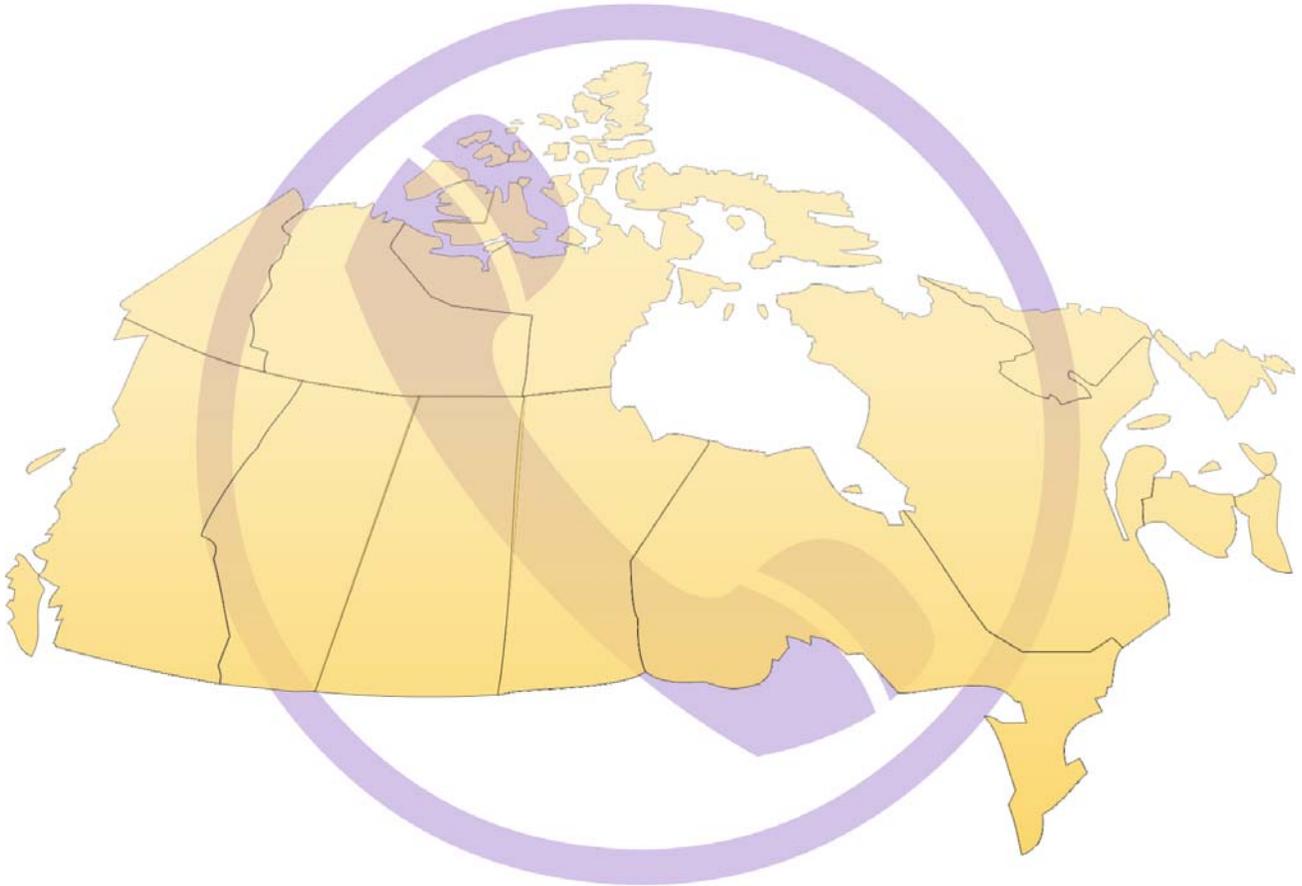




VÉRIFICATION DES SERVICES TÉLÉPHONIQUE DU GOUVERNEMENT DU CANADA



RAPPORT

Mars 2004

SOMMAIRE EXÉCUTIF	III
1. INTRODUCTION.....	1
A) OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION	1
B) FONDEMENT JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES	1
C) RAISON D'ÊTRE DE LA VÉRIFICATION	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
A) PORTÉE.....	2
B) DÉMARCHE.....	2
C) DÉFINITIONS	2
D) SCÉNARIOS DES APPELS.....	3
E) NOMBRE ET HEURE DES APPELS.....	3
3. CONDUITE DE LA VÉRIFICATION.....	4
A) COLLECTE DES DONNÉES	4
B) FORMATION DES TÉLÉPHONISTES ET VALIDATION ET CONTRÔLE DU PROCESSUS	4
C) LIMITATIONS	4
4. NATURE DES OBSERVATIONS	5
A) MODALITÉS DE COLLECTE DES DONNÉES ET RÉSULTATS	5
B) MODES DE RÉPONSE.....	6
5. PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS.....	7
A) DISPONIBILITÉ DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES. 7	
i) Disponibilité dans l'ensemble du pays	7
ii) Disponibilité dans la RCN, les provinces et les territoires	9
B) OFFRE ACTIVE DE SERVICE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES ... 10	
i) Offre active dans l'ensemble du pays	10
ii) Offre active dans la RCN, les provinces et les territoires	11
C) VENTILATION DES APPELS SELON LE MODE DE RÉPONSE	12
i) Offre active par un préposé.....	12
ii) Offre active par un préposé dans la RCN, les provinces et les territoires	13
iii) Offre active par répondeur	14
iv) Offre active par répondeur dans la RCN, les provinces et les territoires.....	15
6. SOMMAIRE DES RÉSULTATS	16
A) DISPONIBILITÉ DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES 16	
B) OFFRE ACTIVE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES	16
C) RENDEMENT DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES.....	16
D) RENDEMENT DES INSTITUTIONS.....	16
7. CONCLUSION	17
ANNEXE A	18

ANNEXE B 19
ANNEXE C 27
ANNEXE D 28

SOMMAIRE EXÉCUTIF

La vérification avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service du gouvernement du Canada fournissent leurs services dans la langue officielle choisie par le client (« la disponibilité ») et accueillent, dans les deux langues officielles, le public qui communique avec eux par téléphone (« l'offre active ») dans la Région de la capitale nationale (RCN) et dans toutes les provinces et territoires, lorsqu'ils sont tenus de le faire aux termes de la *Loi sur les langues officielles* (la Loi).

Portée

La vérification a porté sur 2 210 bureaux et points de service répartis dans l'ensemble du pays et tenus d'offrir leurs services au public canadien dans les deux langues officielles. Ces bureaux et points de services représentent un total de 166 institutions fédérales de tailles variées.

Méthodologie

Deux appels ont été faits à chaque bureau et point de service, un premier pendant les heures de travail et un deuxième à l'heure du midi. 74 p. 100 des appels ont été réalisés selon des scénarios génériques applicables à toutes les institutions et 26 p. 100, selon des scénarios spécifiques adaptés aux activités particulières des institutions. Les appels aux bureaux et points de service du Québec ont été faits en anglais et ceux aux bureaux et points de service ailleurs au Canada ont été faits en français.

Collecte de données

La collecte des données a été faite du 18 février au 20 mars 2003 par un centre d'appels dont les services ont été retenus pour la conduite de la vérification. Le centre d'appels a fait l'objet de contrôles constants pour vérifier que la langue de la minorité était systématiquement utilisée pendant les appels et pour exercer un certain contrôle de la qualité. La vérification a ainsi permis de constituer une base de données de 4 088 appels réussis.

Résultats

Disponibilité des services

À l'échelle nationale, les services étaient disponibles dans les deux langues officielles dans 82,5 p. 100 des cas. Les taux moyens pour la RCN, le Québec (sans la RCN) et le Nouveau-Brunswick sont comparables et dépassent la moyenne nationale, soit respectivement, 97,5 p. 100, 95,8 p. 100 et 94,2 p. 100. L'heure de l'appel ou la nature du scénario n'ont eu que très peu d'effets sur les résultats au niveau global.

Accueil téléphonique

En ce qui touche l'accueil téléphonique (l'offre active), dans 65,8 p. 100 des cas, il s'est fait dans les deux langues officielles, et ce, à l'échelle du pays.

Toutefois, les résultats diffèrent selon le mode de réponse : 56,9 p. 100 des appels traités *par un préposé* ont fait l'objet d'une offre active de services dans les deux langues officielles, comparativement à 76,7 p. 100 des appels acheminés à *un répondeur*.

Rapports spécifiques

Le SCT encourage vivement les institutions qui ont fait l'objet de la vérification à prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer leur prestation des services téléphoniques et leurs communications avec le public dans les deux langues officielles. À ce chapitre, chaque institution recevra un rapport spécifique¹ sur son rendement, pour une éventuelle correction de certaines pratiques.

¹ Les rapports spécifiques qui seront envoyés aux institutions seront basés sur les renseignements qui se trouvent à l'annexe B du présent rapport.

1. INTRODUCTION

A) OBJECTIF DE LA VÉRIFICATION

La vérification avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service des institutions fédérales fournissent leurs services au téléphone dans la langue de la minorité et accueillent le public dans les deux langues officielles au téléphone, lorsqu'ils sont tenus de le faire aux termes de la *Loi sur les langues officielles* (la Loi).

B) FONDEMENT JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

La partie IV de la Loi établit diverses obligations en matière de communications avec le public et de prestation de services. Les obligations linguistiques générales en matière de services au public sont définies à l'article 22 de la Loi. Cet article prévoit que toute institution fédérale assujettie à la Loi doit veiller à ce que le public puisse communiquer avec elle et en recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle. Cette obligation vaut pour son siège social, ses bureaux dans la Région de la capitale nationale (RCN) et là où l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante.

