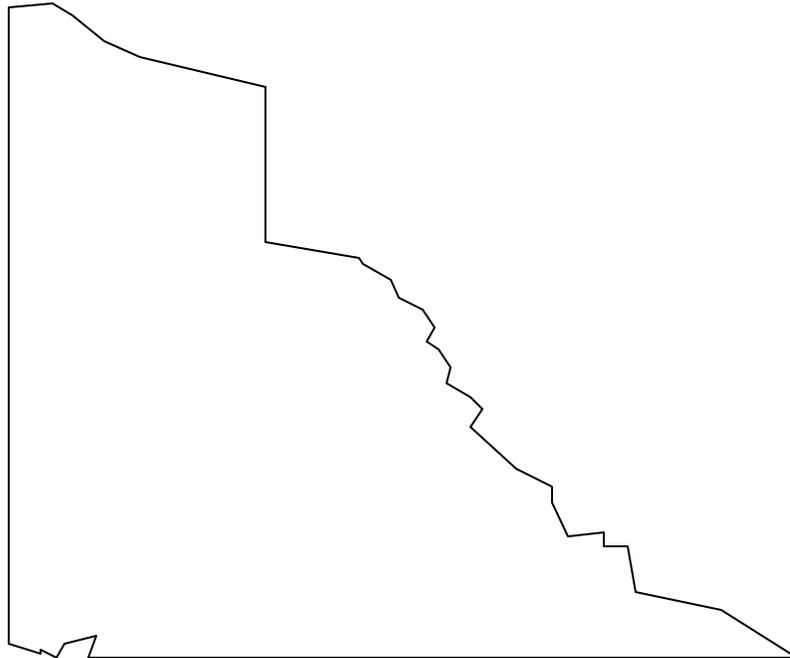


**SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS
AU YUKON**

FÉVRIER 1998

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



Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

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

FÉVRIER 1998

Sommaire

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

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d' action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d' ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d' expression française du Yukon. D' une part, il est difficile d' obtenir de façon constante des services de bonne qualité en français au téléphone et en personne. D' autre part, la signalisation bilingue et la disponibilité de documents dans les deux langues font encore défaut. Quant à la capacité linguistique du personnel, elle est insuffisante dans environ la moitié des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Seulement deux bureaux offraient un accueil dans les deux langues en personne dans les 28 bureaux désignés que nous avons visités. Quant à l' accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 62 p. 100 des cas, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à la situation observée en 1994. Par contre, la disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à la situation observée en 1994 : seulement dans 66 p. 100 les bureaux désignés ont été en mesure d' en assurer une prestation constante. De même, le service en personne, bien qu' il ait fait preuve d' une amélioration marquée par rapport à la situation observée en 1994, était disponible en français dans seulement 61 p. 100 des bureaux visités. 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 du Yukon jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION	- A1 -
1. Le contexte	- A1 -
2. Objectifs	- A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites	- A3 -
B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES	- B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d' expression française ...	- B1 -
2. L' affichage et la documentation	- B2 -
3. L' offre active	- B4 -
a) La signalisation	- B5 -
b) L' accueil au téléphone et en personne	- B6 -
4. Le service	- B7 -
a) Disponibilité du service en français au téléphone	- B7 -
b) Disponibilité du service en français en personne	- B10 -
c) Qualité du service en français et courtoisie	- B10 -
5. La capacité bilingue	- B11 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles	- B13 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues	- B14 -
8. Les transformations du gouvernement	- B15 -
9. Les recommandations du CLO	- B16 -
10. Conclusion	- B17 -
C) EXAMEN DES BUREAUX	- C1 -
Société canadienne d' hypothèques et de logement	- C2 -
Société canadienne des postes	- C5 -
Société Radio-Canada	- C7 -
Patrimoine canadien	- C9 -
Environnement Canada	- C13 -
Banque de développement du Canada	- C26 -
Pêches et Océans	- C30 -
Affaires étrangères et Commerce international	- C32 -
Santé Canada	- C33 -
Développement des ressources humaines	- C37 -
Industrie Canada	- C39 -
Justice Canada	- C42 -
Office national du film	- C44 -
Revenu Canada	- C45 -
Commission de la fonction publique	- C49 -

TABLE DES MATIÈRES

Travaux publics et Services gouvernementaux	- C51 -
Gendarmerie royale du Canada	- C54 -
Statistique Canada	- C55 -
Anciens Combattants	- C57 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994

ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

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

*Le
Règlement*

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

*Étude
du
CLO*

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

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

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

*Rapports
distincts*

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

*Objectif
visé*

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 29 bureaux fédéraux sur 68 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Yukon. 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 CT, 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 au Yukon. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

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

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

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions En raison du nombre plutôt restreint de bureaux désignés bilingues au Yukon, nous avons choisi de tous les inclure à notre suivi. Sur les 29 bureaux désignés, notre suivi en compte 28, un seul bureau n'ayant pu être visité pour des raisons techniques.

Consultation Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec l'association de langue française du Yukon. Nous avons ainsi pu connaître ses besoins de même que ses préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles ses 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 du

Yukon pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n' était pas disponible en français. Ils n' ont généralement pas insisté pour que l' organisme trouve quelqu' un qui soit en mesure de les servir en français.

*Offre active
et service
au*

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

*Appels
téléphoniques*

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite 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.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau afin d' y évaluer l' affichage, la documentation, l' accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du

*Visites
des
bureaux*

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.

*Plaintes du
public*

Les membres du public peuvent nous signaler toute anomalie rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Yukon. 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 de l'association représentant la communauté d'expression française du Yukon sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Au moment de notre étude en 1994, le Yukon comptait 100 bureaux fédéraux, dont 54 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 68 bureaux, dont 29 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 32 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 46 p. 100. C'est préoccupant. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés au Yukon, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

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

Consultation

Nous avons débuté le suivi par une consultation téléphonique avec des représentants de l'Association franco-yukonnaise. Cette discussion avait pour but de déterminer les améliorations notées par la communauté d'expression française relativement à la qualité et à la disponibilité de services en français dans l'ensemble des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles dans l'ensemble du Territoire du Yukon.

Constatations

De façon générale, les représentants ont dit qu'à leurs yeux, les institutions fédérales ont fait des efforts pour améliorer la qualité du service en français dans l'ensemble du

Territoire. Ils ont indiqué notamment que les bureaux désignés étaient davantage au courant de leurs obligations linguistiques et que le pictogramme du CT était affiché dans plus de bureaux. Ils ont cependant souligné que l'absence d'accueil bilingue en personne contribuait à réduire l'utilisation du français dans les bureaux qui étaient quand même en mesure de fournir le service dans les deux langues officielles.

Préoccupations

Les représentants ont exprimé leurs inquiétudes au sujet de la persistance de certaines institutions à continuer de fournir le service en français au Yukon au moyen de mesures administratives, soit en le faisant à partir de leurs bureaux situés à Vancouver. Ils ont également exprimé leurs frustrations au sujet des inexactitudes que renferme le répertoire du CT des bureaux désignés bilingues. La plus grande préoccupation de l'Association franco-yukonnaise consiste cependant en la possibilité d'érosion de son droit constitutionnel à obtenir des services en français, que risque d'entraîner la dévolution de responsabilités fédérales, les services de santé et d'éducation étant les plus importants.

Confirmation

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

2. L' affichage et la documentation

Éléments matériels

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

Nous avons d'abord été surpris de constater que la signalisation extérieure dans les deux langues était encore source de problèmes dans 44 p. 100 des bureaux visités, alors que des problèmes d'affichage intérieur persistaient dans 23 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés. Nous avons noté en 1994 que la documentation était disponible en français et en anglais dans une proportion de 75 p. 100. En 1996, ce n'est que dans

*Présentoirs
et affichage*

67 p. 100 des bureaux visités que toute la documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. On accusait également un recul au chapitre de la disponibilité des formulaires dans les deux langues. En effet, alors qu'en 1994 les formulaires étaient disponibles en français et en anglais dans tous les cas, seulement 86 p. 100 des bureaux visités en 1996 mettaient à la disposition du public tous leurs formulaires dans les deux langues.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	Étude 1994	Suivi 1996
<i>Signalisation extérieure</i>	85 %	56 %
<i>Affichage intérieur</i>	85 %	77 %
<i>Documentation</i>	75 %	67 %
<i>Formulaires</i>	100 %	86 %

*Manque de
vigilance*

Nous ne connaissons pas les raisons qui ont fait en sorte que les éléments matériels ont subi un recul en 1996. Cependant, compte tenu de la facilité avec laquelle on peut se procurer des formulaires, des documents et des affiches bilingues, nous expliquons mal ce phénomène, autrement que par un manque de vigilance de la part de certains gestionnaires des bureaux désignés. Nous avons donc fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

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, nous avons estimé que les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français au Yukon étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 42 p. 100 des cas.

Nouvelle approche Lors du présent exercice, nous n'avons pas porté de jugement explicite sur les mesures visant à encourager les clients à choisir la langue de service. Nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation



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

*Amélioration
insuffisante*

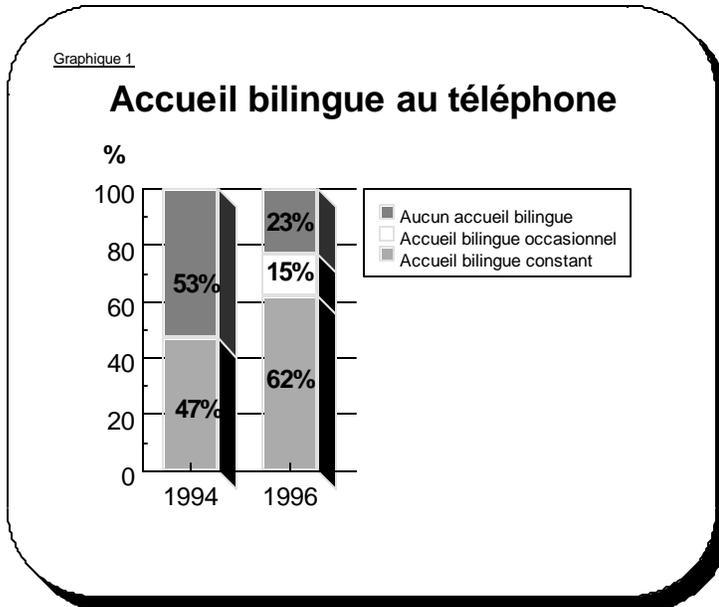
En 1994, seulement 46 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 61 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole clairement. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cette constatation confirme un des points positifs soulevés lors de la consultation avec l'Association franco-yukonnaise. Cependant, nous comprenons très difficilement comment sept bureaux désignés n'affichent toujours pas clairement un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
<i>Panneau ou affiche</i>	<i>Étude 1994</i>	<i>Suivi 1996</i>
Présent	46%	61%
Absent	54%	39%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales du Yukon



Progrès

n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 47 p. 100 des cas.

Lors de notre passage en 1996, nous avons noté une nette amélioration à ce chapitre. Les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 62 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule

bilingue **de façon occasionnelle** dans 15 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 toujours défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 14 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement deux bureaux ont accueilli notre enquêteur au moyen d' une salutation bilingue. Il s'agit du bureau de

Patrimoine canadien et d'un détachement de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) situés à Whitehorse. Cette constatation confirme un autre point soulevé lors de la consultation avec l'Association franco-yukonnaise.

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 du Yukon 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'Industrie Canada, de la Banque de développement du Canada et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

*Composante
du service*

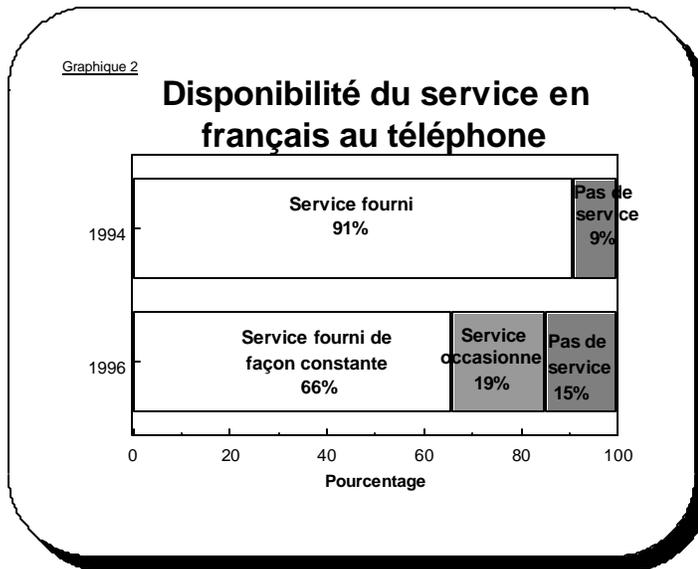
L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Glissement

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Yukon avaient fourni le service en français dans 91 p. 100 des cas. En 1996, nous notons un glissement à cet égard.



Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 66 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 19 p. 100 des cas; et dans 15 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : de nombreux appels sont dirigés vers d'autres bureaux, certains situés dans d'autres centres ou même à l'extérieur du Yukon; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser des messages sur des répondeurs dont les enregistrements sont en anglais seulement; il y a de nombreuses inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire téléphonique du Yukon; 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 le public dans les deux langues officielles. La piètre performance de certaines institutions au plan linguistique fait en sorte que l'image de tout l'appareil fédéral en souffre. Le ministère de l'Environnement a une sérieuse cote à remonter avant de pouvoir prétendre offrir des services acceptables à la population d'expression française du Yukon. Ceux de Pêches et Océans et d'Industrie Canada ont également beaucoup à faire. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans ces bureaux.

Explications

*Lignes
téléphoniques
sans frais*

Nous avons effectué de nombreux appels à des lignes téléphoniques sans frais dans neuf bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons reçu le service en français de façon constante dans sept bureaux; les deux autres n'ont pas été en mesure de fournir le service en français. 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 affirment ne pas être en mesure de parler français. Les préposés devraient plutôt faire appel à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse par comparaison aux clients d'expression anglaise.

*Transferts
d'appels
téléphoniques*

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

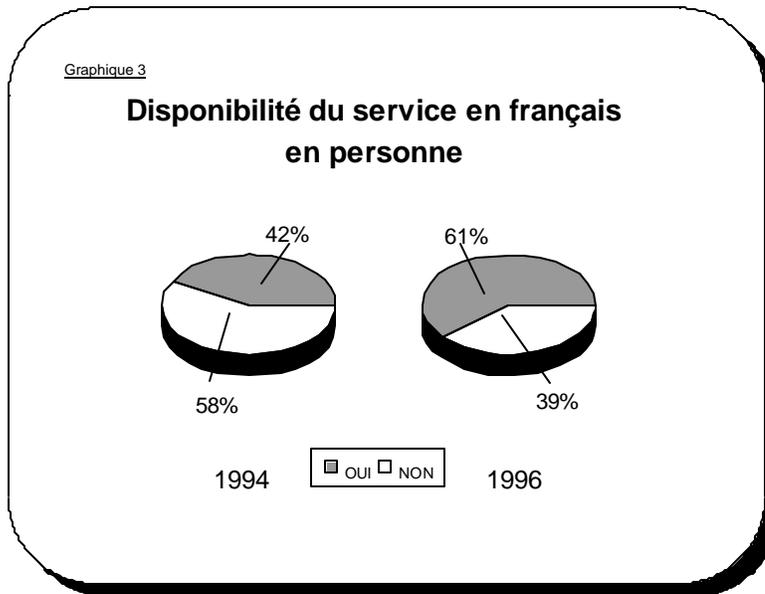
*Rôle de la
direction*

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

b) Disponibilité du service en français en personne

En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne s' était améliorée de façon significative. En effet, le service en français fut obtenu dans 61 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 42 p. 100 en 1994. Comme l'a fait remarquer l'Association

Amélioration importante



franco-yukonnaise, plusieurs institutions fédérales ont fait des efforts pour améliorer la prestation de services en français. Il semblerait que ces efforts commencent à produire des résultats positifs. Cependant, bien qu' il y ait eu amélioration, il y a encore place pour beaucoup de progrès, le service en français et en anglais devant être disponible 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 85 p. 100 des points de service désignés au Yukon qui avaient pu nous servir en français. En 1996, aucun bureau en mesure d'assurer le service en français au téléphone ne s'est mérité une cote moins que satisfaisante. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée au moins satisfaisante dans 91

p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français.

Excellents résultats

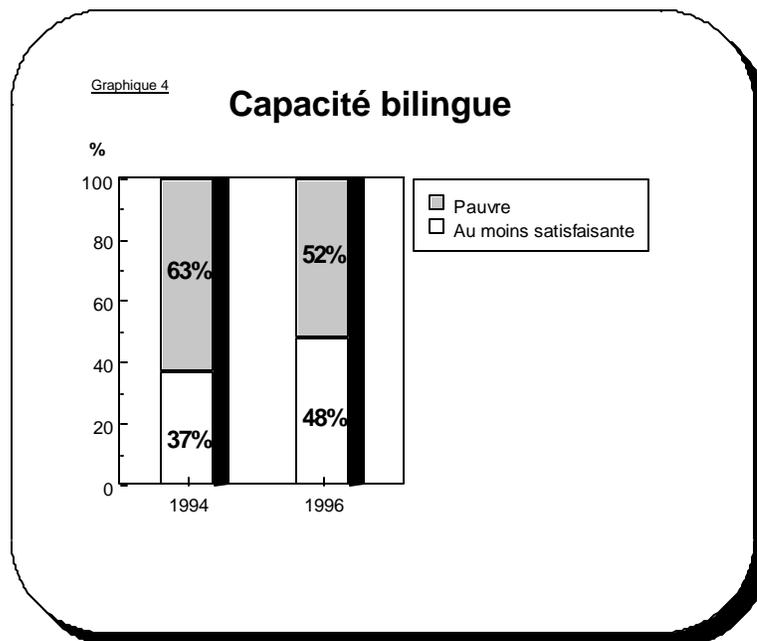
Le service offert au téléphone et en personne fut jugé au moins « satisfaisant » au critère de la courtoisie dans tous les bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français sauf un. Notons que, dans la plupart des bureaux où nous n' avons pas obtenu de service en français, les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

5. La capacité bilingue

Facteurs considérés

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue 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.

Amélioration insuffisante



En 1994, nous avons noté que le manque de personnel bilingue constituait un obstacle important à la prestation de services de bonne qualité en français au Yukon. La capacité de fournir des services en français et en anglais avait alors été jugée au moins satisfaisante dans seulement 37 p. 100 des bureaux. Le

suivi de 1996 fait état d'une légère amélioration à ce sujet. En

effet, la capacité

bilingue a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 48 p. 100 des bureaux ou points de service vérifiés.

*Bureaux ayant
une faible
capacité bilingue*

Cinq bureaux ne comptaient qu'un seul employé bilingue pour fournir le service en français. Dans un cas, il s'agissait de la réceptionniste, dans un autre, d'un gestionnaire. De plus, dans un bureau, l'employé bilingue travaillait à temps partiel seulement. Dans un autre, la capacité bilingue était concentrée dans un seul secteur de l'organisation. Quatre autres bureaux n'avaient aucune capacité bilingue. Le lecteur trouvera à la partie C une description de la situation observée dans chaque bureau que nous avons visité.

*Mesures
administratives*

Dans les bureaux où la capacité linguistique du personnel laisse à désirer, 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, comme le stipule la Loi. 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.

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 29 bureaux désignés du Yukon soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

*Mesures à
prendre*

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française du Yukon en

français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

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

Nous avons déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Yukon étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 73 et 62 p. 100. Nous avons alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Nous avons déterminé que 87 p. 100 des gestionnaires et des employés étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques. Ces résultats confirment encore le point de vue exprimé par l'Association franco-yukonnaise à ce sujet. Nous notons toutefois, comme en font foi les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

Diffusion de directives

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

Intégration aux opérations normales

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

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française du Yukon sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 33 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est améliorée à ce chapitre.

Annuaire téléphonique

Nous avons constaté que 68 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. Au Yukon, 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 que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Répertoire du Conseil du Trésor

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du CT au sujet des bureaux du Yukon étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues du répertoire téléphonique du Yukon. D'autres étaient désuets. L'Association franco-yukonnaise nous avait fait la même remarque au moment où nous l'avons consultée. Il faudra que les organismes fédéraux et le CT assurent la fiabilité des renseignements du répertoire.

*Liste de
1994*

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

*Communication
avec la
communauté
d'expression
française*

Les représentants de la communauté d' expression française du Yukon avaient noté que les bureaux désignés étaient maintenant davantage au courant de leurs obligations linguistiques que lors de l' étude de 1994. Les entrevues avec les gestionnaires ont révélé que 95 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi avaient communiqué avec des représentants de la communauté d' expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. Nous les félicitons et nous les encourageons à maintenir des communications régulières avec la communauté d' expression française afin de connaître ses besoins et de l' informer des services qu' offrent leurs bureaux désignés bilingues.

8. Les transformations du gouvernement

*Appréhensions
de la
communauté*

En juin 1996, les représentants de la communauté d' expression française du Yukon 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

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

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

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

Lors du suivi au Yukon, trois institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment Industrie Canada, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et Santé Canada. En ce qui concerne Industrie Canada, l'entente Canada-Yukon portant sur le Centre de services aux entreprises, qui est entrée en vigueur le 9 mars 1997, renferme une clause linguistique stipulant que les services au public doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Elle n'est malheureusement pas appliquée. Le bureau de DRHC était déjà au fait de ses obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé. Une clause linguistique dans l'entente vise la protection des intérêts des membres de la communauté d'expression française du Yukon. Pour ce qui est de Santé Canada, l'entente du 1^{er} avril 1997 confirme que les services de santé sont maintenant la responsabilité du Territoire du Yukon. Ces services devraient être disponibles en français et en anglais selon les dispositions de la Loi sur les langues du Yukon. Le Ministère devra s'assurer que ce transfert de responsabilités assure la pérennité du service en français à la communauté d'expression française du Yukon et que des ressources humaines y sont affectées pour fournir un service en français de qualité comparable à celui offert en anglais.

*Dévolution de
responsabilités
au Territoire*

9. Les recommandations du CLO

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.

*Buts des
recommandations*

Les recommandations que formule le CLO ne font généralement pas état de modalités. Le CLO procède ainsi, puisque la Loi et le Règlement exigent que les services en français

Précisions

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.

10. Conclusion

*Résultats
décevants*

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l' ensemble du Yukon. 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 signalisation, la disponibilité de documents et la prestation du service en français au téléphone. Cela est inacceptable. Nous exhortons le CT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues au Yukon offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

*Offre active et
prestation du
service*

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon insuffisante, tout comme l'accueil bilingue au téléphone, et l' offre active en personne ne s' est faite qu' à deux bureaux. Étant donné l' impact de l' offre active sur la demande de service et la facilité avec laquelle on peut poser des affiches, les moyens utilisés par les institutions fédérales du Yukon pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d' être satisfaisants. Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet, le service

au téléphone n' est fourni de façon constante que dans 66 p. 100 des cas et le service en personne n' est pas disponible dans 39 p. 100 des bureaux désignés.

*Annuaire
téléphoniques*

Comme nous l' avons constaté précédemment, l'annuaire téléphonique du Yukon n'est pas utilisé efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans cet annuaire 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. L'annuaire téléphonique devrait indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province ou territoire -- peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Progrès

En 1994, nous avons noté qu' environ 10 p. 100 de l' ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l' objet d' une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1996. Les institutions visées doivent informer le CT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire du CT soit fiable. En 1994, 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 en 1996 au Yukon.

*Capacité
bilingue*

La capacité bilingue globale des bureaux désignés du Yukon fait l' objet d' une mince amélioration. Néanmoins, plusieurs bureaux ne peuvent toujours compter que sur les services d' un seul employé bilingue, d' autres sur aucun. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d' expression française en toutes circonstances.

*Obligations
linguistiques*

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

*Rôle du
Conseil du
Trésor*

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

Réactions des institutions fédérales

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

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Banque de développement du

Canada a profité de la recommandation faite à son bureau de Whitehorse pour normaliser l'affichage dans tous ses bureaux désignés bilingues au Canada.

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

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

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu une amélioration en ce qui concerne certains aspects de la prestation de services bilingues depuis l'étude de 1994, notamment la disponibilité de services en personne, la capacité bilingue globale des bureaux et une meilleure compréhension des gestionnaires et des employés de leurs obligations en vertu de la LLO. De plus, le SCT prend bonne note du commentaire général des représentants de l'Association franco-yukonnaise au sujet des efforts effectués par les institutions fédérales pour améliorer la qualité des services en français dans le Territoire. Il est cependant évident qu'il y a des bureaux où le service dans les deux langues ne s'est pas amélioré ou a régressé.

Le SCT examinera les mesures qu'il pourrait prendre pour rappeler aux institutions fédérales concernées leurs obligations linguistiques. Le rapport propose des recommandations à cet égard qui sont dirigées expressément aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes et dont la responsabilité est d'assurer le respect de la LLO.

Le SCT reconnaît que certains aspects de la prestation du service dans les deux langues officielles font défaut et que l'objectif doit demeurer celui du respect intégral des dispositions de la LLO.

Le SCT prend bonne note des pourcentages cités au sujet de la réduction du nombre de bureaux bilingues. Cependant, il ne partage pas notre avis qu'un nombre plus élevé de bureaux bilingues assurerait forcément de meilleurs services dans les deux langues officielles.

