



54, Rue Queen
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 1G3

Analyse politique provinciale 2015

*Une enquête sur la qualité des services en français dans les bureaux provinciaux en
Nouvelle-Écosse*

Sommaire exécutif

En vertu de la *Loi sur les services en français*¹ proclamée en 2004, un ensemble d'institutions gouvernementales telles que les ministères, les offices, les institutions publiques ainsi que les sociétés d'État détiennent tous la responsabilité d'offrir leurs services en Français à la collectivité de la communauté acadienne de la Nouvelle-Écosse. Afin de réaliser cet objectif, les institutions désignées sont responsables de produire un Plan de services en français qui comporte des mesures atteignables afin qu'on puisse assurer une amélioration concrète au cours de la prochaine année en ce qui concerne ce dernier.

La Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) effectue l'analyse politique provinciale depuis l'année 2011 et continue toujours d'utiliser cette analyse annuelle afin de quantifier les réussites et de souligner les lacunes en vue d'amélioration pour l'année suivante. Cette analyse a pour but d'évaluer la disponibilité ainsi que la pertinence des services offerts en français en Nouvelle-Ecosse par téléphone, par site Internet, lors d'une visite en personne ou par courriel. Finalement, elle évalue la disponibilité des plans de services en français de chacune des institutions étudiées.

Depuis la publication de l'Analyse politique provinciale de 2013, la Fédération acadienne a décidé d'accorder une plus grande importance sur les bureaux offrant un service à la clientèle plutôt que simplement les bureaux administratifs.

Le présent rapport fait état des résultats des évaluations telles que mentionné ici-haut et présente certaines recommandations aux institutions visées dans cette analyse.

¹ Nouvelle-Écosse (2004), *Loi sur les services en français*, S.N.S. 2011, c. 9, art 17.

Table des matières

Sommaire exécutif.....	1
Table des matières.....	2
Liste des figures.....	3
Liste des tableaux.....	3
1.0 Introduction.....	4
1.1 <i>Cadre théorique</i>	4
1.2 <i>Élaboration de l'analyse politique</i>	4
2.0 Méthodologie et Résultats.....	6
2.1 <i>Institutions évaluées</i>	6
2.2 <i>Évaluations des services en français offerts en personne</i>	7
2.3 <i>Résultats des services en français offerts en personne</i>	8
2.4 <i>Évaluation des services en français offerts par téléphone</i>	9
2.5 <i>Résultats des services en français offerts par téléphone</i>	10
2.6 <i>Évaluation des services en français offerts par courriel</i>	11
2.7 <i>Résultats des services en français offerts par courriel</i>	12
2.8 <i>Évaluation de l'information disponible en français sur les sites Internet officiels</i>	13
2.9 <i>Résultats de l'information disponible en français sur les sites Internet officiels</i>	14
2.10 <i>Évaluation de la disponibilité des Plans de services en français</i>	15
2.11 <i>Résultats de la disponibilité des Plans de services en français</i>	16
3.0 Discussion et conclusion.....	17
3.1 <i>Synthèse et interprétation des résultats</i>	17
3.2 <i>Recommandations et conclusion</i>	22
4.0 Recommandations pour chaque ministère.....	24
Références bibliographiques.....	31

Annexes.....	32
--------------	----

Liste des figures

Figure 1 : Services en français offerts en personne.....	9
Figure 2 : Accueil bilingue au téléphone.....	11
Figure 3 : Service adéquat au téléphone.....	11
Figure 4 : Délais à répondre aux courriels selon la langue d’acheminement.....	12
Figure 5 : Option « Français » sur la page d’accueil	15
Figure 6 : Quantité d’information sur le site Internet officiel	15
Figure 7 : Disponibilité du Plan de services en français 2015-2016	16
Figure 8 : Progrès des services offerts au téléphone selon l’année d’attribution.....	18
Figure 9 : Progrès des institutions concernant l’accueil bilingue par téléphone.....	18
Figure 10 : Délais à répondre aux courriels en français selon l’année d’attribution.....	19
Figure 11 : Institutions ayant une option « Français » sur le site Internet officiel selon l’année d’attribution.....	20
Figure 12 : Information disponible sur le site Internet selon l’année d’attribution.....	20
Figure 13 : Disponibilité du Plan de service en français selon l’année d’attribution.....	21

Liste des tableaux

Tableau 1 : Service offerts en personne.....	8
Tableau 2 : Service offerts au téléphone.....	10
Tableau 3 : Service offerts par courriel.....	12
Tableau 4 : Information disponible en français sur les sites Internet officiels.....	14
Tableau 5 : Disponibilité du Plan de services en français.....	16

1. Introduction

1.1. Cadre théorique

La *Loi sur les services en français*², proclamée en 2004, fait en sorte que les institutions gouvernementales sont tenues d'offrir un service adéquat en français à la collectivité acadienne de la Nouvelle-Écosse. En 2006, le *Règlement sur les services en français*³ a été mis en place afin de stabiliser les mesures de la *Loi*. Bien que cette loi ait pour but de préserver cette collectivité ainsi que la langue française, les institutions doivent alors créer un Plan de services afin d'atteindre les standards visés dans la prochaine année.