Le *Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services* (le Règlement) vient définir la notion de demande importante et les circonstances dans lesquelles les bureaux sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Il précise les obligations linguistiques des bureaux, lesquelles sont fonction du mandat de l'institution, de la répartition et de l'emplacement de la population de la minorité linguistique, ainsi que de la nature de certains services.

C) RAISON D'ÊTRE DE LA VÉRIFICATION

Dans le cadre de sa mission, la Direction des langues officielles (DLO) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) peut vérifier si le service est fourni au public conformément aux dispositions de la Loi et du Règlement.

L'exercice de vérification devait permettre au SCT d'intervenir auprès des institutions pour attirer leur attention sur leurs obligations linguistiques en matière de services et communications avec le public.

2. MÉTHODOLOGIE**A) PORTÉE**

Pour les besoins de l'exercice, Burolis², le répertoire informatisé du SCT, a servi comme point de départ pour établir la liste des bureaux et points de service des institutions fédérales qui feraient l'objet de la vérification. Bien qu'initialement on ait retenu, pour les fins de la vérification, tous les bureaux et points de service inscrits dans Burolis comme ayant l'obligation d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, les bureaux et points de service à l'étranger ainsi que les trajets des différents transporteurs ont été exclus pour des raisons de faisabilité. Dans le cas des bureaux et points de service utilisant un service téléphonique commun, seul ce service téléphonique a été contacté. Il a été convenu d'exclure également de la vérification les services saisonniers qui étaient fermés au moment de la vérification et, dans la mesure du possible, tous les services d'urgence. Par conséquent, la vérification a porté sur 2 210 bureaux et points de service de 166 institutions fédérales, tenus d'offrir leurs services au public canadien dans les deux langues officielles.

Aux fins de la présente vérification, on entend par bureaux et points de service ceux qui desservent le grand public et dont le numéro de téléphone est inscrit dans les publications officielles du gouvernement.

B) DÉMARCHE

La vérification avait pour objet d'évaluer deux aspects, soit la disponibilité du service dans la langue de la minorité et l'offre active dans les deux langues officielles. Dans ce contexte, les appels aux bureaux et points de service du Québec ont été faits en anglais et ceux aux bureaux et points de service situés ailleurs au Canada ont été faits en français, privilégiant dans un cas comme dans l'autre la langue de la minorité. Les résultats sont présentés pour l'ensemble du pays et ventilés par province ou territoire, y compris la Région de la capitale nationale, et par institution.

C) DÉFINITIONS

Aux fins de la présente vérification, le concept de « disponibilité » se mesure par l'obtention d'une réponse dans la langue de la minorité aux questions posées durant l'appel. Par conséquent, seuls les appels traités par des préposés (par opposition aux appels traités par des répondeurs) ont été utilisés pour l'évaluation de la disponibilité. Le concept « d'offre active », pour sa part, se définit par un accueil qui comporte des éléments de l'une et l'autre langue officielle. L'offre active, dans le contexte de la vérification, est évaluée au premier contact établi au cours de l'appel, que ce contact soit établi avec un préposé ou avec un répondeur. Dans le cas des appels traités par

² Burolis est le répertoire informatisé officiel dans lequel sont recensés les bureaux et points de service du Gouvernement du Canada qui ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Il est à noter qu'au moment de la vérification, la Société canadienne des postes ne faisait pas partie de Burolis et qu'elle n'a donc pas été comprise dans l'exercice.

un préposé, on considère qu'il y a offre active si le préposé répond à l'appel par une formule d'accueil bilingue. Dans le cas des appels acheminés à un répondeur, on considère qu'il y a offre active si le message d'accueil enregistré comporte des éléments de l'une et l'autre langue ou, dans le cas d'un répondeur offrant des choix-système, si la personne qui appelle a la possibilité de choisir la langue officielle dès que la communication est établie. Dans ce dernier cas, on considère qu'il n'y a pas d'offre active si un tel choix n'est pas offert ou s'il l'est à la toute fin du message enregistré. Dans le cas des lignes téléphoniques où la langue de service est prédéterminée (lignes dédiées), le fait d'offrir une ligne dédiée où le service est en français à un numéro de téléphone et en anglais à un autre constitue une offre active.

D) SCÉNARIOS DES APPELS

Aux fins de la vérification, les appels ont été effectués selon deux types de scénario. Dans le premier type de scénario, dit générique, les questions posées pendant l'appel étaient des questions d'ordre général qui pouvaient être adressées indifféremment à toutes les institutions. Dans le deuxième type de scénario, dit spécifique, les questions posées pendant l'appel étaient des questions portant sur les activités particulières de l'institution; par exemple, une question reliée à l'impôt est spécifique de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et une question ayant trait aux horaires et aux tarifs des moyens de transport est spécifique de VIA Rail, d'Air Canada ou de Marine Atlantique. La liste des scénarios spécifiques a été constituée à partir de renseignements détenus sur les institutions ou à partir de l'information affichée sur leurs sites Web.

Au total, 1 630 bureaux et points de service (ou 74 p. 100 de l'ensemble) qui devaient être soumis à l'un des huit scénarios génériques et 580 (26 p. 100 de l'ensemble), à quelque 370 scénarios spécifiques différents visant les services particuliers fournis par l'institution (environnement, santé, armes à feu, etc.).

E) NOMBRE ET HEURE DES APPELS

Pour obtenir des résultats qui soient les plus justes possibles, les appels ont été faits aussi bien pendant l'heure du midi que pendant les heures de travail pour chaque bureau ou point de service. Aux fins de la vérification, les heures de travail ont été définies comme s'étendant de 8 h 30 à 11 h 45 et de 13 h 15 à 16 h 30, et l'heure de midi, comme s'étendant de 11 h 45 à 13 h 15. Ainsi, deux appels ont été faits pour chacun des 2 210 bureaux et points de service, un à l'heure du midi et un pendant les heures de travail, pour un total de 4 420 appels téléphoniques.

3. CONDUITE DE LA VÉRIFICATION

A) COLLECTE DES DONNÉES

La collecte des données a été menée par Conseils et Vérification Canada (CVC), un organisme de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Dans le cadre du mandat qui lui était confié, CVC a retenu les services d'un centre d'appels et a effectué le contrôle de la qualité des données qui étaient recueillies. Sous sa surveillance, la collecte des données s'est effectuée du 18 février au 20 mars 2003. Le centre d'appels a embauché des téléphonistes dont la première langue officielle était l'anglais et d'autres dont la première langue officielle était le français, de manière à assurer la vraisemblance des appels en anglais au Québec et ceux en français ailleurs au Canada.

B) FORMATION DES TÉLÉPHONISTES ET VALIDATION ET CONTRÔLE DU PROCESSUS

Le centre d'appels a assuré la formation des téléphonistes. Des représentants de CVC et de la DLO étaient sur place pour expliquer aux téléphonistes les aspects à vérifier, les critères d'évaluation et, surtout, pour les sensibiliser à l'importance d'utiliser systématiquement la langue de la minorité pendant l'appel.

Au cours de la période de collecte des données, CVC a fait des visites au centre d'appels pour s'assurer du bon déroulement des opérations. Ces visites s'ajoutaient à la vérification quotidienne du nombre d'appels effectués.

Le processus de collecte des données a été validé au préalable au moyen d'un pré-test effectué auprès d'une cinquantaine de points de service.

C) LIMITATIONS

Selon les hypothèses de travail retenues au moment de la planification de la vérification, les téléphonistes devaient évaluer la capacité du préposé de comprendre les questions qui lui étaient posées et sa capacité de répondre dans la langue de la minorité. Lors du pré-test, cette évaluation a été jugée trop subjective pour donner des résultats valables. Par conséquent, il a été décidé de ne pas tenir compte de cet élément dans la vérification.

Pendant la vérification, une mesure du temps d'attente a également été effectuée pour chaque appel. Toutefois, les paramètres utilisés pour calculer le temps d'attente n'étant pas compatibles avec ceux utilisés pour la mesure de la disponibilité des services, les résultats se sont avérés inutilisables.

Dans l'ensemble, les résultats de la vérification sont concluants. Cependant, il peut être difficile de tirer des conclusions pour les trois territoires du pays en raison du nombre limité de bureaux qui s'y trouvent. De plus, comme certaines institutions vérifiées n'ont qu'un nombre limité de bureaux et points de service ayant l'obligation d'offrir leurs

services dans les deux langues officielles, les résultats pour ces institutions ne peuvent être concluants s'ils sont pris isolément.