La question des renseignements qui figurent dans les annuaires téléphoniques est présentement à l'étude par le SCT.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'avis que les plans d'action que le CT a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française du Yukon est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas apporté de solution aux problèmes que nous avons soulevés et que nous avons de nouveau retrouvés lors du présent travail. Le CLO croit que le SCT doit faire plus que rappeler en temps et lieu aux institutions leurs obligations linguistiques. Le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour s'assurer que les bureaux fédéraux du Yukon qui sont désignés pour offrir des services en français et en anglais s'acquittent de leurs obligations statutaires dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

Commentaires de l'Association franco-yukonnaise

L'Association franco-yukonnaise est satisfaite du ton et du contenu du rapport. Elle croit que l'approche adoptée qui consiste à examiner la disponibilité du service et à faire des recommandations bureau par bureau donnera des résultats concrets. Elle est d'accord avec les conclusions qui démontrent que la problématique de la prestation de services en français perdure et avec les recommandations qui réclament que des mesures soient prises dans des délais bien précis.

L'Association aurait cependant aimé que nous visitions le bureau désigné du ministère des Affaires indiennes et du Nord à Whitehorse qui est chargé du développement économique dans le nord canadien. Selon l'Association, trois ententes visant la dévolution de responsabilités du gouvernement fédéral au gouvernement territorial ont été signées jusqu'à maintenant : une concerne la gestion de l'aéroport, une autre la gestion de l'hôpital et la dernière la dévolution de services de santé. Aucune de ces ententes ne contient de clause linguistique. L'Association franco-yukonnaise aimerait éviter que la même situation se produise en ce qui concerne l'entente qui est présentement en train de se négocier entre le ministère des Affaires indiennes et du Nord et le gouvernement territorial. Elle aimerait que nous intervenions avant que l'entente soit approuvée pour faire en sorte qu'elle contienne une clause linguistique.

Réaction du Commissaire

Nous avons choisi au tout début de la présente enquête une trentaine d'institutions fédérales avec lesquelles le public communique le plus souvent. Les vérifications que nous avons faites au Yukon n'ont eu lieu que dans ces institutions. Malheureusement, le ministère des Affaires indiennes et du Nord ne fait pas partie des institutions les plus fréquemment utilisées par le grand public.

Pour tenir compte des préoccupations de l'Association franco-yukonnaise, le CLO a fait parvenir copie du présent rapport au sous-chef du ministère des Affaires indiennes et du Nord pour l'informer des préoccupations de la communauté d'expression française du Yukon et de ses propres inquiétudes et il lui a demandé de prendre les mesures nécessaires, le cas échéant, pour que les ententes fédérales-territoriales tiennent dorénavant compte des dispositions de la LLO.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 28 bureaux que nous avons vérifiés au Yukon en novembre et en décembre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

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

Société canadienne d'hypothèques et de logement

Succursale de Whitehorse (10975)

3106, 3e Avenue, pièce 402
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5G1
(403) 633-7530

En 1994, lors de notre étude, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Deux ans plus tard, la situation ne s'est malheureusement pas améliorée.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure était bilingue. Cependant, à l'intérieur de l'édifice commercial où le bureau se trouve, plusieurs affiches unilingues anglaises dirigeaient les clients vers le bureau de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). L'affichage à l'intérieur du bureau était dans les deux langues de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public, mais le bureau n'affichait pas encore le pictogramme du CT indiquant au public qu'il était désigné pour fournir des services dans les deux langues.

Au cours de notre vérification téléphonique, il n'y eut pas d'accueil bilingue, ni de la part de la réceptionniste ni de celle de l'agent à qui l'appel fut acheminé. De plus, il n'y eût pas de service en français. Au second appel, notre enquêteur fut accueilli par un message unilingue anglais indiquant que personne n'était disponible pour le servir.

Au moment de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir de service en français. Le bureau compte trois personnes, toutes trois unilingues. On nous a indiqué que la gestionnaire bilingue avait quitté en mai 1996 et qu'elle n'avait pas été remplacée. L'administration régionale avait mis en place une mesure administrative pour servir la clientèle de langue française : les appels devaient être acheminés au bureau de Prince-George ou à celui de Vancouver; les visiteurs devaient être invités à utiliser le téléphone pour obtenir le service en français. Comme nous l'avons démontré, cela ne s'est pas produit, ni dans l'un cas, ni dans l'autre. Cette façon de servir la clientèle d'expression française est inacceptable puisque la succursale de Whitehorse est désignée pour servir le public dans les deux langues. En faisant appel à un autre bureau pour fournir le service en français, ce bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Nous avons pu déterminer, au cours d'un bref entretien avec un employé du bureau et par la correspondance échangée avec la direction du bureau régional de Vancouver, que les employés ont reçu des directives écrites au sujet de leur obligation de servir le public dans les deux langues. Ils étaient au courant des mesures administratives mises en place pour servir le public en français.

D'autre part, lors de notre séjour à Whitehorse, on nous a affirmé que la communauté d'expression française devait insister pour que le personnel de ce bureau veuille bien avoir recours au bureau de Prince-George ou de Vancouver pour recevoir le service en français. Notre

enquêteur a pu confirmer cette situation. L'absence de communication du bureau avec les représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services disponibles contribue sans doute à la piètre performance du bureau au chapitre des services en français.

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 affiches unilingues du centre commercial qui dirigent les clients vers le bureau sont dans les deux langues officielles;
2. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
3. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d' accueil dans les deux langues officielles afin d' inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d' une capacité bilingue à son bureau de Whitehorse (Yukon) afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne;
5. de s' assurer, d' ici à ce que son bureau de Whitehorse puisse fournir des services en français, que les mesures administratives temporaires fonctionnent vraiment;
6. 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;
7. d' établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

Le bureau de la SCHL a emménagé dans de nouveaux locaux en septembre 1997. Ces locaux se trouvent à la pièce 103 de l' immeuble fédéral Elijah Smith, situé au 300, rue Main à Whitehorse. L' affichage qui guide les clients vers le bureau est présenté dans les deux langues officielles et le pictogramme du CT est bien en évidence. Si des clients appellent au poste téléphonique central, soit au (403) 633-7530, un système de réception automatique les accueille au moyen du même message, en français et en anglais. Le public qui visite le bureau de Whitehorse est accueilli dans les deux langues officielles.

En raison du réaménagement de l'effectif et de la création du Centre d'activités de la Colombie-Britannique et du Yukon, des mesures de dotation sont présentement en cours pour combler les trois postes qui seront situés à Whitehorse. Avant de finaliser les décisions en matière de dotation, les préoccupations du CLO seront prises en considération.

Les procédés administratifs permettant d'offrir au public le service en français sont maintenant en place. La Société a pris des mesures avec d'autres locataires de l'immeuble Elijah Smith pour aider ses clients qui auraient besoin d'un niveau de service qui dépasse ses capacités actuelles.

Comme il est mentionné plus haut, un système de réception automatique offre un menu dans les deux langues officielles. La personne qui appelle peut obtenir le service dans la langue de son choix.

La stratégie d'aménager le bureau de Whitehorse dans un immeuble du gouvernement fédéral a valu à la Société des commentaires très positifs de la part du public, tous les services pouvant maintenant être accessibles sous un même toit, lors d'une même visite.

Société canadienne des postes

(6001009)

211, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C0

Cette franchise postale n'avait pas été en mesure de fournir le service en français au moment où nous avons effectué notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre que la situation s'est améliorée.

Au moment de notre visite, la signalisation extérieure était en anglais seulement. Bien que plusieurs affiches à l'intérieur étaient bilingues, d'autres étaient en anglais seulement. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles et le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il devait offrir ses services en français et en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint le service en français à deux reprises. Le service était de très bonne qualité. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir le service en français, le seul employé bilingue s'étant absenté. Le bureau compte trois employés, dont un seul est bilingue. Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, si l'on en juge par la réaction de l'employé unilingue qui a tenté de localiser l'employé bilingue du bureau lorsque l'enquêteur a demandé son service en français. La direction du bureau, aidée de représentants de la Société canadienne des postes, a des contacts de temps à autre avec des représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

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

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

Réponse de la Société

La situation linguistique à cette franchise postale s'est améliorée depuis le passage des enquêteurs du CoLO. Le gestionnaire du secteur a rencontré le propriétaire de la franchise le 17 octobre 1997 pour discuter de ses obligations. Suite à cette rencontre, le propriétaire s'est engagé à respecter les normes établies.

De plus, le 30 octobre 1997, la coordonnatrice des langues officielles pour les services aux régions du Nord a passé en revue le processus en place pour cette franchise avec le gestionnaire de secteur dans le but d'éviter que les problèmes soulevés par les enquêteurs ne se répètent.

La Société a conclu une entente écrite avec le propriétaire le 7 novembre 1997 dans laquelle ce dernier s'engage à respecter ses obligations linguistiques de la façon suivante :

- ✍ Les panneaux ont été corrigés et sont maintenant tous dans les deux langues.
- ✍ Le propriétaire confirme que les employés répondent dans les deux langues officielles au téléphone et au comptoir.
- ✍ Deux personnes bilingues ont été engagées tandis qu'une troisième suit des cours de français au Yukon Collège.

Société Radio-Canada

Radio-Canada Yukon (1699)

3103, 3^e avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1E5

Notons qu'il n'y a pas de bureau du réseau français de la Société au Yukon mais que c'est le bureau du réseau anglais (CBC) qui doit fournir des services bilingues pour le compte de la Société.

Lors de notre étude en 1994, la qualité du service en français fourni par ce bureau était pauvre. Le suivi mené en 1996 a permis de conclure que la situation ne s'est pas suffisamment améliorée. Lors de notre visite du bureau, la signalisation extérieure n'était pas entièrement adéquate, les heures d'ouverture du bureau étant inscrites en anglais seulement. La documentation sur le présentoir n'était pas entièrement disponible dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. On ne trouvait aucune référence au bureau de la Société dans les pages bleues du bottin téléphonique local. On note toutefois que le numéro du bureau paraît dans les pages blanches de la version anglaise du bottin mais qu'il n'y est pas dans la version française.

Lors des vérifications téléphoniques, notre enquêteur reçut un accueil bilingue et un service adéquat en français à deux reprises. Lors de la visite du bureau, il fut cependant accueilli en anglais seulement et ne put recevoir de service en français. On nous a affirmé que les employés connaissent bien leurs obligations linguistiques, puisque le sujet a été traité en réunion et au cours de discussions, dans le cadre du traitement de plaintes instruites par notre bureau.

Le gestionnaire est au courant des obligations du bureau. Il entretient des communications soutenues avec la communauté locale d'expression française qui a d'ailleurs accès aux bureaux de la Société pour y produire une heure de radio par semaine. Le bureau compte cinq employés bilingues sur 30, trois employés travaillant à temps plein ou partiel à la réception et deux gestionnaires qui suivent des cours avancés en français.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à la Société Radio-Canada :

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

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
4. de prendre les mesures requises, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français;
5. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Société

La Société a pris les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- ✍ Les affiches extérieures, à la porte d'entrée, sont dans les deux langues officielles. Les heures d'ouverture et de fermeture seront bientôt ajoutées en français.
- ✍ Des exemplaires en français du dernier rapport annuel de la SRC sont maintenant disponibles, et les grilles-horaires ainsi que la documentation sur les émissions de radio et de télévision en français se trouveront désormais sur les présentoirs.
- ✍ Les réceptionnistes ont reçu la consigne d'accueillir les visiteurs dans les deux langues pour s'assurer que ces derniers obtiennent les services dans la langue de leur choix. Les services sont aussi disponibles.
- ✍ On ajoutera une mention en français au numéro de téléphone du directeur de secteur.

Patrimoine canadien

Parcs Canada (10992)

Lieu historique national de la Piste Chilkoot
Lieu historique national S.S. « Klondike »
300, rue Main, pièce 205
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3910

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. En 1996, au moment de notre passage, le point de service lui-même était fermé pour la saison mais il était possible d'obtenir de l'information par téléphone au sujet de ce lieu historique national auprès du bureau de Patrimoine canadien.

Lors des appels téléphoniques logés à ce bureau, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. Le premier appel fut acheminé à la boîte vocale d'un employé où le message enregistré n'était qu'en anglais. Le deuxième appel fut acheminé à un employé bilingue qui fournit un très bon service, la réceptionniste utilisant toutefois l'anglais pour demander à notre enquêteur de patienter quelques instants. On répondit directement au troisième appel et le service en français fut jugé adéquat.