1.2. Élaboration de l'analyse politique

L'initiative

Bien que la Fédération acadienne cherche à promouvoir le développement global de la communauté acadienne et surtout francophone de la Nouvelle-Écosse, l'organisme a été instigateur du projet d'*Analyse politique provinciale* au printemps 2011. D'abord, à l'aide du programme « *Emplois d'été Canada* »⁴, la Fédération acadienne a pu embaucher une analyste politique afin de compléter une première étude.

Phase de recherche

Afin de bien saisir toutes les dimensions de cette recherche, plusieurs sources ont été consultées. Dans un premier temps, nous avons consulté les lois et règlements sur les langues officielles et les services en français en Nouvelle-Écosse, les Plans stratégiques des services en français propres à chaque ministère, ainsi que certaines publications gouvernementales et autres non-gouvernementales qui nourrissent le sujet. La totalité des sources consultées afin de réaliser ce projet sont disponibles dans la bibliographie à la fin de l'analyse.

² Nouvelle-Écosse (2004), *Loi sur les services en français*, S.N.S. 2011, c.9, art. 17.

³ Nouvelle-Écosse (2006), *Règlement sur les services en français*, N.S. Reg. 233/ 2006

⁴ Canada, Services Canada (2012). « *Emplois d'été Canada* », sur le site *Service Canada*., <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/dgpe/ij/pej/programme/pce.shtml>

Phase de développement

Lors de la première analyse politique en 2011, l'étude avait été divisée en deux sections. La première étant celle de l'évaluation des ministères provinciaux (Section A) et la deuxième étant l'évaluation de tous les organismes provinciaux qui se trouvent dans le *Règlement* (Section B). Par contre, en 2012, l'analyse n'a pas été divisée en sections et toutes les institutions régies par le *Règlement* n'ont pas été évaluées. Plus précisément, une analyse a été faite en vue de retenir les institutions rejoignant les plus grandes préoccupations chez la communauté francophone Néo-Écossaise. L'analyse politique de 2013 est élaborée selon le même modèle qu'en 2012.

En 2014, lors de la quatrième analyse politique, la Fédération acadienne décide de réorganiser le modèle de l'enquête afin de mieux cibler les services offerts directement à la communauté francophone, et de moins cibler les bureaux administratifs.

Les bureaux analysés cette année ne sont pas identiques à ceux de l'année dernière, ce qui explique la présence des indications « S/O » dans les tableaux. Ce dernier indique « Sans objet », donc l'absence de données disponibles.

Bien que la Fédération acadienne réalise cette enquête pour une cinquième fois cette année, *l'Analyse politique provinciale 2015* démontre les améliorations apportées dans les services francophones déjà évalués dans les années précédentes. Dans cette étude, les données recueillies seront comparées à celles de *l'Analyse politique provinciale 2013* ainsi que celles de *l'Analyse politique provinciale 2014*. En ce qui concerne les services qui seront évalués pour la première fois cet été, le présent rapport présentera simplement les données de l'année actuelle.

L'enquête

L'analyse politique provinciale 2015 enquête sur huit bureaux provinciaux. Nous avons gardé les mêmes six bureaux que l'année passée, tout en en ajoutant deux, soit le Centre d'appel d'Accès Nouvelle-Écosse et le Ministère des Services communautaires.

Le format de l'*Analyse politique provinciale 2015* demeure le même que pour l'année dernière concernant l'évaluation des services en français offerts par courriel, par téléphone, et en personne, ainsi qu'au sujet de l'enquête sur la disponibilité du *Plan de services en français 2014-2015* et sur l'information disponible en français sur les sites Internet officiels des institutions en question.

2. Méthodologie et Résultats

2.1. Institutions évaluées

Le *Règlement*, tel que proclamé en 2006, souligne les institutions publiques de la Nouvelle-Écosse qui sont tenues d'offrir leurs services en français. Bien qu'il y en ait plusieurs, la Fédération acadienne a sélectionné parmi eux ceux offrant un service direct à la clientèle plutôt que les bureaux administratifs. Parmi ces derniers, voici les institutions sur lesquels se base l'*Analyse politique provinciale 2015* :

- Accès Nouvelle-Écosse
- Bureau d'enregistrement des titres – Nouvelle-Écosse
- Centre d'appel 211⁵
- Centre d'appel 811⁶
- Centre d'appel d'Accès Nouvelle-Écosse
- Unité d'enregistrement d'entreprises – Nouvelle-Écosse
- Hôpitaux de la région
- Ministère des Services communautaires

L'analyse politique a permis, notamment, d'observer la disponibilité ainsi que la qualité des services offerts en français par ces huit bureaux provinciaux.

⁵ Le centre d'appel 211 n'a pas pu être consulté en personne en raison de la nature de l'institution.