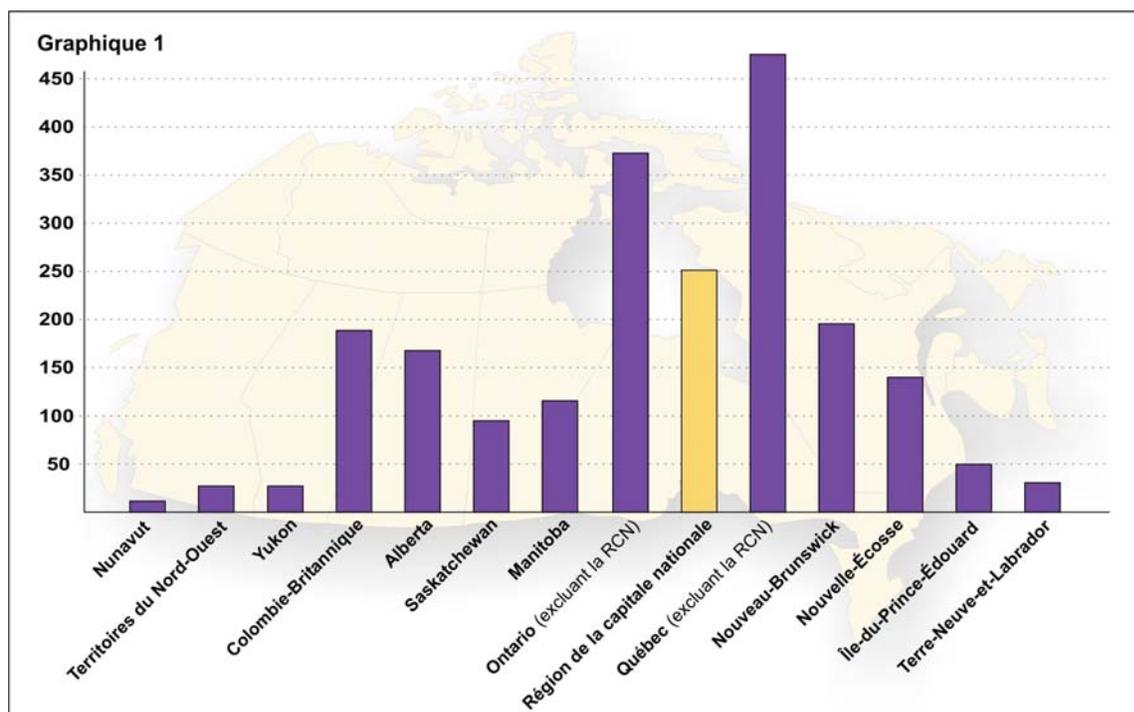
4. NATURE DES OBSERVATIONS

A) MODALITÉS DE COLLECTE DES DONNÉES ET RÉSULTATS

Le graphique 1 présente, sur une carte du Canada, la répartition par province et territoire, y compris la RCN, des 2 210 bureaux et points de service qui ont fait l'objet de la vérification.

Parmi les 4 420 appels, il a été impossible d'établir la communication dans le cas de 332 appels³ pour diverses raisons : ligne téléphonique constamment occupée, pas de réponse, numéro de téléphone imparti à un télécopieur ou numéro invalide. Ces appels n'ont pas été pris en considération dans l'analyse des résultats. Un total de 4 088 (92,5 p. 100) appels réussis forment donc la base de données de l'analyse. (Pour une schématisation des résultats, voir l'annexe A.)

Répartition par province et territoire des 2 210 bureaux



³ Il a été impossible d'entrer en communication notamment avec les bureaux et points de service de 4 institutions de petite taille au moment de la vérification. Ces institutions ont donc été exclues de l'analyse de résultats

B) MODES DE RÉPONSE

Lors de la vérification, les appels pouvaient être traités de deux façons différentes, soit par un préposé, soit par un répondeur. Dans 55,1 p. 100 des cas (2 252 appels), un préposé a répondu à l'appel et dans 44,9 p. 100 des cas (1 836 appels), l'appel a été acheminé directement à un répondeur.

Lorsque l'appel permet d'établir un premier contact avec un préposé, la réponse à la question posée peut être fournie par le préposé ou l'appel peut être réacheminé successivement à plusieurs préposés avant que le demandeur n'obtienne une réponse.

Lorsque l'appel est acheminé directement à un répondeur, l'appel peut se dérouler de trois façons différentes : le demandeur peut se voir offrir des choix-système jusqu'à ce qu'il soit mis en contact avec un préposé, l'appel peut se dérouler de la même façon, sauf qu'il est acheminé ultimement à un répondeur qui fournit une réponse pré-enregistrée ou le demandeur peut se voir offrir la possibilité de laisser un message et ses coordonnées dans une boîte vocale.

Puisque, dans le contexte de la vérification, le concept de « disponibilité » se mesure par l'obtention d'une réponse dans la langue de la minorité aux questions posées durant l'appel, seuls les appels qui ont été traités par un préposé ont servi à l'évaluation de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, ces appels étant les seuls qui permettaient l'utilisation de scénarios.

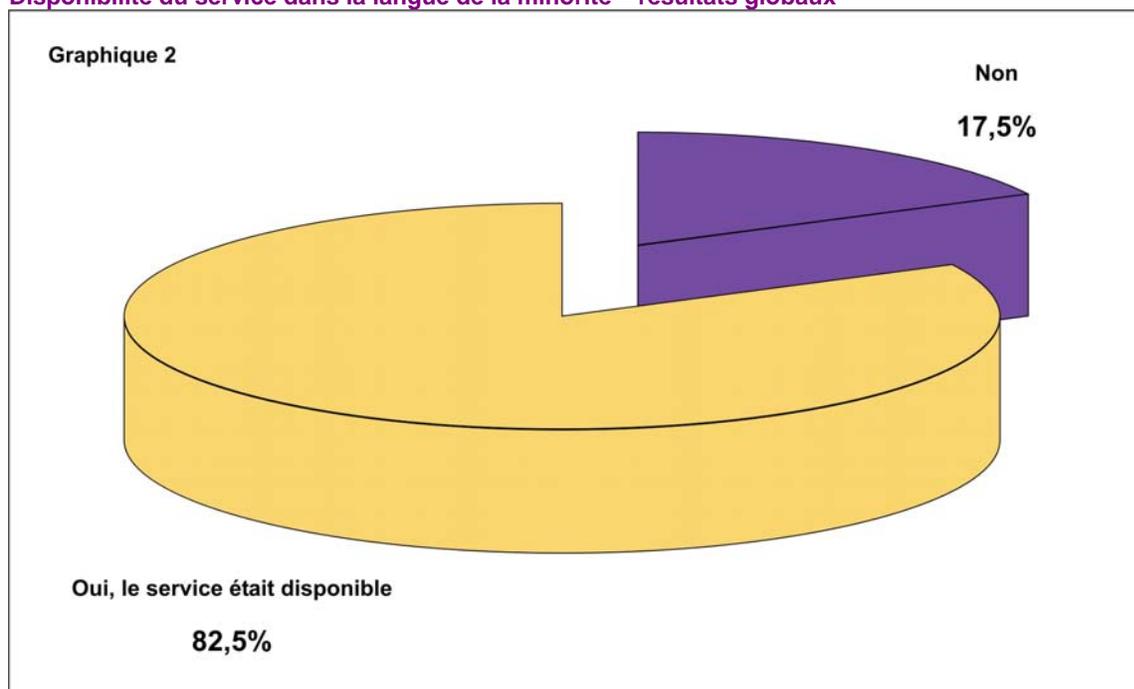
5. PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

A) DISPONIBILITÉ DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

i) Disponibilité dans l'ensemble du pays

Pour l'ensemble du Canada, les résultats pour la disponibilité des services téléphoniques dans la langue de la minorité sont relativement élevés. Comme l'illustre le graphique 2, dans 82,5 p. 100 des cas, le service des institutions était disponible dans la langue de la minorité.

Disponibilité du service dans la langue de la minorité – résultats globaux



a) Incidence des scénarios

Comme le montre le tableau 1, il n'y a que peu de différences dans les résultats obtenus selon les deux types de scénarios (génériques ou spécifiques), de sorte qu'on peut conclure que la nature des scénarios n'a eu que peu d'incidence sur la disponibilité globale des services dans la langue de la minorité.

Tableau 1 – Disponibilité des services

	Oui		Non		Nombre total d'appels
	Nombre d'appels	Pourcentage d'appels	Nombre d'appels	Pourcentage d'appels	
Scénario générique	1 398	83,4 %	278	16,6 %	1 676
Scénario spécifique	459	79,7 %	117	20,3 %	576
Total	1 857	82,5 %	395	17,5 %	2 252

b) Incidence de l'heure où l'appel a été fait

Comme le montre le tableau 2, il n'y a que peu de différences dans les résultats obtenus lorsque l'appel a été fait durant les heures de travail et lorsqu'il a été fait durant l'heure du midi, de sorte qu'on peut conclure que l'heure de l'appel n'a eu que peu d'incidence sur la disponibilité globale des services dans la langue de la minorité.

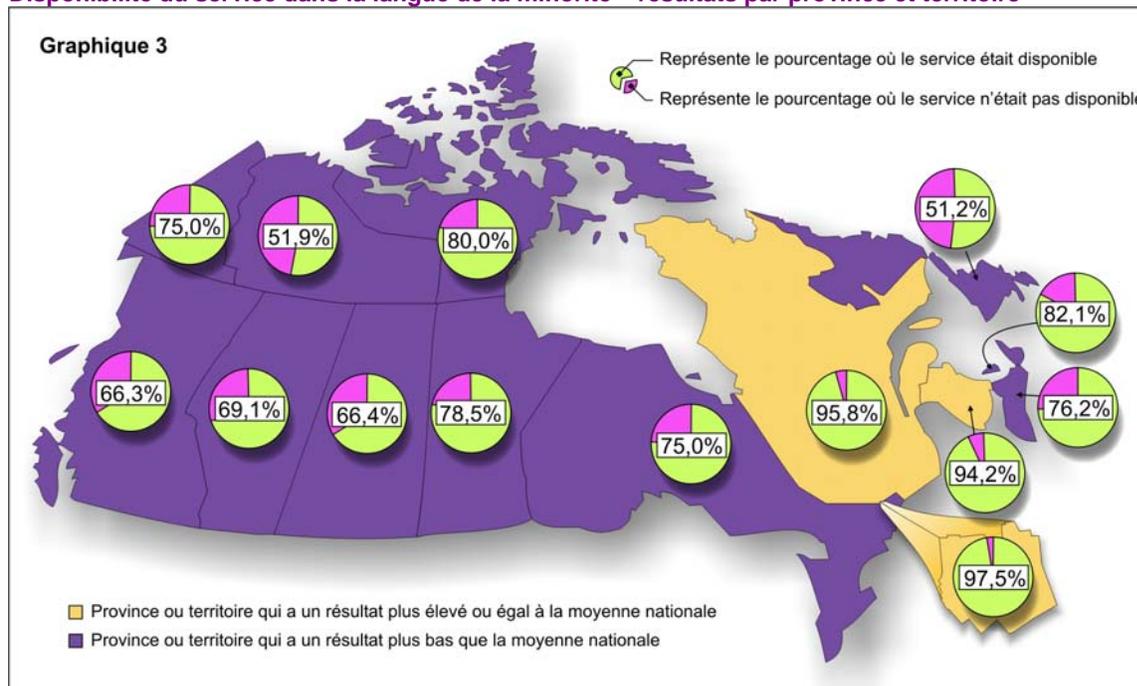
Tableau 2 – Disponibilité des services

	Oui		Non		Nombre total d'appels
	Nombre d'appels	Pourcentage d'appels	Nombre d'appels	Pourcentage d'appels	
Heures de travail	1 005	84,5 %	185	15,5 %	1 190
Heure du midi	852	80,2 %	210	19,8 %	1 062
Total	1 857	82,5 %	395	17,5 %	2 252