L'Association franco-yukonnaise nous indique que les services en français fournis par le lieu national historique de la Piste Chilkoot / S.S. Klondike durant la saison touristique sont généralement de très bonne qualité.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent obtenir le service;
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.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que, selon les conclusions du rapport, la situation relative à l'offre active de services et à la prestation de ces services dans les deux langues officielles s'est considérablement améliorée dans ses bureaux de Whitehorse. Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, le Ministère a déjà pris les mesures nécessaires. Tous les messages téléphoniques enregistrés auxquels le public a accès sont maintenant dans les deux langues officielles et la réceptionniste est bilingue.

Patrimoine canadien

(11016)

300, rue Main, pièce 205
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3910

Lors de l'étude en 1994, le service en français fourni par ce bureau avait été pauvre. Le suivi mené en 1996 a démontré que la situation s'est beaucoup améliorée depuis.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure était adéquate. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Il y avait comme unique affichage à l'intérieur, le pictogramme du CT, indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors de nos trois appels téléphoniques, notre enquêteur reçut un accueil dans les deux langues et le service lui fut fourni en français à deux reprises. Le troisième appel fut acheminé à la boîte vocale d'un employé où le message enregistré était en anglais seulement. Lorsqu'il fut livré, le service en français était de qualité satisfaisante ou très bonne. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité.

Le bureau compte cinq employés bilingues sur 18. Les employés reçoivent régulièrement de l'information au sujet de leurs obligations linguistiques, par l'entremise de directives écrites du Ministère et du CT. Le sujet est aussi abordé au cours des réunions. Les gestionnaires et les superviseurs sont au fait de leurs obligations. Le bureau maintient d'étroites communications avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et mettre sur pied des programmes visant à appuyer son développement.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

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.

Réponse du Ministère

Le Ministère est ravi de constater que, selon les conclusions du rapport, la situation relative à l'offre active de services et à la prestation de ces services dans les deux langues officielles s'est

considérablement améliorée dans ses bureaux de Whitehorse. Pour ce qui est des lacunes signalées dans le rapport, le Ministère a déjà pris les mesures nécessaires. Tous les messages téléphoniques enregistrés auxquels le public a accès sont maintenant dans les deux langues officielles et la réceptionniste est bilingue.

Environnement Canada

Services environnementaux (10985) / (10985A)

Bureau de prévisions de la région du Yukon
Édifice Opérations
Bureau 205
Aéroport de Whitehorse
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3E4

Nous n'avons pas vérifié la prestation des services en français à ce bureau lors de l'étude en 1994. L'enquête menée en 1996 a permis de déterminer que les services offerts en français par ce bureau sont d'inégale qualité.

Notons tout d'abord que les numéros inscrits dans le bottin téléphonique du Yukon ne correspondent pas, pour la plupart, aux numéros inscrits sur la liste du CT. De plus, l'adresse du bureau inscrite sur cette liste est erronée. Le bureau est situé au 100, rue Hamilton.

Nous avons choisi de composer le numéro général du service à la clientèle, tel qu'indiqué au bottin du Yukon. Il n'y a eu ni accueil bilingue, ni service en français puisque nous avons rejoint la boîte vocale d'un employé dont le message enregistré était en anglais seulement. Le même phénomène s'est répété au numéro indiqué pour rejoindre l'inspecteur météorologique, soit le (403) 667-8455. Par contre, au (403) 633-8424, le service de météo-renseignements enregistrés, nous avons reçu un service en français de très bonne qualité.

Nous nous sommes ensuite présentés au bureau d'Environnement Canada, Services environnementaux, Bureau de prévision de la région du Yukon, au 100, rue Hamilton. La signalisation extérieure était unilingue anglaise et se lisait ainsi : « Yukon Weather Office ». À l'intérieur du bureau, l'affichage était bilingue mais le bureau n'arborait pas le pictogramme du CT indiquant qu'il était désigné pour offrir ses services en français et en anglais. Sur un présentoir bilingue, on mettait à la disposition du public des brochures et des dépliants unilingues anglais. L'accueil du préposé au service se fit en anglais seulement. On offrit à notre enquêteur d'attendre s'il désirait parler à la personne bilingue, celle-ci étant occupée à d'autres tâches.

Le gestionnaire n'étant pas disponible, nous n'avons pas pu poursuivre plus loin l'étude de ce bureau. Nos observations nous permettent néanmoins de conclure, sans équivoque, que ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement de ses obligations linguistiques. De plus, il y a tout lieu de croire que ce bureau pourrait offrir un meilleur service en français en maintenant des contacts plus soutenus avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d' informer le Conseil du Trésor immédiatement du changement d' adresse du bureau;
2. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l' extérieur sont dans les deux langues officielles;
3. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
4. 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;
5. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d' accueil dans les deux langues officielles afin d' inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
6. de s' assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu' il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir le public en tout temps dans les deux langues officielles;
7. d' informer, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;
8. d' établir des communications régulières avec la communauté d' expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l' informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

À compter du 1^{er} avril 1998, la production des prévisions météorologiques pour le Yukon se fera au Bureau des services météorologiques des Rocheuses, à Kelowna, en Colombie-Britannique. Le Ministère a examiné les recommandations concernant ce bureau et a préparé le plan d' action suivant.

- ✍ La Ville de Whitehorse a récemment changé l' adresse du secteur. D' ici la mi-novembre 1997, la nouvelle adresse sera communiquée au CT.
- ✍ À compter du 1^{er} janvier 1998, de nouveaux panneaux seront installés pour les bureaux d' Environnement Canada à Whitehorse.

- ✍ D'ici le 1^{er} décembre 1997, le pictogramme du CT sera installé bien en vue dans tous les bureaux qui offrent des services directs au public. Au bureau météorologique, il n'y a pas de service direct au public. Les services sont offerts au moyen d'un système de réponse vocale automatisé. Le numéro de ce service en français est le (403) 663-8424 et il figure dans l'annuaire téléphonique du Yukon.
- ✍ Le 31 octobre 1997, le personnel du bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d'expression française. Dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés, on tiendra d'autres réunions pour cerner les besoins des associations locales et informer leurs représentants des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada
Bureau corporatif de Whitehorse
(10987)

100, boulevard Hamilton
C.P. 6010
Whitehorse (Yukon)
Y1A 5L7
(604) 666-0143 (français - frais virés)
(604) 666-6711 (français - frais virés)
(819) 997-3742 (français - frais virés)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait été en mesure de nous fournir un service adéquat en français malgré les lacunes que nous avons soulevées à ce moment-là. Le suivi mené en 1996 a permis de démontrer que les mêmes lacunes persistent et que d'autres s'y sont ajoutées. Le résultat est un service en français nettement déficient.

Notons au départ que les numéros de téléphone inscrits dans le bottin du Yukon ne correspondent pas, pour la plupart, à ceux inscrits à la liste du CT des bureaux désignés bilingues. L'adresse du bureau figurant dans cette liste est également erronée.

Commençons par les appels téléphoniques :

Au (604) 666-6711, le numéro des renseignements généraux sur les programmes (français - frais virés), on nous a accueillis en anglais seulement et on a refusé de virer les frais. On nous a dirigés à l'assistance annuaire, en anglais seulement. Nous n'avons pas reçu de service en français.

Au (819) 997-3742, le numéro des renseignements généraux sur les programmes (français - frais virés), l'accueil était en anglais seulement et, une fois de plus, on a refusé de virer les frais. On nous a dirigés, en anglais, au (819) 997-2800. À ce numéro, un télé-message nous invitait à composer le (604) 668-6767, auquel il y avait également un télé-message. Nous n'avons pas reçu de service en français.

Au (604) 666-0143, le numéro du Service canadien de la faune (français - frais virés), l'accueil était en anglais seulement. On a demandé, en anglais, à l'enquêteur d'attendre. Quelques instants plus tard, la communication fut établie avec une personne parlant français mais qui n'avait aucune connaissance des programmes offerts à Whitehorse. La préposée a alors demandé à l'enquêteur de présenter une demande par écrit au bureau de Vancouver. Cette façon de traiter la clientèle d'expression française est tout simplement inacceptable.

Soulignons de plus que le (604) 666-0143 est le numéro que les citoyens d'expression française doivent composer, en cas d'urgence, pour signaler tout déversement de pétrole ou de produits chimiques.

Pour établir une mesure de comparabilité du service, nous avons alors composé, pour chacun des services que nous avons tentés de rejoindre en français, le service équivalent, en anglais. Nous avons obtenu un très bon service, de façon immédiate, à partir du bureau de Whitehorse.

Pour terminer notre épopée téléphonique, nous avons composé le (604) 667-6276, le numéro qui paraît dans le bottin du Yukon pour chacun des services mentionnés. L'accueil était en anglais seulement et nous n'avons pas reçu de service en français.

Notre visite au bureau n'a pas été plus encourageante. La signalisation extérieure n'était pas bilingue. Deux panneaux indiquant le site étaient en anglais seulement. Les deux directions principales, celles de l'Environnement et de la Faune, étaient identifiées en anglais seulement. L'affichage à l'intérieur et la documentation étaient bilingues. Comme lors de notre visite en 1994, il n'y avait pas de pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il réussit toutefois à obtenir le service demandé en français, non sans difficulté. Il a cependant noté la grande courtoisie dont cette personne avait fait preuve.

Le bureau ne comptait qu'un seul employé bilingue sur un total de huit. On nous a affirmé que les employés ont été informés des obligations linguistiques du bureau lors d'une réunion. Par ailleurs, le bureau n'entretient pas de communication suivie avec la communauté d'expression française, si ce n'est d'assister à la réunion annuelle organisée par le bureau de Patrimoine canadien. Les mesures administratives mises en place (appels à frais virés au bureau de Vancouver) pour offrir des services en français ne sont d'aucune efficacité. Elles démontrent le peu d'empressement manifesté par le Ministère, dans ce cas, pour s'acquitter de ses obligations linguistiques de façon permanente. Le Ministère se doit de prendre rapidement des mesures pour redresser cette situation inacceptable.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

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

5. d' informer le Conseil du Trésor immédiatement des données pertinentes 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 du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d' action suivant.

- ✍ À compter du 1^{er} janvier 1998, on installera les nouveaux panneaux requis pour les bureaux d' Environnement Canada à Whitehorse.
- ✍ D' ici le 1^{er} décembre 1997, le bureau de Whitehorse se procurera le pictogramme du CT et l' installera à la vue du public.
- ✍ En août 1997, la réceptionniste du Service de la protection de l' environnement a reçu une formation pour pouvoir répondre au téléphone dans les deux langues officielles.
- ✍ Le Service de la conservation de l' environnement et de la protection de l' environnement se partageront les employés bilingues à Whitehorse pour s' assurer d' avoir un nombre suffisant d' employés pouvant servir le public en tout temps dans les deux langues officielles. Au Service de la protection de l' environnement, une réceptionniste suivra des cours de langue et un employé occupant un poste scientifique est en mesure de répondre à des demandes de renseignements sur les programmes de conservation de l' environnement. Au Service de la conservation de l' environnement, un employé qui répond actuellement aux demandes de renseignements en français recevra des cours de langue pour améliorer sa connaissance de la langue. D' ici le 1^{er} décembre 1997, la réceptionniste offrira activement des services dans les deux langues officielles et dirigera les clients d' expression française à un membre bilingue du personnel du programme scientifique pour répondre aux demandes de renseignements sur la protection de l' environnement.
- ✍ D' ici le 1^{er} décembre 1997, on informera les employés de leurs obligations concernant la prestation de services en français.
- ✍ Par suite d' une modification des numéros civiques, le Bureau a une nouvelle adresse. Celle-ci sera communiquée au CT d' ici la mi-novembre 1997.
- ✍ Il n' y a plus de service aux numéros (403) 666-6711 et (403) 666-0143 et ceux-ci ont été retirés de l' annuaire téléphonique du Yukon. Le nouveau numéro de téléphone indiqué dans l' annuaire du Yukon est le (403) 667-4946. Il renvoie les clients à une réceptionniste bilingue ou au Service canadien de la faune à Delta, en Colombie-Britannique.
- ✍ Le 31 octobre 1997, le personnel du Bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d' expression française. D' autres rencontres sont prévues dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés afin de cerner les besoins des associations locales et d' informer leurs membres des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement (3075)

Service d'appel sans frais
Inventaire des produits domestiques
Accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada
Yukon
1-800-567-1999

Nous n'avons pas vérifié la prestation du service en français à ce numéro, à partir du Yukon, lors de l'étude de 1994. Notre enquête de 1996 démontre que le service en français offert à ce numéro est de piètre qualité.

Notons au départ que ce service n'est pas annoncé dans le bottin du Yukon. Il paraît seulement dans la liste des bureaux désignés du CT. Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. C'est un service de la Direction de la protection de l'environnement touchant particulièrement l'inventaire des produits domestiques.

