux appels logés à ce numéro. L' enquêteur a noté que même le répondeur automatique était programmé avec un accueil et un message dans les deux langues.

La signalisation extérieure et l' affichage à l' intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sur les présentoirs étaient dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu' il offrait des services en français et en anglais. Il n' y a pas eu d' accueil dans les deux langues. En entendant parler français, la préposée est allée chercher une collègue bilingue sans dire un mot. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Le bureau compte quatre postes désignés bilingues sur 11, dont les exigences linguistiques ont été respectivement établies au niveau intermédiaire pour un poste et au niveau supérieur pour les trois autres postes. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est mis au courant des obligations linguistiques du bureau au moment de l' embauche. Des rappels individuels sont aussi effectués par la suite, au besoin. Par ailleurs, le bureau participe de façon assidue à la rencontre annuelle organisée par Patrimoine canadien avec la communauté d' expression française de la province. Le Ministère profite de cette rencontre pour mieux connaître les besoins de la communauté et pour l' informer des services offerts par le bureau.

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

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Statistique 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.

Réponse du Ministère

Le Ministère est satisfait des résultats positifs à l'égard des services offerts par son bureau de Regina. Le gestionnaire, Région des Prairies, qui est responsable de ce bureau, rappellera à tous les employés qu'ils doivent faire une offre active de service dans les deux langues officielles lorsqu'ils accueillent les visiteurs et continuera, bien entendu, à veiller au respect de la politique sur les langues officielles dans tous les autres domaines.

Diversification de l'économie de l'Ouest

(89533)

119, 4^e Avenue Sud
Pièce 601
Saskatoon (Saskatchewan)
S7K 3S7
(306) 975-4373

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1997 indique que le bureau s'acquitte encore généralement bien de ses responsabilités en matière de service au public en français. La capacité bilingue du bureau est toutefois insuffisante pour que le service en français soit offert de façon régulière.

Pour la vérification du service en français au téléphone, l'enquêteur a composé le (306) 975-4373, le numéro inscrit dans le répertoire des bureaux désignés bilingues du SCT et dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était très bon lors des deux appels logés à ce numéro.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues. Le bureau affichait également le pictogramme du SCT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant.

Le bureau compte un total de 48 employés, dont seulement trois occupent des postes désignés bilingues, soient deux réceptionnistes et un agent de programme. La direction reconnaît que cette capacité bilingue est exploitée à son maximum et qu'il peut arriver des cas où le service en français n'est pas vraiment disponible au même titre que celui offert en anglais. C'est particulièrement le cas lorsque le seul agent de programme s'absente. Il est également difficile d'exiger de cet agent l'expertise de tout le bureau pour les services en français.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée et le sujet est également abordé en réunion. Le conseiller en langues officielles du Ministère fait aussi des rappels occasionnels de la politique en cette matière. Par ailleurs, le bureau participe très activement aux consultations avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Le bureau doit revoir à la hausse sa capacité de fournir des services en français, particulièrement au niveau des services professionnels, pour s'assurer que ces services sont disponibles en tout temps et comparables à ceux offerts en anglais.

RECOMMANDATION

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

1. de s' assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Au moment de publier ce rapport, nous n' avons toujours pas reçu les commentaires du Ministère en dépit d' un rappel téléphonique.

Commentaire du Commissaire

Le CLO maintient sa recommandation.

Recommandations de 1994

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

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

Glossaire

demande importante

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

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

pondération

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

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

services clés

Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

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

✍ **vocation du bureau**

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

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