ii) Disponibilité dans la RCN, les provinces et les territoires

Comme le montre le graphique 3, la disponibilité des services dans la langue de la minorité varie d'une région à l'autre du pays. Pour la RCN, on enregistre un taux de disponibilité élevé : pour 97,5 p. 100 des appels, les renseignements demandés ont été fournis dans la langue de la minorité. Avec des résultats de 95,8 p. 100 et de 94,2 p. 100, le Québec et le Nouveau-Brunswick affichent des taux de disponibilité au-dessus de la moyenne nationale de 82,4 p. 100⁴. Les taux les plus faibles sont enregistrés dans les Territoires du Nord-Ouest (51,9 p. 100) et à Terre-Neuve—Labrador (51,2 p. 100).

Disponibilité du service dans la langue de la minorité – résultats par province et territoire



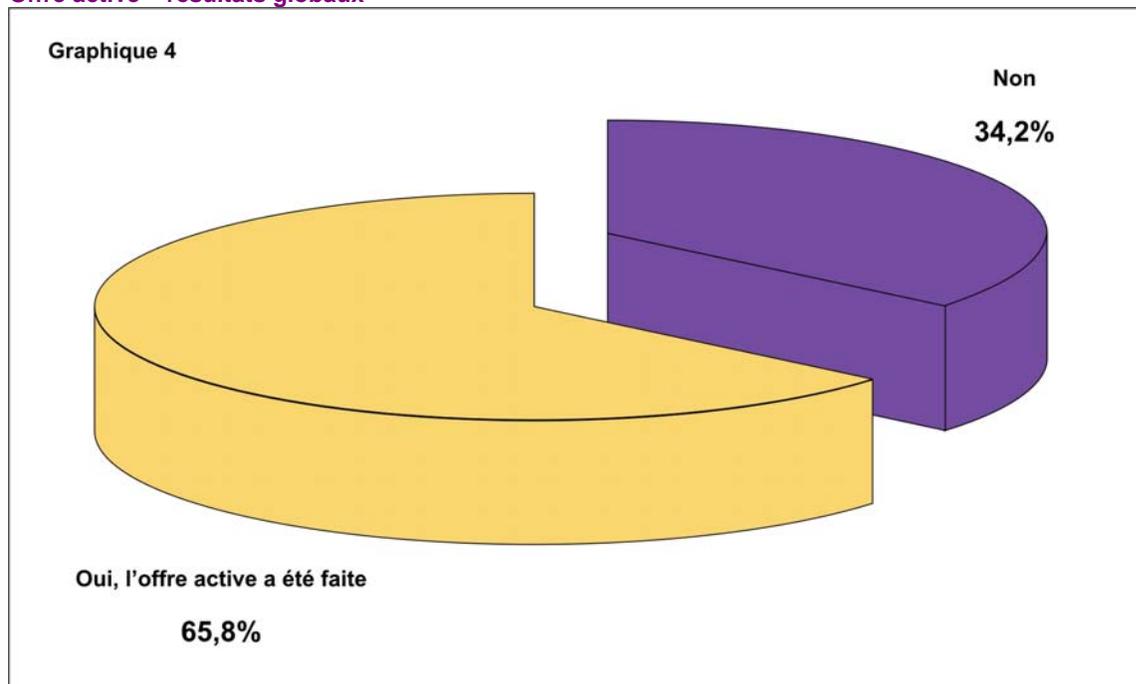
⁴ La moyenne nationale diverge de la moyenne globale parce qu'elle ne tient pas compte des résultats des appels faits aux numéros 1-800, ces numéros n'étant pas associés à une région, une province ou un territoire en particulier.

B) OFFRE ACTIVE DE SERVICE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

i) Offre active dans l'ensemble du pays

Dans l'ensemble, la vérification a révélé que 65,8 p. 100 des appels ont fait l'objet d'un accueil dans les deux langues officielles au premier contact et ont donc fait l'objet d'une offre active de service dans les deux langues officielles.

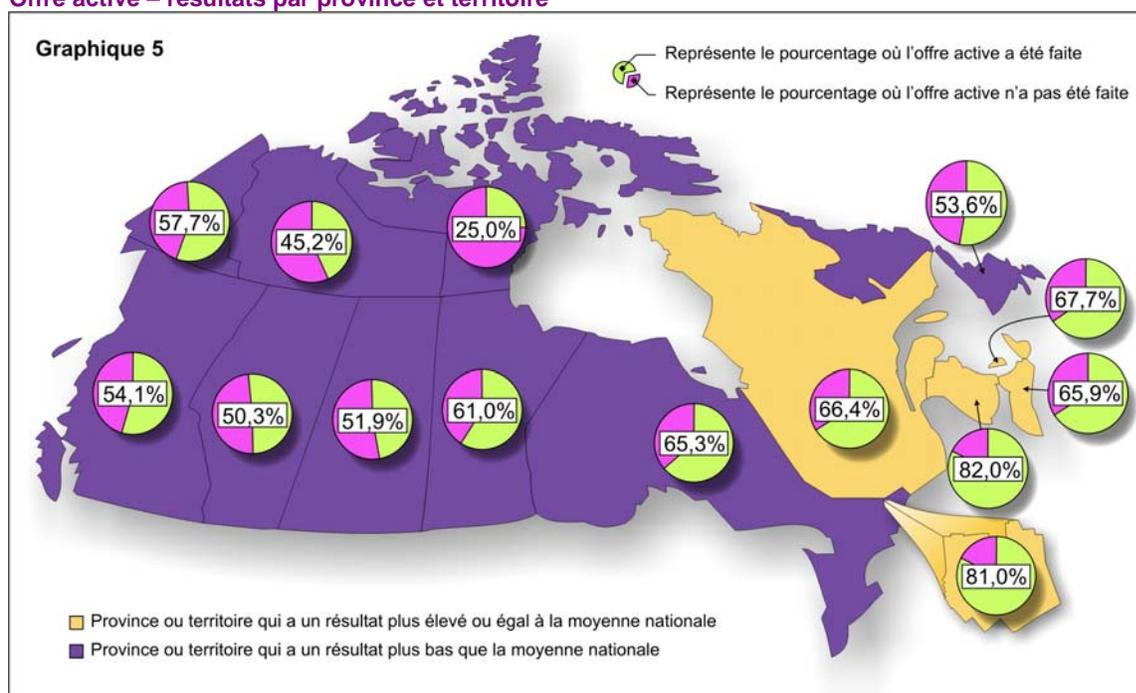
Offre active – résultats globaux



ii) Offre active dans la RCN, les provinces et les territoires

Quand on regroupe les appels selon la province/le territoire/la région, les taux d'offre active de service dans les deux langues officielles divergent (voir graphique 5). Par rapport à la moyenne nationale, qui se situe à 65,4⁵ p. 100, la RCN (81 p. 100) et le Nouveau-Brunswick (82 p. 100) se démarquent par des résultats élevés. Les résultats pour le Québec (66,4 p. 100), l'Ontario (65,3 p. 100), l'Île-du-Prince-Édouard (67,7 p. 100) et la Nouvelle-Écosse (65,9 p. 100) se situent autour de la moyenne nationale. Les résultats pour les autres provinces et territoires sont inférieurs à la moyenne nationale, en particulier ceux pour le Nunavut (25 p. 100) et les Territoires du Nord-Ouest (45,2 p. 100).

Offre active – résultats par province et territoire



⁵ La moyenne nationale diverge de la moyenne globale parce qu'elle ne tient pas compte des résultats des appels faits aux numéros 1-800, ces numéros n'étant pas associés à une région, une province ou un territoire en particulier.

C) VENTILATION DES APPELS SELON LE MODE DE RÉPONSE

Comme l'illustre le tableau 3, il y a un écart marqué de l'offre active de service dans les deux langues officielles selon le mode de réponse. Ainsi, 56,9 p. 100 des appels traités par un préposé ont fait l'objet d'une offre active, comparativement à 76,7 p. 100 des appels acheminés à un répondeur.