Nos enquêteurs y ont logé trois appels à des moments différents. Ils ont été accueillis en anglais seulement et le service en français n'a été disponible qu'une fois sur trois. À cette occasion, le service fourni en français fut qualifié de très bon. Un de nos appels a été logé au moment où la ligne était occupée; notre appel fut alors acheminé à la boîte vocale d'un employé dont le message enregistré était en anglais seulement.

Des recherches plus poussées indiquent qu'on répond à ce service téléphonique à l'administration centrale du Ministère à Hull, dans la région de la capitale nationale. Au moment de notre enquête, il n'y avait qu'une seule personne affectée à ce service; il s'agit d'un contractuel. On nous a affirmé que le préposé répondait lui-même à des questions relativement simples mais qu'il avait accès à plusieurs employés bilingues pour répondre à des questions plus techniques. Les personnes à qui nous avons parlé ne semblaient pas très au courant des obligations linguistiques rattachées à cette ligne téléphonique 1-800. D'autre part, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Comme nous l'avions indiqué lors de notre étude en 1994, il est inadmissible qu'une institution fédérale ne puisse respecter son engagement d'offrir un service bilingue de qualité, en se servant d'une ligne téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. Des mesures doivent être prises immédiatement pour corriger les lacunes que nous avons notées.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français;
2. 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;
3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;
4. 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;
5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d'action suivant.

- ✍ Le Service de la protection de l'environnement fera inscrire le numéro sans frais de la Liste intérieure des substances dans le prochain annuaire téléphonique du Yukon.
- ✍ D'ici le 1^{er} décembre 1997, tous les employés préposés au service téléphonique sans frais répondront au téléphone dans les deux langues officielles.
- ✍ Les dispositions nécessaires ont été prises pour offrir en tout temps des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.
- ✍ D'ici le 1^{er} décembre 1997, le message enregistré du service téléphonique sans frais sera dans les deux langues officielles.
- ✍ D'ici le 1^{er} décembre 1997, tous les employés du Service de la protection de l'environnement (RCN) seront informés au moyen d'une note du sous-ministre adjoint de leur obligation de fournir des services au public dans les deux langues officielles.

Environnement Canada

Direction de la protection de l'environnement (30751)

Service d'appel sans frais
Direction des services environnementaux
Programme d'écocivisme
Yukon
1-800-667-7779

Nous n'avons pas examiné le service offert à ce numéro lors de l'étude de 1994. Notre enquête de 1996 démontre qu'il n'est pas possible d'obtenir le service en français à ce numéro; de nombreuses lacunes y ont été relevées.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour le Yukon et la région du Pacifique. Le public compose ce numéro pour obtenir des renseignements d'ordre général en ce qui a trait à l'environnement, au recyclage, etc. Ce programme porte le nom d'Écocivisme et se rapporte à la Direction de la protection de l'environnement.

Nous avons d'abord composé le numéro indiqué dans la liste des points de service désignés du CT, soit le 1-800-667-7779. Un message unilingue anglais indiquait que la personne susceptible de nous répondre en français serait de retour quelques jours plus tard. Une semaine plus tard, lors de notre deuxième appel, le même message unilingue anglais nous a accueillis.

Après avoir consulté le bottin téléphonique du Yukon, nous avons composé le 633-4443. À ce numéro, un message enregistré en anglais seulement nous invitait à refaire le 1-800-667-7779 pour obtenir le service demandé. Après plusieurs tentatives, notre enquêteur a pu parler à une préposée au 1-800-667-7779. L'accueil s'est fait en anglais seulement et il n'y a eu aucun service en français. La préposée ne parlait pas français et elle a persisté à ne pas vouloir acheminer l'appel à une personne bilingue.

En dernier lieu, nous avons rejoint un gestionnaire pour discuter de cette situation. Il nous a indiqué que le service était assuré par trois employés, dont deux étudiants. Sauf pour le gestionnaire lui-même, les trois postes de préposés au service sont désignés unilingues anglais. Le personnel n'est pas au courant de l'obligation qu'a ce service téléphonique d'appel sans frais de répondre au public dans les deux langues officielles. Le gestionnaire avoue que la situation est un peu confuse à cet égard. Le bureau n'a de toute évidence aucun contact avec les communautés d'expression française qu'il devrait desservir, soit celle du Yukon et celle de la Colombie-Britannique.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne véritablement accès aux services en français;
2. 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;
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. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public au téléphone dans les deux langues officielles;
5. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les gestionnaires et les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles et de la marche à suivre pour assurer la prestation de services en français et en anglais en tout temps;
6. d'établir des communications régulières avec les communautés d'expression française du Yukon et de la Colombie-Britannique afin de connaître leurs besoins et de les informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Après examen des recommandations concernant ce bureau, le Ministère a préparé le plan d'action suivant.

- ✍ Dans la dernière édition de l'annuaire téléphonique du Yukon, le numéro de téléphone des services en français (1-800-667-4946) est inexact. Le bon numéro (1-800-667-7779) figurera dans le prochain annuaire.
- ✍ En août 1997, on a enseigné aux employés la façon d'utiliser une formule d'accueil bilingue et de répondre aux appels en français.
- ✍ Aux numéros annonçant les services en français et en anglais, il y a maintenant des messages enregistrés dans les deux langues officielles.
- ✍ Pendant la restructuration du programme d'Écocivisme, on continuera d'offrir à la population des services bilingues en tout temps, même si cela oblige à conclure des ententes administratives.

- ✍ D'ici le 1^{er} décembre 1997, on informera au moyen d'une brochure tous les gestionnaires et le personnel de leurs obligations touchant la prestation de services au public dans les deux langues officielles.
- ✍ Le 31 octobre 1997, le personnel du bureau du Yukon a rencontré des membres de la communauté d'expression française. Dès que les changements organisationnels et le réaménagement du bureau seront terminés, on tiendra d'autres réunions pour cerner les besoins des associations locales et informer leurs représentants des services offerts par le Ministère au Yukon.

Environnement Canada

Centre de renseignements (3078)

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

Lors de l'étude menée en 1994, nous avons obtenu un service en français de très bonne qualité à ce numéro. Le suivi mené en 1996 a démontré que le service en français fourni à ce numéro est toujours d'aussi bonne qualité.

Il s'agit d'un service automatisé d'appel téléphonique sans frais accessible à partir de tous les indicatifs régionaux au Canada. Le service offre des renseignements sur tout ce qui touche à l'environnement.

Le numéro de téléphone que nous avons composé ne paraissait pas dans le bottin du Yukon. Il était cependant inscrit à la liste des bureaux désignés du CT. Nos vérifications téléphoniques d'usage ont permis de constater que l'accueil était bilingue. Par la suite, le client appuie sur une touche pour obtenir le service en français ou en anglais, selon sa préférence. Le service en français était de très bonne qualité. Nous avons poursuivi notre enquête pour rejoindre un responsable du service. On nous a informés que le service est assuré par trois employés réguliers et un à temps partiel. Tous occupent des postes désignés bilingues au niveau supérieur de connaissance linguistique. Tous satisfont aux exigences linguistiques. Les employés sont informés de l'obligation du bureau d'offrir ses services en français et en anglais. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet. On en a aussi parlé en réunion. Ce numéro étant un service national, le bureau ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse du Ministère

Le Ministère a examiné la recommandation concernant ce bureau et nous a informés que les numéros du service téléphonique de la Ligne verte seront inclus dans le prochain annuaire téléphonique du Yukon.

Banque de développement du Canada

(10993)

2090 A, 2^e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1B6
(403) 633-7510

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de notre passage en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de constater que la situation est demeurée stable, malgré quelques lacunes que la gestion s'est engagée à corriger.

La signalisation extérieure comportait une lacune : les heures d'ouverture du bureau n'étaient indiquées qu'en anglais. L'affichage à l'intérieur était bilingue de même que la documentation et les formulaires disponibles sur place. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services dans les deux langues n'était pas suffisamment visible. La direction l'a immédiatement fait installer à un endroit plus approprié.

Au moment de notre passage, le bureau était inscrit en français dans les pages blanches du bottin du Yukon mais il ne l'était pas dans les pages bleues. Encore là, la direction s'est engagée à apporter les correctifs nécessaires. Les appels téléphoniques logés au bureau ont permis de constater que l'accueil était bilingue et que le service offert en français était très bon. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint un très bon service en français dès qu'il eût exprimé sa préférence linguistique.

Le bureau compte deux employés bilingues sur un total de six. Le personnel a été informé au cours de réunions de l'obligation du bureau d'offrir des services dans les deux langues. Comme le démontre la correspondance échangée avec le bureau à la suite de notre visite, la direction a de nouveau rappelé au personnel l'importance de l'accueil bilingue auprès des visiteurs qui se présentent au bureau. Le bureau entretient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Yukon pour l'informer de ses services et pour connaître ses besoins.

RECOMMANDATIONS :

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que l'affiche située à l'extérieur sur les heures d'ouverture 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 les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;
3. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Banque

La Banque a déjà apporté des corrections sur l'affiche située à l'extérieur sur les heures d'ouverture du bureau. Cette recommandation a permis une réflexion quant à l'uniformité de ces affiches dans tous ses bureaux. La BDC va donc, au cours des prochains mois, élaborer un projet d'affiche standard pour toutes ses succursales à travers le pays.

En ce qui a trait aux deux recommandations touchant les bottins téléphoniques, la Banque a envoyé à tous les directeurs de succursale une directive sur les normes d'inscription des numéros de la BDC dans les différents annuaires téléphoniques. Cette directive stipule, entre autres, que tous les numéros de téléphone de la BDC doivent être inscrits en français et en anglais.

La Banque nous fait également part d'une nouvelle initiative qui permettra à toutes ses succursales d'offrir au téléphone un service bilingue et de qualité à travers le pays. La Banque va centraliser graduellement les lignes principales de téléphone de toutes ses succursales au Centre de services aux entreprises (CSE). Cela signifie que, bientôt, toute personne qui appellera au numéro général de l'une ou l'autre des succursales verra son appel acheminé au CSE, où il y a du personnel bilingue. La centralisation vise entre autres à améliorer le service à la clientèle en offrant un service uniforme et de première qualité.

Banque de développement du Canada

(1201)

Service d'appel sans frais - À travers le Canada

Yukon

1-888-463-6232

1-888-infobdc

Nous n'avions pas vérifié les services offerts à ce numéro lors de notre étude en 1994.

L'enquête de 1996 démontre qu'il est possible d'obtenir un très bon service en français à ce service d'appel sans frais qui dessert tout le Canada. Le service n'apparaissait pas dans le bottin téléphonique du Yukon mais il figurait à la liste des points de service du CT.

Lors de leurs appels téléphoniques, nos enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent un service en français de très bonne qualité. Un entretien avec la gestionnaire a révélé que le bureau compte cinq employés, occupant tous des postes bilingues. Les cinq titulaires sont bilingues. On les a informés de leurs obligations en leur distribuant la politique de l'organisme. L'obligation de servir le public en français et en anglais est aussi explicitée dans la description de travail des employés.

Nous avons fait remarquer à la direction que le numéro de téléphone sans frais de ce point de service n'était pas inscrit au bottin téléphonique du Yukon. La gestionnaire s'est engagée à faire corriger cette lacune. Ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

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

1. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français.

Réponse de la Banque

La Banque a envoyé à tous les directeurs de succursale une directive sur les normes d'inscription des numéros de la BDC dans les différents annuaires téléphoniques. Cette directive stipule, entre autres, que tous les numéros de téléphone de la BDC doivent être inscrits en français et en anglais.

La Banque nous fait également part d'une nouvelle initiative qui permettra à toutes ses succursales d'offrir au téléphone un service bilingue et de qualité à travers le pays. La Banque va

centraliser graduellement les lignes principales de téléphone de toutes ses succursales au Centre de services aux entreprises (CSE). Cela signifie que, bientôt, toute personne qui appellera au numéro général de l'une ou l'autre des succursales verra son appel acheminé au CSE, où il y a du personnel bilingue. La centralisation vise entre autres à améliorer le service à la clientèle en offrant un service uniforme et de première qualité.

Pêches et Océans

Direction des opérations

(91117)

Division NBC Yukon
200, chemin Range
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3V1
(403) 667-2235

Lorsque nous avons visité ce bureau au cours de notre étude en 1994, nous n'avions pu être servi en français. Le suivi mené en 1996 a démontré que la situation ne s'est guère améliorée et que des lacunes importantes persistent.

Au cours de notre plus récente visite, la signalisation extérieure n'était pas entièrement bilingue, les heures d'ouverture du bureau étant affichées en anglais seulement. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient majoritairement en anglais, sauf quelques exceptions. On retrouvait cependant le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Au chapitre des services téléphoniques, soulignons que le numéro indiqué dans la liste du CT n'était plus en service. Nous nous sommes servis de celui qui paraissait dans le bottin du Yukon. Lors des vérifications d'usage, l'accueil s'est fait dans les deux langues une fois sur deux. La réceptionniste a indiqué, en anglais, qu'elle ne parlait pas français et elle a procédé au transfert d'appel en anglais seulement. La même chose s'est produite au moment de la visite du bureau. Nous n'avons pas obtenu le service en français, ni au téléphone ni en personne.

La rencontre avec le gestionnaire a permis d'apprendre qu'un poste est désigné bilingue et que son titulaire satisfait aux exigences linguistiques. Le bureau possède même une capacité bilingue additionnelle puisque trois autres employés sont bilingues. On compte donc quatre ressources bilingues sur 15 personnes. Bien qu'il reconnaisse que le sujet n'est pas abordé de façon régulière avec le personnel, le gestionnaire estime que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, les directives en ce sens ayant déjà été diffusées.

Quelques jours après notre visite, le gestionnaire du bureau a pris plusieurs mesures pour corriger les lacunes identifiées : rappel à tout le personnel d'accueillir les membres du public dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne; pour le personnel unilingue, l'obligation d'utiliser dans la langue appropriée, une formule de transfert à un employé bilingue. Une affiche bilingue indique maintenant les heures d'ouverture du bureau. On a aussi revu la documentation et les formulaires mis à la disposition du public pour l'assurer qu'ils sont disponibles en français et en anglais; cela comprend les formulaires de demande de permis de pêches sportive et commerciale du Yukon. Le gestionnaire a également communiqué avec l'Association franco-yukonnaise pour mieux connaître les besoins de la communauté de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS:

Le Commissaire recommande donc au ministère des Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles et dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent obtenir le service;
2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne.

Réponse du Ministère

Le sous-ministre a demandé au directeur général de la région du Pacifique de donner suite aux recommandations et de lui remettre un rapport d'étape pour la fin de décembre 1997. Plus particulièrement, il a demandé aux employés d'accueillir le public, tant au téléphone qu'en personne, et lui dispenser les services dans les deux langues officielles. Il a aussi demandé au directeur général de la région de voir à l'accroissement du bilinguisme du bureau et de surveiller la situation à Whitehorse pour s'assurer que le public reçoive toujours des services de qualité dans les deux langues officielles.

Affaires étrangères et Commerce international

(1111)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Yukon
1-800-567-6868

Nous n'avions pas vérifié le service offert à ce numéro au cours de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1996 nous a permis de déterminer qu'un très bon service en français y est offert.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais. Le public communique de partout au Canada avec ce bureau pour obtenir de l'information générale, des conseils et des avis en matière de commerce extérieur.

Les appels téléphoniques logés par nos enquêteurs ont révélé qu'on y reçoit un accueil bilingue et que le service fourni en français est de très bonne qualité. Le service en français était favorablement comparable à celui fourni en anglais.

On répond aux appels à partir du bureau situé à Saskatoon (Saskatchewan). Le bureau compte cinq employés, dont deux titulaires de postes désignés bilingues. Un troisième poste bilingue était sur le point d'être doté. Les titulaires ont atteint un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les entrevues ont révélé que les employés étaient au courant de l'importance d'offrir un bon service dans les deux langues. Ils avaient été informés de leurs obligations par leur gestionnaire immédiat qui n'hésite pas à aborder le sujet au cours des réunions.

Lors de notre entretien avec le directeur régional responsable à Vancouver, il nous a informés des difficultés particulières qu'éprouve le Ministère à obtenir la formation linguistique auprès de la Commission de la fonction publique. Il semblerait en effet qu'il soit particulièrement difficile de réunir un nombre suffisant d'étudiants pour offrir des cours, en raison de la situation géographique de Saskatoon. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Commentaires du Ministère

Le Ministère est satisfait des conclusions du rapport. Il aimerait cependant souligner que ni le Ministère ni le Bureau des passeports n'a de bureau régional au Yukon, le service étant fourni au moyen d'un service bilingue d'appels sans frais.

Santé Canada

Direction générale des services médicaux (2777)

Services de santé des Indiens et des populations du Nord
Yukon Manor
2, chemin de l'hôpital
Whitehorse (Yukon)
Y1A 3H8
(403) 667-8300

Lors de l'étude de 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de nous fournir des services en français. Le suivi que nous avons mené en 1996 indique que la situation ne s'est que légèrement améliorée.

Au moment de notre visite, on nous annonçait que l'hôpital de Whitehorse allait passer sous peu sous la juridiction du gouvernement territorial. La Direction générale des services médicaux de Santé Canada y était encore responsable des services de santé aux autochtones et aux populations du Nord. Le Ministère avait donc une obligation de servir la population dans les deux langues en vertu de la *Loi et du Règlement sur les langues officielles*. L'hôpital était désigné comme un bureau bilingue dans la liste des points de service du CT.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure du bureau n'était pas entièrement dans les deux langues. L'affichage à l'intérieur était cependant adéquat. Les formulaires mis à la disposition du public étaient en français et en anglais mais la documentation sur place n'était pas entièrement disponible dans les deux langues. Par ailleurs, le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT indiquant qu'il s'agissait d'un bureau désigné bilingue. L'inscription dans le bottin téléphonique local indiquait que l'hôpital offrait des services en français.

Lors des appels téléphoniques, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne réussit à obtenir un service satisfaisant en français qu'une fois sur deux. Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement et il ne put obtenir le service requis en français. Le personnel et la direction n'étaient pas au courant que l'hôpital était désigné pour fournir des services dans les deux langues. L'hôpital possédait toutefois une certaine capacité bilingue puisque trois personnes sur 12 parlaient français; cette capacité se retrouvait uniquement au sein de la gestion du service.

Au cours de notre entretien avec un représentant de ce point de service, nous avons constaté qu'il persistait un malentendu à savoir si l'hôpital avait ou non l'obligation de fournir des services en français. Nous avons fait la même constatation en 1994 et nous avons cru que la situation avait été réglée à la faveur de la population d'expression française de la région. On a aussi noté que le grand public utilise davantage les services de la clinique médicale située au centre ville que ceux de l'hôpital. Nous avons donc visité la clinique médicale située au 211, rue Main.

La clinique médicale de la rue Main n'apparaît pas comme point de service désigné bilingue à la liste des bureaux du CT mais elle devrait y être, selon l'Association franco-yukonnaise. La clinique offre des services de santé qu'on ne retrouve pas à l'hôpital. Des discussions à cet effet ont déjà eu lieu avec des représentants de Santé Canada et du CT. Le Ministère a déjà reconnu que la clinique a des obligations linguistiques, comme en font foi certains dossiers de plaintes que nous avons récemment traitées.

À la clinique médicale, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme du CT qui indique que le bureau est désigné pour fournir des services dans les deux langues était clairement affiché à deux endroits. Par contre, certains formulaires mis à la disposition du public n'étaient pas disponibles en français.

Lors d'un appel téléphonique, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues. La réceptionniste a cependant poursuivi la conversation en anglais avant d'acheminer l'appel à l'infirmière. L'enquêteur ne put être servi en français, l'infirmière bilingue qui y travaille à demi-temps n'étant pas de service ce jour-là. Le lendemain, à la clinique, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement à la réception, puis obtint le service requis en français en se servant du téléphone; c'est la mesure administrative qu'emploie la clinique lorsque des clients de langue française s'y présentent et que l'infirmière bilingue n'est pas sur place. Le public peut alors consulter une autre infirmière qui travaille dans une petite localité située à Teslin, loin de Whitehorse. Dans de telles circonstances, nous avons estimé que le service offert en français était très pauvre et loin d'être comparable à celui offert aux citoyens d'expression anglaise.

La clinique compte 13 employés, dont une seule infirmière bilingue qui y travaille à temps partiel. On nous affirme que le personnel est au courant que la clinique doit offrir ses services en français et en anglais. Les membres du personnel ont reçu des directives écrites à ce sujet et la question a aussi été abordée en réunion. Les plaintes instruites par notre bureau ont aussi servi, nous dit-on, à sensibiliser davantage le personnel. La direction communique régulièrement avec des représentants de la communauté franco-yukonnaise.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de clarifier, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, avec l'ensemble des intervenants au dossier, les obligations de la clinique médicale et de l'hôpital de Whitehorse de fournir des services dans les deux langues;
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 les membres du 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 toute la signalisation à l'entrée de l'hôpital est dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé à l'hôpital bien à la vue du public;
5. 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 à la clinique;
6. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques à l'hôpital;
7. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles à la clinique et à l'hôpital.

Réponse du Ministère

Le 1^{er} avril 1993, l'Hôpital général de Whitehorse a cessé de dépendre du ministère fédéral de la Santé pour relever désormais du gouvernement du Yukon. Depuis lors, l'hôpital fonctionne sous le titre de société de l'Hôpital du Yukon établie en application de la *Yukon Government Hospital Act*, S.Y. 1989-90, c. 13.

Le 1^{er} avril 1997, la responsabilité des programmes de santé universels, y compris le Centre d'hygiène de Whitehorse (aussi connu sous le nom de clinique médicale), a été transférée au gouvernement du Yukon. Le personnel restant des Services médicaux de Santé Canada est déménagé le 31 mars 1997, du 2, Hospital Road à l'immeuble fédéral Elijah Smith, où il s'occupe de la gestion des programmes destinés aux Premières nations.

Comme le donnent à penser les événements dont il est question aux deux paragraphes précédents, l'Hôpital général de Whitehorse et le Centre d'hygiène de Whitehorse ne sont plus des institutions fédérales, ce qui fait que Santé Canada n'a plus compétence sur leur fonctionnement. Le Ministère suggère donc de modifier le projet de rapport de façon à y enlever toute mention de l'Hôpital général de Whitehorse et de la clinique médicale, y compris les recommandations 1, 3, 4, 5, 6 et 7.

Quant à la 2^e recommandation, à savoir que Santé Canada voie à ce que les employés qui répondent au téléphone et rencontrent le public fassent l'accueil dans les deux langues pour inciter les gens à communiquer avec eux en français ou en anglais, selon le cas, le personnel de Santé Canada travaillant dans l'immeuble Elijah Smith l'a déjà mise en oeuvre. La région du Yukon de Santé Canada reconnaît son obligation de dispenser les services dans les deux langues officielles et s'est engagée à s'acquitter de ses responsabilités à cet égard. Par exemple, elle a vu à ce que l'on prenne des dispositions administratives en guise de complément aux services offerts par le personnel qui accueille les visiteurs dans les deux langues, et elle entretient des pourparlers avec les autres ministères fédéraux logés dans l'immeuble afin de coordonner la prestation, à l'intention du personnel, d'ateliers sur l'offre active de services.

Commentaires du Commissaire

Le CLO n'est pas d'accord pour dire que Santé Canada n'a aucune responsabilité quant à la prestation des programmes de santé universels au Yukon. Comme ces services seront fournis selon des règles convenues, qui auraient dû inclure des considérations linguistiques, le Ministère a la responsabilité de surveiller la situation et de guider le gouvernement du Yukon dans la prestation de ces services en son nom. À notre avis, comme Santé Canada avait l'obligation de se conformer à la LLO au cours de son administration des services de santé au Yukon, le Ministère aurait dû assurer la continuité de cette obligation lorsqu'il a effectué le transfert de ses programmes et services au gouvernement territorial.

Nous comprenons que le Ministère ne peut rouvrir les négociations portant sur les ententes de transfert maintenant qu'elles ont été signées. Cependant, nous croyons que d'autres moyens devraient être élaborés pour compenser l'absence de clauses linguistiques dans les ententes. Conséquemment, les observations et les conclusions concernant tant l'Hôpital général de Whitehorse que la clinique médicale sont encore valables et nous nous attendons à ce que le Ministère supervise la mise en œuvre de toutes les recommandations pertinentes formulées dans ce rapport.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10980)

300, rue Main
Pièce 125
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
Emploi : (403) 667-5050
Assurance-emploi : (403) 667-5070

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il a maintenu cette qualité de service en français. Cependant, des améliorations sont nécessaires pour corriger certaines lacunes.

Lors de notre récent passage, la signalisation extérieure était dans les deux langues. L'affichage à l'intérieur était bilingue, à l'exception d'un tableau portant sur des séances de formation. Le bureau affichait des pictogrammes du CT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues. Les formulaires et la documentation mis à la disposition du public étaient bilingues.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli de façon bilingue par un service automatisé d'appel. Une fois sa préférence linguistique choisie, il obtint le service dans cette langue. Le service ne donna pas l'option de parler directement à un employé. Au moment de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il put obtenir un très bon service en français, une fois sa préférence linguistique connue.