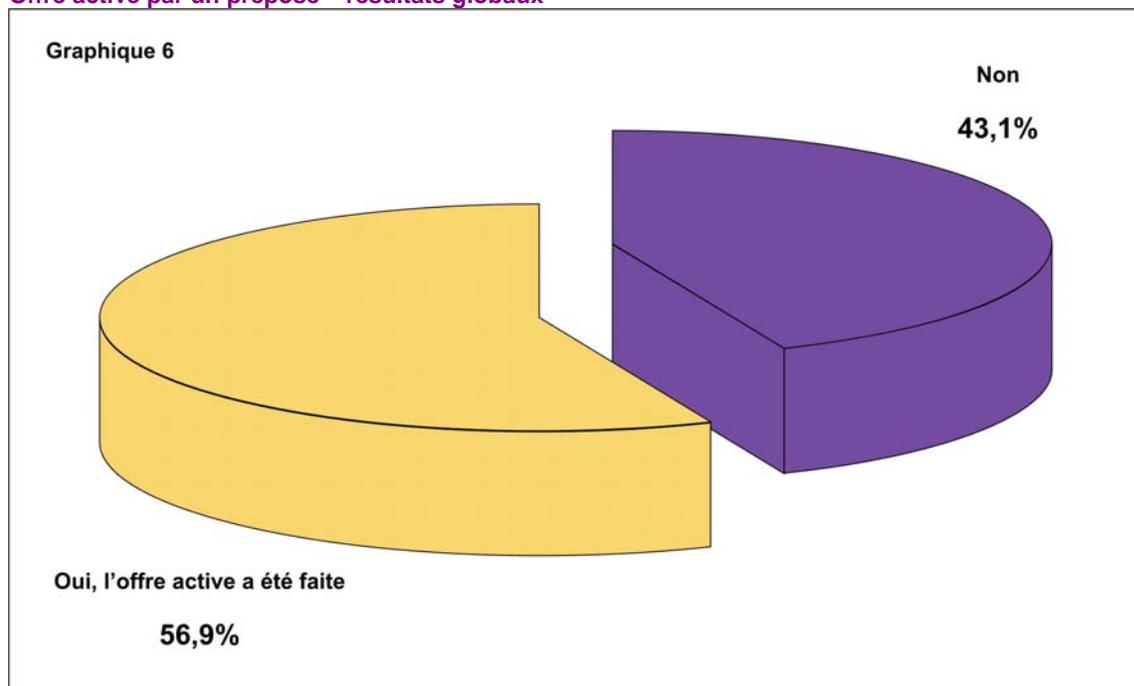
Tableau 3 – Résultats globaux pour l'offre active selon le mode de réponse

	Oui		Non		Total
	#	%	#	%	
par un préposé	1 281	56,9 %	971	43,1 %	2 252
par un répondeur	1 409	76,7 %	427	23,3 %	1 836
Total	2 690	65,8 %	1 398	34,2 %	4 088

i) Offre active par un préposé

À l'échelle nationale, 56,9 p. 100 des appels traités par un préposé ont fait l'objet d'un accueil dans les deux langues officielles.

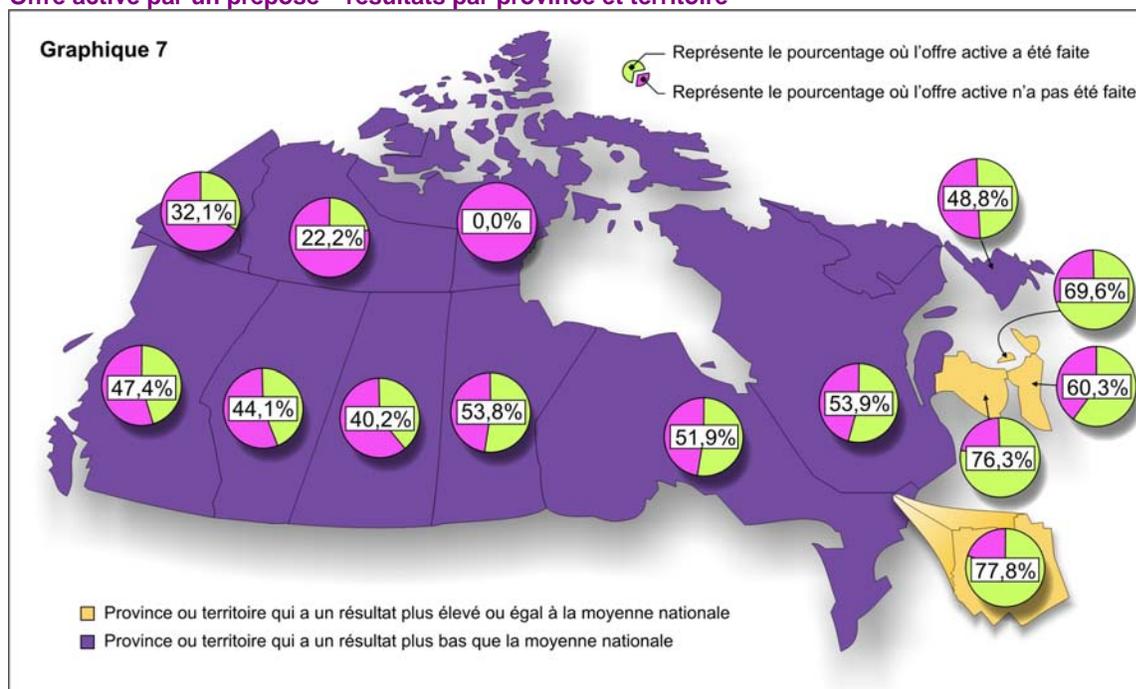
Offre active par un préposé – résultats globaux



ii) Offre active par un préposé dans la RCN, les provinces et les territoires

Quatre régions affichent des résultats supérieurs à la moyenne nationale de 56,7 p. 100⁶, à savoir la RCN (77,8 p. 100) et les provinces du Nouveau-Brunswick (76,3 p. 100), de la Nouvelle-Écosse (60,3 p. 100) et de l'Île-du-Prince-Édouard (69,6 p. 100) (voir le graphique 7 ci-dessous).

Offre active par un préposé – résultats par province et territoire

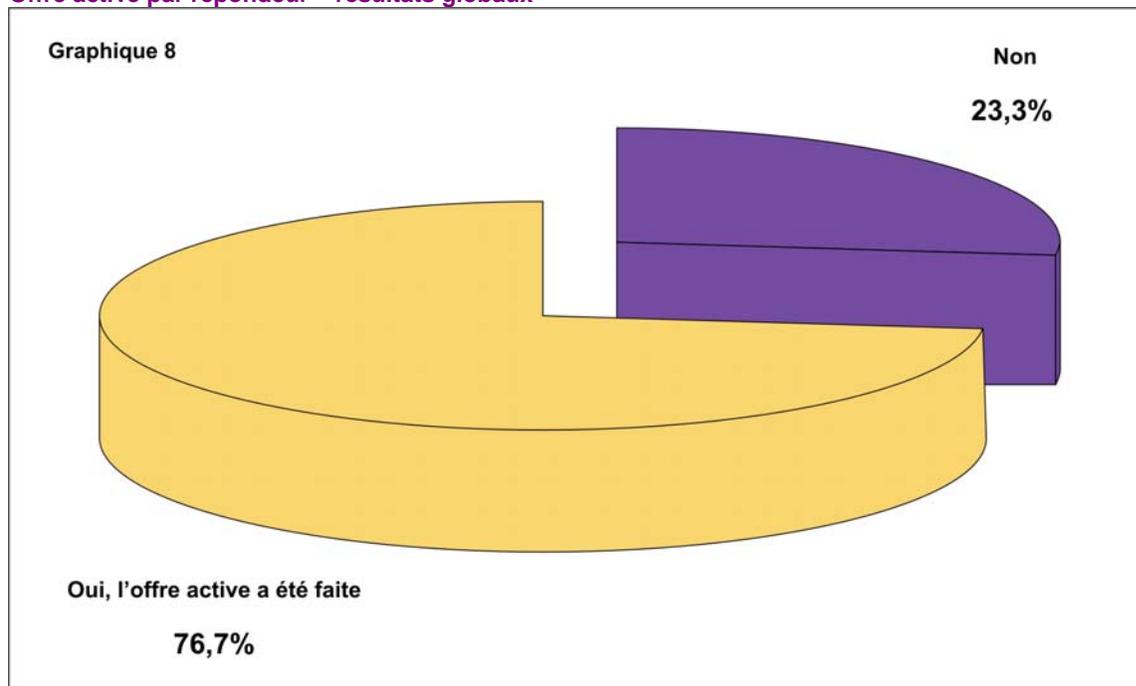


⁶ La moyenne nationale diverge de la moyenne globale parce qu'elle ne tient pas compte des résultats des appels faits aux numéros 1-800, ces numéros n'étant pas associés à une région, une province ou un territoire en particulier.

iii) Offre active par répondeur

À l'échelle nationale, 76,7 p. 100 des appels acheminés à un répondeur ont fait l'objet d'un accueil dans les deux langues officielles (se reporter au graphique 8). C'est dire que pour l'ensemble des appels faits au pays, l'accueil téléphonique dans les deux langues officielles est plus élevé lorsque les appels sont traités par un répondeur que lorsqu'ils sont traités par un préposé.

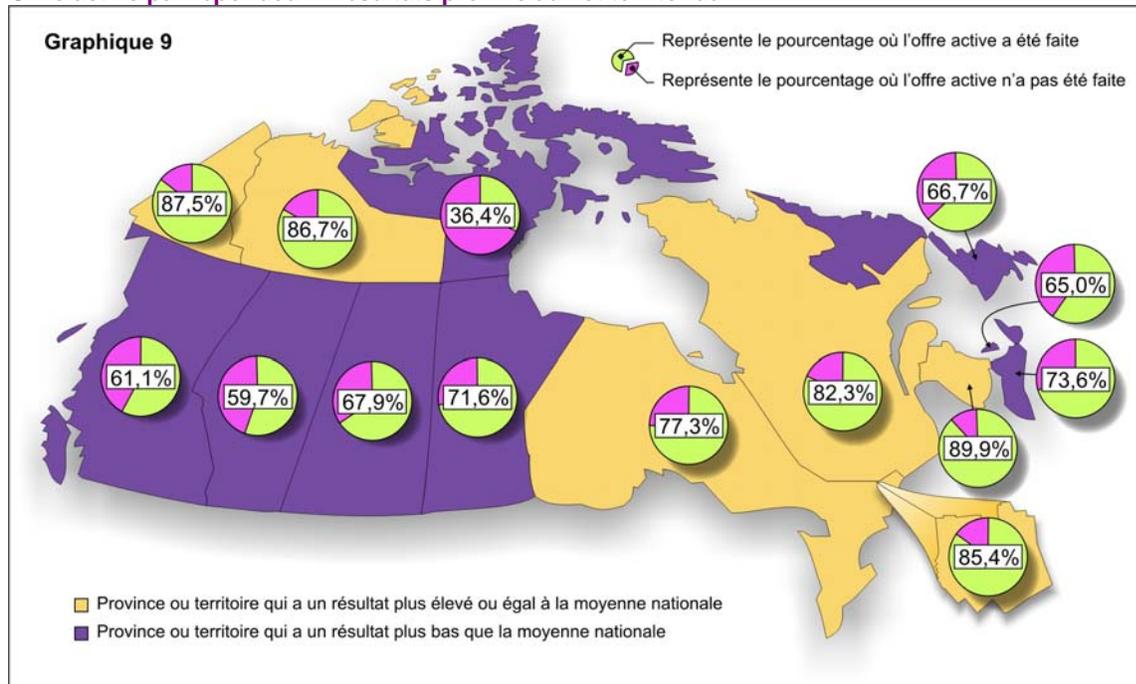
Offre active par répondeur – résultats globaux



iv) Offre active par répondeur dans la RCN, les provinces et les territoires

Comme l'illustre le graphique 9, il y a des écarts importants dans les résultats de mesure de l'offre active par répondeur entre la RCN, les provinces et les territoires. Le Yukon (87,5 p. 100), les Territoires du Nord-Ouest (86,7 p. 100), la RCN (85,4 p. 100), le Québec (82,3 p.100) et le Nouveau-Brunswick (89,9 p. 100) ont obtenu des résultats supérieurs à la moyenne nationale (76,3 p. 100)⁷.

Offre active par répondeur – résultats provinciaux et territoriaux



⁷ La moyenne nationale diverge de la moyenne globale parce qu'elle ne tient pas compte des résultats des appels faits aux numéros 1-800, ces numéros n'étant pas associés à une région, une province ou un territoire en particulier.

6. SOMMAIRE DES RÉSULTATS

A) DISPONIBILITÉ DES SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

- 82,5 p. 100 comme moyenne globale;
- peu de variations dans les résultats globaux selon l'heure à laquelle les vérifications ont été faites (heure du midi et heures de travail);
- résultats globaux comparables quel que soit le type de scénario utilisé (générique ou spécifique);
- résultats pour la RCN, le Québec et le Nouveau-Brunswick au-dessus de la moyenne nationale.

B) OFFRE ACTIVE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

- 65,8 p. 100 comme moyenne dans l'ensemble du pays, et ce, sans distinction entre les modes de réponse (préposé ou répondeur);
- Dans l'ensemble du pays, moyenne de 56,9 p. 100 pour les appels traités par un préposé;
- Dans l'ensemble du pays, moyenne de 76,7 p. 100 pour les appels traités par un répondeur.

C) RENDEMENT DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES

Quand on considère les résultats obtenus dans la RCN, les provinces et les territoires pour les deux aspects évalués, soit la disponibilité des services et l'offre active (par un préposé ou par un répondeur), on obtient l'évaluation du rendement global que voici :

- le Nouveau-Brunswick, le Québec et la RCN obtiennent des résultats nettement au-dessus de la moyenne nationale;
- l'Île du Prince Édouard obtient des résultats élevés;
- le Yukon, la Nouvelle-Écosse et le Manitoba obtiennent des résultats moyens;
- l'Ontario, le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest, Terre-Neuve—Labrador, l'Alberta, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique obtiennent des résultats plus faibles.

D) RENDEMENT DES INSTITUTIONS

L'annexe B donne les résultats pour chacune des institutions ayant fait l'objet de la présente vérification. À ce chapitre, chacune d'elles recevra un rapport spécifique basé sur cette annexe, aux fins d'une éventuelle correction de certaines pratiques. Quant à l'annexe C, elle présente le type de rapport spécifique qui sera transmis aux institutions.

7. CONCLUSION

La vérification portait sur deux aspects, soit la disponibilité des services dans la langue de la minorité et l'accueil (l'offre active) dans les deux langues officielles (par un préposé ou par un répondeur), et les résultats sont présentés :

- à l'échelle nationale;
- par province et territoire (y compris la Région de la capitale nationale);
- par institution.

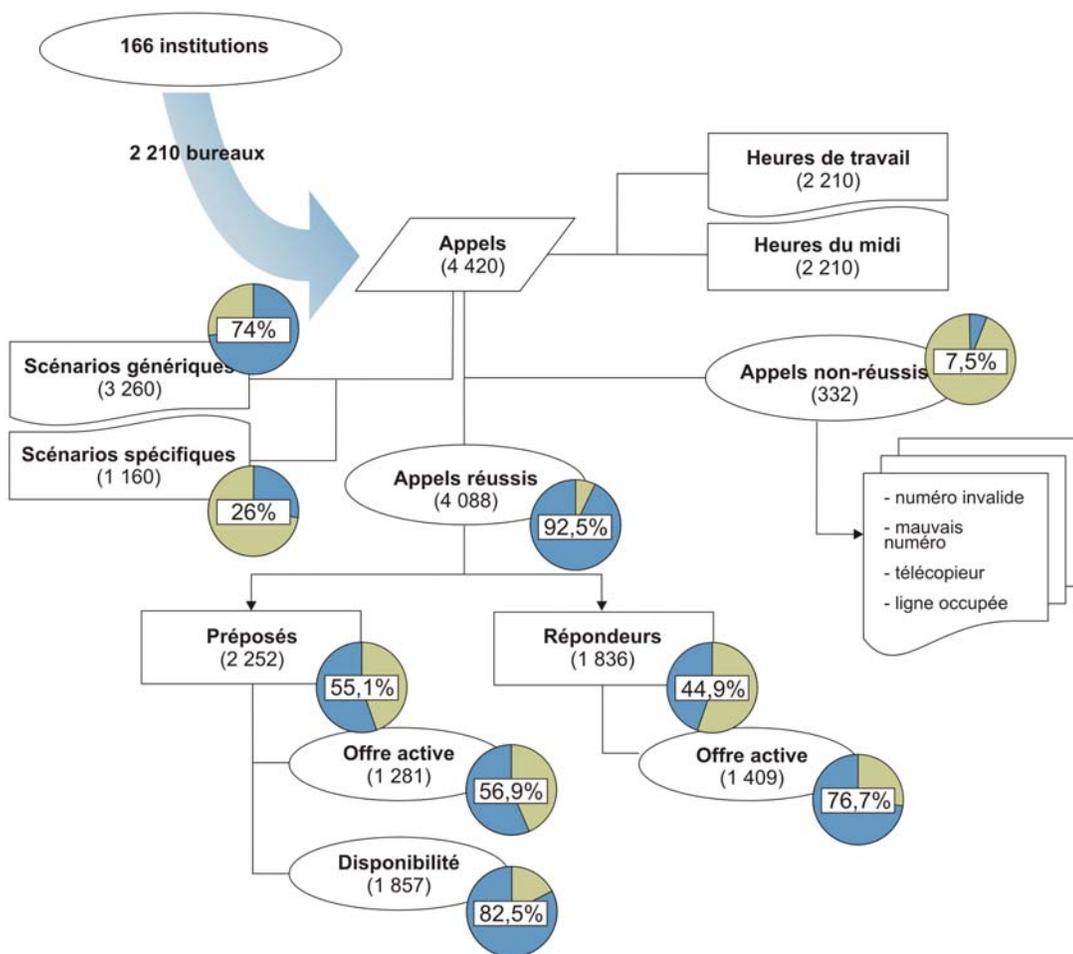
Les résultats démontrent qu'à travers le Canada, les services sont fournis dans les deux langues officielles dans une proportion assez élevée (82,5 p. 100), et ce, même si l'accueil n'est pas systématiquement fait dans les deux langues officielles.

Sur le plan de l'offre active de services dans les deux langues officielles (accueil téléphonique), les résultats de la vérification indiquent qu'à l'échelle du pays, le public est accueilli dans les deux langues officielles dans une proportion de 65,8 p. 100. L'accueil dans les deux langues officielles est plus faible pour les appels traités par un préposé que pour ceux qui ont été traités par un répondeur.

La vérification a établi une base solide de comparaison à la fois pour l'évaluation future de l'offre active et de la disponibilité des services dans les deux langues officielles et pour la méthode d'évaluation.

Le SCT encourage vivement les institutions qui ont fait l'objet de la vérification à prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer leur prestation des services téléphoniques et leurs communications avec le public dans les deux langues officielles. À ce chapitre, chaque institution recevra un rapport spécifique sur son rendement, pour une éventuelle correction de certaines pratiques. L'annexe C présente le type de rapport spécifique qui sera transmis aux institutions, tandis que l'annexe D présente un exemple de fiche de résultats pour un bureau donné.