Le bureau compte trois employés bilingues sur 25. Les titulaires satisfont aux compétences linguistiques exigées ou les dépassent. Toutefois, les trois employés se retrouvent tous dans le même secteur de l'organisation. Les autres secteurs ne peuvent offrir de services en français, à moins d'utiliser les ressources bilingues comme interprètes. Les employés sont au courant de leur obligation de servir le public en français ou en anglais. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet, et le conseiller en langues officielles du Ministère leur fait des rappels réguliers. La direction entretient des contacts réguliers avec la communauté de langue officielle minoritaire pour se tenir au courant de ses besoins. Elle encourage aussi les employés qui le désirent à suivre une formation linguistique pour répondre aux obligations de l'organisation.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'intérieur 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 les membres du 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, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues dans les secteurs clés de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles, notamment dans le secteur des services aux employeurs.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, les enquêteurs sont satisfaits de la qualité des services dans les deux langues officielles.

Seul ne répondait pas à la norme un tableau papier où sont écrites à la main l'heure et la date des séances d'information générale, des réunions du club de placement et d'autres séances locales. Les renseignements consignés sur ce tableau changent tous les jours, et en assurer quotidiennement la traduction crée des difficultés d'ordre opérationnel. Cependant, le bureau étudiera la possibilité d'avoir recours à des tableaux étalons déjà traduits si cette solution se révèle opérationnellement viable.

Pour ce qui est de la deuxième recommandation, on fera un rappel aux employés sur la question de l'offre active de services.

La dernière recommandation pose plus de difficultés, car il n'est pas assuré qu'on pourra y donner suite dans le délai imparti, étant donné que nous ne recrutons pas à l'extérieur. Le bureau a pris des mesures pour favoriser le bilinguisme institutionnel en veillant à ce que tous les employés soient au courant de la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Le bureau envisagera certainement la possibilité de recruter un plus grand nombre d'employés bilingues lorsqu'il sera en mesure de le faire. En attendant, il tire le meilleur parti possible du personnel bilingue en place sans nuire au service à sa clientèle.

Industrie Canada

Bureau de district (10978)

210-300, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-5102

En 1994, lors de notre étude, ce bureau n'avait pas été en mesure de nous fournir un service de qualité adéquate en français. Le suivi mené au cours de 1996 a permis de déterminer que la situation laisse encore beaucoup à désirer.

Au moment de notre visite, ce bureau partageait un espace restreint à l'intérieur des bureaux occupés par Patrimoine Canada. Il en partageait également les services de réception.

La signalisation extérieure était bilingue. Il n'y avait pas d'affichage à l'intérieur mais le pictogramme du CT indiquait que le bureau offrait des services dans les deux langues. Les formulaires utilisés étaient bilingues mais la documentation mise à la disposition du public n'était pas entièrement disponible dans les deux langues.

Lors des appels téléphoniques, la réceptionniste a utilisé un accueil bilingue avant d'acheminer l'appel à la boîte vocale du seul employé du bureau; le message enregistré était en anglais seulement. Au deuxième appel, il n'y a pas eu d'accueil dans les deux langues; c'est le message unilingue anglais de la boîte vocale que nous avons rejoint. Au troisième appel, le service fut livré en français par un employé du bureau régional situé à Vancouver. Signalons d'autre part que le bureau du Ministère n'est pas inscrit au bottin téléphonique local, ni en français ni en anglais. Nous avons identifié les coordonnées du bureau à partir de la liste officielle des points de service du CT.

Lors de la visite sur place, la personne préposée au service était absente. Nous n'aurions pas pu être servi en français par cette personne puisqu'elle est unilingue anglaise. Pour le service en français de ses clients d'expression française, le bureau compte sur le bilinguisme du personnel du bureau de Patrimoine Canada, qui lui sert d'interprète. La réceptionniste de Patrimoine Canada assure également les services téléphoniques en acheminant les appels au bureau régional de Vancouver. Ce type d'arrangement fait en sorte que le service offert en français par ce bureau n'est pas comparable à celui donné en anglais.

En poursuivant l'analyse du rendement du bureau, nous avons constaté que le ministère de l'Industrie a conclu récemment une entente de partenariat avec la Chambre de commerce du Yukon. En vertu de cette entente, la Chambre de commerce local livre l'ensemble des services pour le compte du Ministère. L'entente contient une clause linguistique générale en vertu de laquelle le Centre de services aux entreprises du Yukon/Canada doit s'assurer que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Le ministère de l'Industrie, pour sa part, en assume

les coûts. Les services offerts en français par un intermédiaire (Patrimoine canadien) et par un bureau situé à Vancouver ne sont pas de qualité équivalente à ceux fournis sur place en anglais. D'autre part, le bureau ne semble pas entretenir de contacts réguliers avec la communauté d'expression française, si l'on en juge d'après les mesures administratives temporaires qui ont été mises en place de façon quasi-permanente au fil des ans.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles dans ses présentoirs et ses kiosques;
2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le préposé qui répond au téléphone utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec le bureau en français ou en anglais;
3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et 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'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le numéro qui donne accès aux services en français;
5. de faire en sorte que le bureau soit doté, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le bureau du Yukon d'Industrie Canada a subi une réduction d'effectifs en juin 1996, ce qui a nécessité un certain nombre de changements pour maintenir le service à la clientèle au plus haut niveau possible. L'employé d'Industrie Canada qui reste est un inspecteur radio (unilingue anglais) qui occupe maintenant un bureau au sein du ministère du Patrimoine canadien. En application d'un protocole d'entente daté du 25 juin 1997, Patrimoine canadien fournit des services bilingues d'accueil et de bureau au nom de l'inspecteur, qui est souvent parti en voyage d'affaires.

L'an dernier, Industrie Canada a participé à la consultation annuelle de la communauté d'expression française du Yukon, à l'occasion de laquelle les membres ont fait part de leurs

besoins et priorités et discuté de projets précis avec les ministères et organismes fédéraux. Industrie Canada se fera à nouveau représenter par des employés bilingues à la consultation du 31 octobre 1997.

Industrie Canada veillera à ce que les publications en montre sur les présentoirs soient bilingues ou à ce qu' il soit clairement indiqué qu' elles sont disponibles dans l' autre langue officielle. L' employé d' Industrie Canada continuera d' accueillir les gens dans les deux langues. Des mesures correctives seront prises pour que les messages enregistrés sur les répondeurs soient bilingues. Sous la rubrique Industrie Canada, les pages bleues ont été modifiées de façon à y inclure les numéros de téléphone à composer pour obtenir des services et en français et en anglais. Un service d' accueil bilingue continuera d' être assuré par Patrimoine canadien, conformément au protocole d' entente. Des rapports seront entretenus avec la communauté d' expression française par le biais d' événements tels la consultation annuelle et par l' intermédiaire des médias communautaires.

Commentaires du Commissaire

Le seul poste du Ministère au Yukon devrait être bilingue. Le Ministère devrait songer à faire suivre un cours de langue à l' inspecteur. Ce n' est qu' en ayant un personnel bilingue sur place qu' il pourra prétendre maintenir le service à la clientèle au plus haut niveau possible.

Justice Canada

(10999)

Édifice fédéral
300, rue Main
Pièce 200
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-8100
Télécopieur : (403) 667-3979

Ce bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante lors de notre étude en 1994. Le suivi a démontré que ce bureau a amélioré la prestation de ses services en français.

En effet, lors de notre visite en 1996, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient adéquats. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient bilingues ou disponibles dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait ses services en français et en anglais; cependant, il n'était pas suffisamment en évidence. Le gestionnaire a fait corriger cette situation au moment même de notre visite.

Lors des appels téléphoniques, nos enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent chaque fois un très bon service en français. Au cours de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il obtint par la suite un très bon service en français. Mis au courant de cette lacune, le gestionnaire du bureau a informé de nouveau son personnel de l'obligation d'accueillir les clients en se servant d'une salutation bilingue. Au moment de notre visite, le bureau avait désigné deux postes bilingues, un au niveau de la réception et un autre au sein du personnel professionnel. Le bureau comptait néanmoins sur les services de trois personnes bilingues pour répondre aux besoins de la clientèle d'expression française. En poste depuis quelques mois seulement, le gestionnaire du bureau a commencé à se familiariser avec les besoins de la communauté d'expression française en participant à un atelier regroupant des gens du milieu.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Justice 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 les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux que son bureau régional de Whitehorse ait donné suite à la recommandation dès qu' il en a pris connaissance. On a rappelé aux employés, de vive voix et par écrit, qu' ils doivent en tout temps accueillir le public dans les deux langues officielles. Une note en ce sens a en outre été affichée dans le hall d' accueil.

Office national du film

Service vidéo et film (11756C)

1-800-267-7710
Service d'appel sans frais
Yukon

Ce numéro avait été en mesure de fournir un très bon service en français, lors de notre étude effectuée en 1994. Le même rendement a pu être observé à ce numéro au cours du suivi mené en 1996.

Il s'agit d'un service d'appel sans frais concernant le Service de vidéo et de film de l'Office national du film.

Les appels téléphoniques logés à partir du Yukon ont permis de constater que l'accueil se faisait dans les deux langues. Nous avons aussi obtenu un très bon service en français à chaque reprise.

Lors de notre entretien avec le Chef du réseau de distribution, nous avons appris que le service automatisé compte sept employés, répartis sur deux quarts de travail. Tous les postes sont désignés bilingues et les sept titulaires satisfont aux niveaux de compétence linguistique requis ou les dépassent. Les employés et la gestion sont au courant de leurs obligations linguistiques. La question est abordée en réunion et lors de sessions avec le conseiller en langues officielles de l'organisme. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaires de chaque province ou territoire.

Réponse de l' office

L' office est heureux que le suivi ait confirmé que son numéro sans frais dessert le Yukon dans les deux langues officielles.

Revenu Canada
Services frontaliers des douanes
(11006)

300, rue Main
Pièce 110
B.P. 4520
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3964

Nous avons reçu un service en français de très bonne qualité de la part de ce bureau lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de constater que la situation s'est maintenue à ce niveau, même si des améliorations sont encore nécessaires.

Lors de notre récent passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais et le bureau affichait le pictogramme pour indiquer aux clients qu'il offrait des services dans les deux langues.

Au cours des vérifications téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues à deux reprises. Il obtint une première fois le service demandé. Au deuxième appel cependant, la réceptionniste continua la conversation en anglais pour effectuer le transfert d'appel. Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint un très bon service en français par la suite.

Le bureau compte quatre employés pour servir le public, mais un seul occupe un poste désigné bilingue. L'employé satisfait aux exigences de son poste. Le bureau utilise parfois les services du personnel du bureau de l'Impôt situé à côté, lorsque l'employé bilingue s'absente. La gestion et les employés sont au fait de leurs obligations de servir le public dans les deux langues officielles; la question est discutée régulièrement au cours des réunions. On compte sur la fusion des bureaux de l'Impôt et des Douanes, en juin 1997, pour augmenter la capacité bilingue du bureau. Le bureau entretient de bonnes relations avec l'Association franco-yukonnaise, un de ses employés en étant membre.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu 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 les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

L' équipe de gestion a examiné soigneusement le rapport et a établi le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- ✍ Les employés qui répondent au téléphone et accueillent le public ont reçu la consigne d' utiliser les deux langues officielles. Les gestionnaires du bureau vérifieront régulièrement si la consigne est suivie.
- ✍ On a tenu une réunion de tous les gestionnaires et de tout le personnel pour les informer des résultats de cette étude spéciale et leur montrer deux documents vidéo produits par le Ministère sur le service au public et la langue de travail.
- ✍ On prévoit partager des locaux avec le Bureau du service fiscal en avril 1998. Une fois le regroupement fait, la proportion d' employés bilingues augmentera à 50 p. 100.
- ✍ Tous les gestionnaires ont récemment participé à un atelier d' une journée donné par le Secrétariat du CT sur les langues officielles.
- ✍ La clientèle d' expression française sera mieux informée des divers programmes et services offerts. En novembre 1997, la coordonnatrice des langues officielles participera à l' assemblée générale de l' Association franco-yukonnaise et profitera de l' occasion pour venir à nos bureaux et rencontrer le personnel.

Revenu Canada

Services fiscaux (92059)

Édifice Royal Bank
4^e étage
4114, 4^e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 4N7
(403) 667-8154
1-800-463-6737

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service requis en français. Le suivi mené en 1996 a permis de constater une très nette amélioration à l'égard de la prestation des services en français par ce bureau.

L'adresse du bureau qui paraît dans la liste du CT est erronée. Cependant, le bottin téléphonique du Yukon dirige les clients au bon endroit. Lors de la visite du bureau, nous avons pu constater que la signalisation extérieure n'était pas entièrement satisfaisante : une pancarte indiquait aux clients, en anglais seulement, de se rendre à la pièce 120 pour obtenir des renseignements sur la TPS. L'affichage à l'intérieur était adéquat de même que les formulaires et la documentation sur les présentoirs, qui reflétaient le caractère bilingue du bureau. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services bilingues était visiblement affiché.

Lors des appels téléphoniques d'usage, nos enquêteurs reçurent un accueil bilingue et un très bon service en français. L'accueil en personne au cours de la visite du bureau fut fait en anglais seulement mais le service donné en français était très bon. Deux des trois employés du bureau occupent un poste désigné bilingue. Les deux satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés et la gestion sont au courant de leur obligation de fournir des services en français et en anglais. Le conseiller en langues officielles du Ministère les informe régulièrement et le gestionnaire a participé à une session du CT sur la manière de servir le public dans les deux langues officielles. Le bureau maintient des contacts avec l'Association franco-yukonnaise pour connaître les besoins de la communauté de langue française.

RECOMMANDATIONS :

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

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

Réponse du Ministère

L'équipe de gestion a examiné soigneusement le rapport et établi le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- ✍ Depuis la visite du suivi, le Bureau des services fiscaux a déménagé de l'Immeuble de la Banque royale à l'Édifice Elijah Smith. Une signalisation bilingue a été installée à l'intérieur du bureau et sur le mur extérieur.
- ✍ Le personnel du Bureau des services fiscaux parle couramment les deux langues et a très à cœur d'offrir activement des services dans les deux langues officielles et de promouvoir avec dynamisme les services d'information en français, comme le Programme des bénévoles. De plus, on lui a présenté le document vidéo « Official Languages: Our Commitment to Service », et la direction lui rappelle périodiquement ses obligations, en vertu de la Loi, d'offrir des services équivalents dans les deux langues officielles (rappel annuel du directeur, visites du coordonnateur régional des langues officielles du Ministère, etc.).
- ✍ Tous les gestionnaires ont récemment participé à un atelier d'une journée donné par le Secrétariat du CT sur les langues officielles.
- ✍ La clientèle d'expression française sera mieux informée des divers programmes et services offerts. En novembre 1997, la coordonnatrice des langues officielles participera à l'assemblée générale de l'Association franco-yukonnaise et profitera de l'occasion pour venir à nos bureaux et rencontrer le personnel.

Commission de la fonction publique

(11002)

300, rue Main
Bureau 400
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3900
(403) 668-4107

En 1994, lors de notre étude, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français fourni par le bureau a fléchi légèrement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux exigences de la Loi. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait aussi le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

L'accueil au téléphone ne s'est fait dans les deux langues qu'une fois sur deux, bien que le service qui fut offert par la suite ait été de très bonne qualité. Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il a par la suite obtenu un très bon service en français. Ces lacunes ont été portées à l'attention de la gestion. On a rappelé au personnel qu'il fallait employer une salutation bilingue de façon à indiquer au public qu'on pouvait le servir dans la langue de son choix. L'entrevue avec le gestionnaire a aussi révélé que la capacité bilingue du bureau reposait uniquement sur la réceptionniste, aucun des trois autres postes n'étant désigné bilingue (deux agents et un gestionnaire). Le personnel était au courant de l'obligation de fournir des services dans les deux langues; la question avait été abordée au cours des réunions. Comme ce bureau fournit des services-clés au sens du Règlement, il nous semblerait logique qu'au moins un autre poste soit désigné bilingue. De plus, le bureau ne peut actuellement fournir des services de nature professionnelle en français. Il n'en a pas la capacité au plan linguistique. Le bureau entretient des communications avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

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

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

Réponse de la Commission

Vu l' emplacement de ce bureau, il est difficile d' y recruter des candidats bilingues hautement qualifiés. C' est pourquoi l' on demandera à Formation linguistique Canada de dispenser des cours de français aux trois agents du bureau de Whitehorse. De plus, on a donné la consigne à la réceptionniste de s' appliquer davantage à accueillir le public dans les deux langues officielles.

Travaux publics et Services gouvernementaux

Direction des pensions de retraite-Shediac (10611A)

10, rue Weldon
Adresse postale : C.P. 5010
Moncton
Shediac (Nouveau-Brunswick)
E1C 8Z5
À travers le Canada : 1-800-561-7935 (français)
1-800-561-7930 (anglais)

En 1994, lors de notre étude, ce numéro avait fourni un service en français de très bonne qualité. Notre suivi de 1996 a permis de déterminer que le service en français est demeuré d'aussi bonne qualité.

Il s'agit en fait d'un service téléphonique d'appel sans frais, accessible à travers le Canada. Il permet de rejoindre la Direction des pensions de retraite de Shediac, au Nouveau-Brunswick. Lors d'un appel au numéro indiqué, le client est d'abord accueilli dans les deux langues. Le système automatisé lui demande d'effectuer le choix de la langue de service : le français ou l'anglais. Une fois ce choix effectué, toute la communication se poursuit dans la langue choisie.

Les numéros de téléphone de ce bureau sont inscrits directement sur les talons de chèque de pension du Canada. C'est la raison pour laquelle ils ne paraissent pas dans les bottins téléphoniques locaux.

Les employés qui répondent aux appels logés à ces numéros sont au courant de leurs obligations linguistiques. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet et la question est traitée régulièrement lors des réunions du personnel. On compte trois employés bilingues affectés aux lignes téléphoniques pour les services en français. Par ailleurs, le bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle minoritaires de chaque province ou territoire.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(92293A)

405-300, rue Main
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2B5
(403) 667-3945

Ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer lors de notre visite en 1994. Le suivi mené en 1996 a permis de déterminer que la situation ne s'est pas améliorée.

La signalisation extérieure était dans les deux langues. La documentation et les formulaires étaient bilingues. Comme en 1994, le bureau n'affichait toujours pas le pictogramme indiquant qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques d'usage, nos enquêteurs furent accueillis en anglais seulement. Ils purent cependant parler à quelqu'un en français par la suite. Lors de la visite du bureau, l'accueil se fit en anglais seulement mais notre enquêteur put obtenir un certain service en français lorsque l'employé fit appel à la réceptionniste de la Commission de la fonction publique.

Sans avoir pu parler au gestionnaire, qui était absent lors de notre visite, nous avons appris que le bureau comptait trois employés pour servir le public. Aucun n'occupe un poste désigné bilingue. Comme en 1994, la gestion du bureau fait appel à la réceptionniste de la Commission de la fonction publique pour servir les clients d'expression française. Le service offert en français par ce bureau ne peut être comparé à celui fourni à la clientèle d'expression anglaise. Cette situation est inacceptable de la part d'un bureau désigné bilingue. En ayant recours à une autre institution fédérale pour fournir des services en français, ce bureau ne s'acquitte pas adéquatement des obligations linguistiques que lui a conférées le Règlement. Par ailleurs, rien dans ce que nous avons observé ne nous permet de croire que le bureau a des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Yukon.

RECOMMANDATIONS :

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

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;
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 les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue parmi son personnel pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;
4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Yukon afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le Ministère nous informe que, après une enquête plus approfondie, il s'est révélé que ce bureau ne sert pas le grand public, mais constitue plutôt un service central pour les autres Ministères fédéraux. Plus précisément, le service assuré par le bureau de Whitehorse en est un de production interne de « chèques urgents » pour les autres ministères fédéraux dont les représentants demandent, ramassent et distribuent en moyenne de 15 à 75 chèques par mois. Le Ministère retirera donc ce bureau de la liste des bureaux bilingues.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que le Ministère devrait examiner, en consultation avec le CT, tous les services fournis par ce bureau avant de le retirer de la liste des bureaux bilingues. En outre, s'il se dégage de l'analyse conjointe que ce bureau ne dispense pas de services au grand public, il faudrait en biffer toute mention dans les annuaires téléphoniques publics.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Whitehorse (30515)

4100, 4^e Avenue
Whitehorse (Yukon)
Y1A 1H5
(403) 667-5555

Ce bureau avait été en mesure de fournir un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Notre suivi mené en 1996 démontre que le bureau a réussi à améliorer encore davantage son service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient conformes aux normes. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services dans les deux langues.

Lors des vérifications téléphoniques, les enquêteurs ont reçu un accueil dans les deux langues et un très bon service en français. Les numéros de téléphone composés paraissent dans le bottin téléphonique local, comme numéros fréquemment appelés. Le service en français fut également de très bonne qualité, après un accueil dans les deux langues lors de notre visite du bureau. Le bureau dispose d'environ 20 employés bilingues sur 100. En fait, le bureau compte plus de personnel bilingue que de postes bilingues. La répartition des effectifs sur les différents quarts de travail et au sein des différents services tient compte de la capacité bilingue dont dispose le détachement. Le personnel et la gestion sont au fait de leurs obligations à l'égard du service au public en français et en anglais. Les directives écrites, les réunions, les sessions de sensibilisation et le traitement de certaines plaintes sont autant de moyens qui ont servi à garder le personnel bien informé. Par ailleurs, le bureau a également de bons contacts avec les représentants de la communauté d'expression française du Yukon.

Réponse de la GRC

La GRC est heureuse que le Détachement de Whitehorse et la Division « M » fournissent d'excellents services en français. Il importe de reconnaître que seules la coopération et une bonne communication avec les représentants de la communauté permettent d'en arriver à ces résultats. Il faut également souligner l'engagement des membres de la GRC et le leadership du commandant divisionnaire, de l'agent des langues officielles et du coordonnateur, et les en féliciter.

Statistique Canada

(1396)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Yukon
1-800-263-1136

Lors de notre étude en 1994, ce numéro avait fourni un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1996 a démontré que le service en français s'est amélioré à ce numéro.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique automatisé où le client laisse un message dans la langue de son choix. On rappelle le client dans la langue qu'il a choisie.

Le numéro que nous avons composé paraissait dans le répertoire du CT des points de service désignés pour servir le public en français et en anglais. Celui qui était inscrit dans le bottin téléphonique du Yukon était périmé. Le gestionnaire s'est engagé à corriger cette lacune. Lors des appels téléphoniques, les enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et invités à laisser leurs coordonnées, y compris leur langue de préférence. On les rappela dans cette langue et le service fut très bon, à chaque reprise.

Lors d'un entretien avec le gestionnaire régional, on nous a informés que trois employés répondent, à partir de Vancouver (C.-B.), au service téléphonique d'appel. Il n'y a qu'un seul employé en poste par quart de travail. Aucun des trois préposés au service n'est bilingue. Si un appel en français leur parvient directement, une procédure est en place pour acheminer la demande à un employé compétent au niveau linguistique. Les mots-clés sont inscrits sur des cartons préparés à cette fin. On rappelle aux employés, lors des réunions, qu'ils doivent servir le public en français et en anglais. Le bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

RECOMMANDATION :

Le Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de corriger, dans le prochain bottin téléphonique de la région, le numéro qui donne les services en français.

Réponse du Ministère

Depuis le suivi de 1996, la direction du bureau de Vancouver a confié deux des trois postes de diffusion des données à des employés bilingues. Cela ne tient pas compte du bilinguisme du gestionnaire à la diffusion des données et d' un administrateur de compte.

Le directeur du bureau régional de Vancouver a communiqué avec les Services gouvernementaux de télécommunications et d' informatique (SGTI) pour leur demander de mettre à jour la version française du numéro sans frais dans l' annuaire téléphonique local en prévision du prochain tirage de l' annuaire du Yukon qui paraîtra le printemps prochain.

La Ministère est persuadé que la mesure prise pour donner suite à la recommandation, ainsi que l' amélioration apportée pour accroître le bilinguisme du personnel préposé aux services feront en sorte que le public du Yukon continue de recevoir en tout temps un service de qualité de la part de Statistique Canada.

Anciens Combattants

(2207)

Service d'appel sans frais

Yukon

Renseignements pour le client : 1-800-663-0239

Nous n'avons pas mesuré la capacité de ce numéro de fournir des services dans les deux langues officielles lors de l'étude menée en 1994. L'enquête de 1996 indique que ce numéro fournit un très bon service en français.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour le Yukon. Le numéro du bureau est inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique, en français comme en anglais.

Lors des vérifications téléphoniques, les enquêteurs furent accueillis dans les deux langues et obtinrent le service en français. La qualité du service fut très bonne.

Au cours d'un entretien avec un gestionnaire et grâce à la correspondance échangée avec le Ministère, nous avons pu constater que le bureau offrait des services bilingues au téléphone au Yukon et à la Colombie-Britannique. Les employés unilingues dirigent les clients d'expression française vers des personnes-ressources bilingues, au sein du Ministère. Une procédure précise a été mise en place et doit être suivie pour offrir les services bilingues. La gestion fait un rappel de cette procédure à tous les trois mois. Par ailleurs, ce bureau étant un service national, il ne communique pas avec les communautés de langue officielle de chaque province ou territoire.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que ses services au public dans les deux langues officielles ont été maintenus à un niveau acceptable.

Recommandations de 1994

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

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

Glossaire

demande importante

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation 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 service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues au Yukon.

services clés

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

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

✍ **vocation du bureau**

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