Schématisation des résultats



RÉSULTATS INSTITUTIONNELS

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
1	Administration de l'aéroport de Victoria	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
2	Administration de l'aéroport du Grand Moncton Inc.	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
3	Administration de l'aéroport international de Vancouver	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
4	Administration de l'aéroport international d'Halifax	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
5	Administration de pilotage de l'Atlantique Canada	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
6	Administration de pilotage des Grands Lacs Canada	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
7	Administration de pilotage des Laurentides Canada	6	0	6	0,0%	3	100,0%	3	100,0%	3
8	Administration de pilotage du Pacifique Canada	2	0	2	0,0%	2	100,0%	2	S/O	0
9	Administration des aéroports de Winnipeg Inc.	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
10	Administration des aéroports du Grand Toronto	6	0	6	66,7%	3	100,0%	3	100,0%	3
11	Administration des aéroports régionaux d'Edmonton	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
12	Administration portuaire de Halifax	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
13	Administration portuaire de Montréal	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
14	Administration portuaire de Nanaimo	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
15	Administration portuaire de North-Fraser	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
16	Administration portuaire de Port-Alberni	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
17	Administration portuaire de Prince Rupert	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
18	Administration portuaire de Québec	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
19	Administration portuaire de Saint Jean	2	0	2	50,0%	2	50,0%	2	S/O	0
20	Administration portuaire de Sept-Îles	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
21	Administration portuaire de St. John's	2	0	2	50,0%	2	0,0%	2	S/O	0

RAPPORT

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
22	Administration portuaire de Thunder Bay	2	0	2	S/O	0	S/O	0	0,0%	2
23	Administration portuaire de Toronto	2	0	2	0,0%	1	100,0%	1	0,0%	1
24	Administration portuaire de Trois-Rivières	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
25	Administration portuaire de Vancouver	2	0	2	100,0%	2	50,0%	2	S/O	0
26	Administration portuaire de Windsor	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
27	Administration portuaire du Fleuve Fraser	2	2	0	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
28	Administration portuaire du Saguenay	2	0	2	0,0%	2	100,0%	2	S/O	0
29	Aéroport de Québec Inc.	2	2	0	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
30	Aéroports de Montréal	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
31	Affaires étrangères et du Commerce international	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
32	Affaires indiennes et du Nord Canada	26	2	24	43,8%	16	68,8%	16	100,0%	8
33	Agence canadienne de développement international	10	1	9	100,0%	1	100,0%	1	75,0%	8
34	Agence canadienne de l'évaluation environnementale	14	0	14	44,4%	9	77,8%	9	80,0%	5
35	Agence canadienne d'inspection des aliments	178	8	170	56,3%	103	76,7%	103	79,1%	67
36	Agence de promotion économique du Canada atlantique	38	2	36	80,0%	25	100,0%	25	100,0%	11
37	Agence de soutien du personnel des forces canadiennes	2	0	2	0,0%	1	0,0%	1	0,0%	1
38	Agence des douanes et du revenu du Canada	326	33	293	50,5%	200	89,0%	200	78,5%	93
39	Agence Parcs Canada	208	13	195	64,2%	123	82,9%	123	83,3%	72
40	Agence spatiale canadienne	8	0	8	80,0%	5	80,0%	5	100,0%	3
41	Agriculture et agroalimentaire Canada	66	8	58	52,8%	36	66,7%	36	77,3%	22
42	Air Canada	44	29	15	25,0%	4	0,0%	4	72,7%	11
43	Anciens Combattants Canada	80	6	74	60,0%	55	89,1%	55	94,7%	19

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
44	Archives nationales du Canada	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
45	Banque de développement du Canada	96	6	90	52,9%	34	58,8%	34	92,9%	56
46	Banque du Canada	12	0	12	66,7%	9	88,9%	9	100,0%	3
47	Bibliothèque nationale du Canada	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
48	Bureau canadien d'enquête sur les accidents et de la sécurité des transports	20	0	20	50,0%	14	71,4%	14	50,0%	6
49	Bureau de l'Enquêteur correctionnel	2	1	1	100,0%	1	100,0%	1	S/O	0
50	Bureau des passeports	34	11	23	83,3%	6	100,0%	6	58,8%	17
51	Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale	4	0	4	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	3
52	Bureau du Conseil privé	6	0	6	83,3%	6	100,0%	6	S/O	0
53	Bureau du Directeur général des élections	2	0	2	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	1
54	Bureau du Registraire de la Cour suprême du Canada	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
55	Bureau du Secrétaire du Gouverneur général	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
56	Bureau du Surintendant des institutions financières Canada	8	0	8	100,0%	4	75,0%	4	100,0%	4
57	Bureau du Vérificateur général du Canada	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
58	Centre canadien de gestion	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
59	Centre canadien de lutte contre les toxicomanies	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
60	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
61	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	4	0	4	S/O	0	S/O	0	100,0%	4
62	Centre de la sécurité des télécommunications	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
63	Centre de recherches pour le développement international	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
64	Centre international des droits de la personne et du développement démocratique	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
65	Citoyenneté et Immigration Canada	38	2	36	66,7%	18	100,0%	18	94,4%	18

RAPPORT

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
66	Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
67	Comité des griefs des Forces canadiennes	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
68	Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
69	Commissariat aux langues officielles	12	0	12	100,0%	9	100,0%	9	100,0%	3
70	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
71	Commission canadienne de sûreté nucléaire	6	0	6	100,0%	5	100,0%	5	100,0%	1
72	Commission canadienne des affaires polaires	4	2	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
73	Commission canadienne des droits de la personne	14	0	14	75,0%	8	87,5%	8	100,0%	6
74	Commission canadienne des grains	6	0	6	80,0%	5	100,0%	5	100,0%	1
75	Commission canadienne du blé	2	0	2	0,0%	2	100,0%	2	S/O	0
76	Commission canadienne du lait	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
77	Commission canadienne du tourisme	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
78	Commission de la Capitale nationale	6	0	6	75,0%	4	100,0%	4	100,0%	2
79	Commission de la fonction publique du Canada	18	0	18	40,0%	10	100,0%	10	87,5%	8
80	Commission de l'immigration et du statut de réfugié	16	0	16	66,7%	3	66,7%	3	84,6%	13
81	Commission des champs de bataille nationaux	2	0	2	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	1
82	Commission des plaintes du public contre la GRC	8	0	8	100,0%	7	85,7%	7	100,0%	1
83	Commission des relations de travail dans la fonction publique	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
84	Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
85	Commission du droit d'auteur Canada	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
86	Commission du droit du Canada	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
87	Commission nationale des libérations conditionnelles	14	0	14	61,5%	13	84,6%	13	100,0%	1

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
88	Communication Canada	24	1	23	44,4%	9	66,7%	9	42,9%	14
89	Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada	30	7	23	40,0%	10	90,0%	10	92,3%	13
90	Condition féminine Canada	26	0	26	33,3%	9	77,8%	9	76,5%	17
91	Conseil canadien des normes	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
92	Conseil canadien des relations industrielles	4	0	4	S/O	0	S/O	0	75,0%	4
93	Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
94	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	10	0	10	66,7%	6	66,7%	6	100,0%	4
95	Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	2	2	0	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
96	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada	2	0	2	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	1
97	Conseil des arts du Canada	4	0	4	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	3
98	Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
99	Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat	4	0	4	66,7%	3	100,0%	3	100,0%	1
100	Conseil national de recherches Canada	50	1	49	59,3%	27	96,3%	27	81,8%	22
101	Conseil national des produits agricoles	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
102	Construction de Défense Canada	34	4	30	46,7%	15	60,0%	15	80,0%	15
103	Corporation commerciale canadienne	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
104	Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent	10	0	10	S/O	0	S/O	0	100,0%	10
105	Corporation du pont international de la voie maritime, Ltée	2	0	2	0,0%	2	50,0%	2	S/O	0
106	Cour canadienne de l'impôt	8	0	8	62,5%	8	100,0%	8	S/O	0
107	Défense nationale	140	8	132	59,1%	44	79,5%	44	76,1%	88
108	Développement des ressources humaines Canada	362	38	324	54,2%	72	70,8%	72	87,7%	252
109	Développement économique Canada pour les régions du Québec	30	3	27	83,3%	18	88,9%	18	100,0%	9

RAPPORT

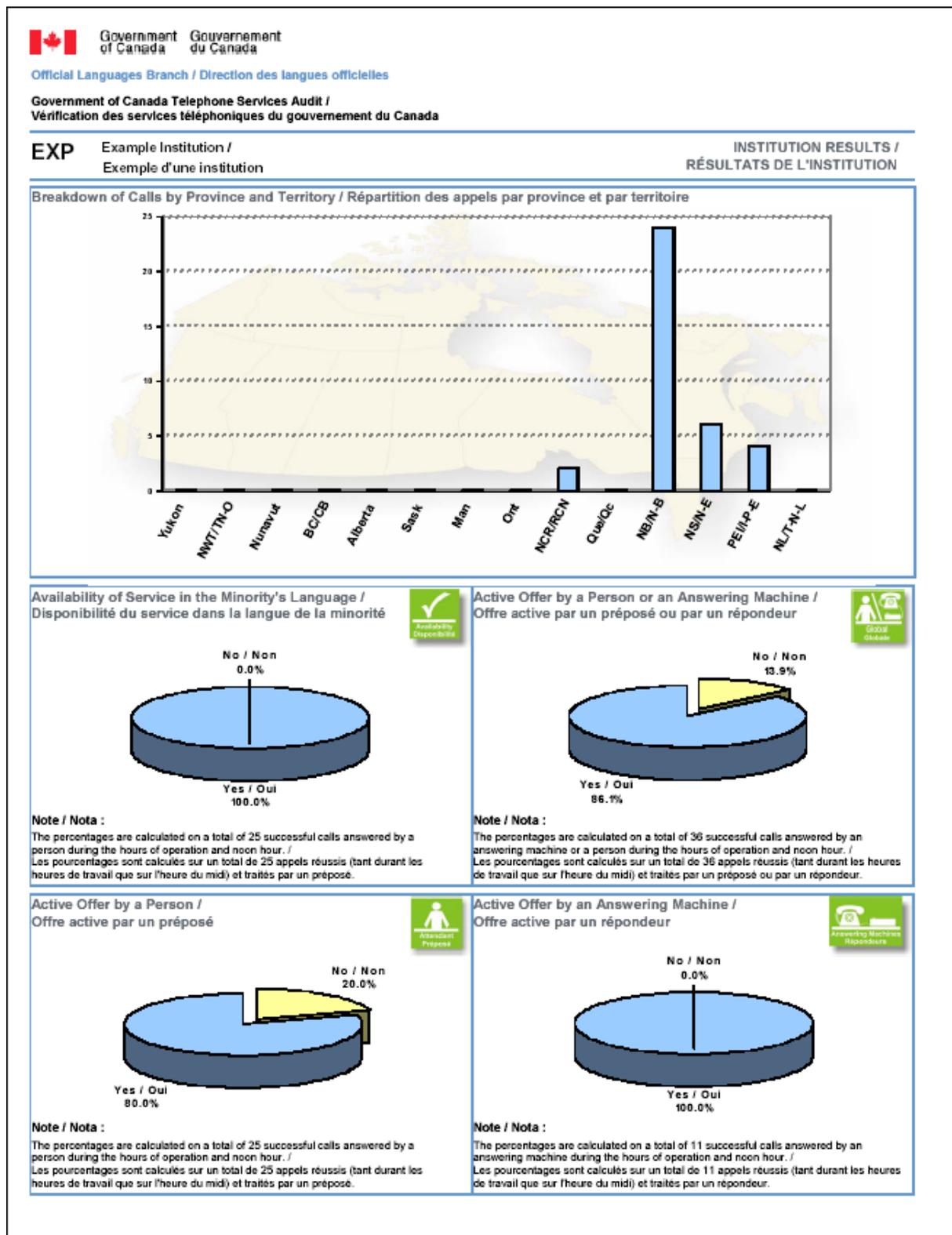
	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
110	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	20	4	16	54,2%	13	100,0%	13	100,0%	3
111	Énergie atomique du Canada limitée	12	0	12	75,0%	8	62,5%	8	100,0%	4
112	Environnement Canada	322	19	303	51,2%	43	69,8%	43	44,6%	260
113	Exportation et développement Canada	24	5	19	66,7%	6	83,3%	6	46,2%	13
114	Financement agricole Canada	90	1	89	76,6%	64	96,9%	64	84,0%	25
115	Finances Canada	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
116	Fondation canadienne des relations raciales	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
117	Gendarmerie royale du Canada	376	22	354	41,7%	295	68,5%	295	40,7%	59
118	Greffe de la Cour fédérale du Canada	32	0	32	53,3%	30	80,0%	30	100,0%	2
119	Industrie Canada	126	10	116	59,4%	69	87,0%	69	87,2%	47
120	Instituts de recherche en santé du Canada	28	2	26	21,4%	14	64,3%	14	50,0%	12
121	Justice Canada	24	0	24	68,2%	22	100,0%	22	100,0%	2
122	La société des ponts fédéraux Limitée	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
123	L'Administration de l'aéroport de Calgary	2	0	2	0,0%	2	100,0%	2	S/O	0
124	L'Administration de l'aéroport du Grand Fredericton Inc.	2	2	0	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O
125	L'Administration de l'aéroport international MacDonald Cartier d'Ottawa	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
126	Marine Atlantique Inc.	8	4	4	100,0%	2	100,0%	2	100,0%	2
127	Monnaie royale canadienne	4	0	4	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	3
128	Musée canadien de la nature	4	0	4	75,0%	4	100,0%	4	S/O	0
129	Musée canadien des civilisations	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
130	Musée des beaux-arts du Canada	4	0	4	S/O	0	S/O	0	100,0%	4
131	Musée national des sciences et de la technologie	6	0	6	50,0%	4	100,0%	4	100,0%	2

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
132	NAV CANADA	42	8	34	36,7%	30	100,0%	30	100,0%	4
133	Office de commercialisation du poisson d'eau douce	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
134	Office des transports du Canada	14	2	12	50,0%	4	75,0%	4	100,0%	8
135	Office national de l'énergie	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
136	Office national du film du Canada	8	0	8	100,0%	1	100,0%	1	85,7%	7
137	Patrimoine canadien	50	0	50	80,0%	30	100,0%	30	85,0%	20
138	Pêches et Océans Canada	208	15	193	71,8%	117	86,3%	117	85,5%	76
139	Pétrole et gaz des Indiens Canada	2	0	2	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	1
140	Ressources naturelles Canada	38	2	36	70,0%	20	90,0%	20	93,8%	16
141	Santé Canada	154	11	143	62,2%	82	85,4%	82	78,7%	61
142	Secrétariat de l'ALÉNA - Section canadienne	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
143	Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
144	Service canadien du renseignement de sécurité	26	0	26	54,5%	22	90,9%	22	75,0%	4
145	Service correctionnel du Canada	166	1	165	53,0%	117	86,3%	117	87,5%	48
146	Société canadienne d'hypothèques et de logement	52	1	51	50,0%	32	87,5%	32	100,0%	19
147	Société d'assurance-dépôts du Canada	4	0	4	100,0%	4	100,0%	4	0,0%	0
148	Société de développement du Cap-Breton	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
149	Société des ponts Jacques Cartier et Champlain	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
150	Société d'expansion du Cap-Breton	4	0	4	50,0%	4	100,0%	4	S/O	0
151	Société du Centre national des Arts	2	0	2	S/O	0	S/O	0	100,0%	2
152	Société du Vieux-Port de Montréal Inc.	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
153	Société immobilière du Canada limitée	24	2	22	66,7%	21	71,4%	21	0,0%	1

RAPPORT

	Institutions (en ordre alphabétique)	Appels	Appels non réussis	Appels réussis	Préposés				Répondeurs	
					Offre Active		Disponibilité du service		Offre Active	
					%	Total	%	Total	%	Total
154	Société Radio-Canada	48	0	48	62,5%	16	87,5%	16	71,9%	32
155	Solliciteur général Canada	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
156	Statistique Canada	18	0	18	100,0%	1	100,0%	1	88,2%	17
157	Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
158	Téléfilm Canada	12	1	11	85,7%	7	100,0%	7	100,0%	4
159	Transports Canada	102	2	100	45,7%	70	74,3%	70	70,0%	30
160	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	66	13	53	57,1%	28	89,3%	28	84,0%	25
161	Tribunal canadien des droits de la personne	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
162	Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs	2	0	2	50,0%	2	100,0%	2	S/O	0
163	Tribunal canadien du commerce extérieur	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
164	Tribunal de la concurrence	2	0	2	100,0%	1	100,0%	1	100,0%	1
165	Tribunal de l'aviation civile	2	0	2	100,0%	2	100,0%	2	S/O	0
166	VIA Rail Canada Inc.	60	13	47	0,0%	8	100,0%	8	71,8%	39

EXEMPLE D'UN RAPPORT SPÉCIFIQUE TRANSMIS AUX INSTITUTIONS



EXEMPLE D'UNE FICHE DE RÉSULTATS D'UN BUREAU

 Government of Canada / Gouvernement du Canada Official Languages Branch / Direction des langues officielles					
Government of Canada Telephone Services Audit / Vérification des services téléphoniques du gouvernement du Canada					
EXP Example Institution Exemple d'une institution	OFFICE RESULTS / RÉSULTATS DU BUREAU				
OFFICE / BUREAU 00000					
123 Example Street, 8th Floor Ottawa, Ontario A1B 2C3	123, rue Exemple, 8e étage Ottawa (Ontario) A1B 2C3				
MINORITY LANGUAGE / LANGUE DE LA MINORITÉ : French / Français					
Telephone Number / Numéro de téléphone : 613-954-2422					
CALL DURING THE HOURS OF OPERATION / APPEL DURANT LES HEURES DE TRAVAIL					
Answering Machine / Répondeur					
DATE : 2003-03-19 TIME / HEURE : 10:32:00 (EST / HNE)	<table border="1"> <tr> <td>AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE</td> <td>Not applicable / Sans objet</td> </tr> <tr> <td>ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE</td> <td>Yes / Oui</td> </tr> </table>	AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE	Not applicable / Sans objet	ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE	Yes / Oui
AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE	Not applicable / Sans objet				
ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE	Yes / Oui				
CALL DURING THE NOON HOUR / APPEL DURANT L'HEURE DU MIDI					
Answered by a Person / Appel traité par un préposé					
DATE : 2003-03-25 TIME / HEURE : 12:48:00 (EST / HNE)	<table border="1"> <tr> <td>AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE</td> <td>Yes / Oui</td> </tr> <tr> <td>ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE</td> <td>No / Non</td> </tr> </table>	AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE	Yes / Oui	ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE	No / Non
AVAILABILITY OF SERVICE / DISPONIBILITÉ DU SERVICE	Yes / Oui				
ACTIVE OFFER / OFFRE ACTIVE	No / Non				