⁶ Idem

2.2. Évaluation des services en français en personne

Les institutions mentionnées ci-dessus ont été évaluées en personne une fois à l'aide du formulaire qui se retrouve en annexe. L'analyste politique s'est présentée afin d'évaluer les bureaux en personne une seule fois puisque l'offre visuelle, ainsi que le personnel à l'accueil, sont peu susceptibles de changer au courant d'une période de deux mois. Afin de réaliser un succès, l'analyste s'est présentée comme francophone unilingue cherchant un service adéquat dans sa langue. Les institutions en question ont été visitées pendant les jours ouvrables entre 9h et 16 h 30.

La qualité des services offerts en personne a été évaluée selon trois critères, soit l'offre visuelle, l'accueil bilingue de la part du personnel, ainsi que la disponibilité d'un service adéquat :

1. L'offre visuelle

- L'institution en question a-t-elle l'affichage du logo « Bonjour » (ou un autre signe démontrant la possibilité d'un service en français) à l'intérieur du bureau?
- Il y a-t-il présence d'une version française ou bilingue des dépliants disponible au bureau en question?

Dans le cas où les dépliants bilingues sont disponibles, mais que le logo « Hello/Bonjour » n'est pas visible, l'offre est considéré comme négative. Contrairement à ce dernier, où l'affichage du logo « Hello/Bonjour » est visible, mais qu'il n'y a pas de dépliant bilingue, l'offre est considérée comme positive. Il est vital que le citoyen francophone qui cherche à être servi en français soit en mesure de voir l'affiche qui indique la possibilité de recevoir un service dans sa langue.

2. L'accueil bilingue de la part du personnel

- L'institution en question offre-t-elle un accueil neutre et bilingue semblable à « Hello/Bonjour » au premier contact?

3. Service rendu

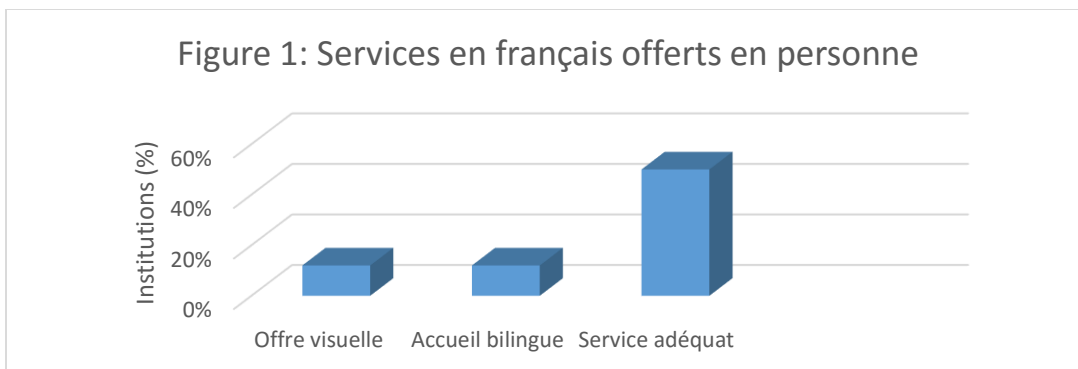
- Lors de la visite, était-il possible de recevoir un service en français?

Dans le cas où les limitations linguistiques du personnel rendent le service incompréhensible en français, si un rendez-vous doit être fixé afin de retourner consulter un employé francophone, si l'utilisation d'un interprète ou d'un système de traduction est nécessaire afin d'administrer le service, ou si le temps d'attente dépasse quinze minutes de plus que l'obtention du même service en anglais, les services sont à ce moment jugés inacceptables.

2.3. Résultats des services en français offerts en personne

Tableau 1 : Service en français offerts en personne

Institutions	Offre visuelle	Accueil bilingue	Service adéquat
Accès Nouvelle-Écosse			
-Dartmouth	Non	Non	Oui
-Yarmouth	Oui	Oui	Oui
Bureau d'enregistrement des titres - N.É.	Non	Non	Oui
Unité d'enregistrement d'entreprises – N.É.	Non	Non	Oui
Centre de santé mentale	Non	Non	Non
Centre de traitement	Non	Non	Non
Soins continus/Urgences	Non	Non	Non
Ministère des Services communautaires	Non	Non	Non



2.4. Évaluation des services en français offerts par téléphone

Chacune des institutions sélectionnées pour cette analyse a été évaluée par téléphone à deux reprises afin d’observer les changements possibles. Lorsque les deux appels se contredisaient, un troisième appel a été effectué et le mode⁷ retenu. Afin de réaliser cette séance de l’enquête, l’analyste se présentait en tant que francophone unilingue qui cherche un service dans sa langue. Toutes les enquêtes ont été effectuées pendant les jours ouvrables entre 9h et 16h30.

Afin d’évaluer les services en français offerts par téléphone, deux critères ont été évalués; soit l’offre active de la part du personnel de l’institution en question et le service reçu.

1. L’offre active

- L’institution offre-t-elle un accueil neutre et bilingue semblable à « Hello/Bonjour » au premier contact?

2. Service reçu

- L’institution offre-t-elle un service adéquat en français?

⁷ Résultat qui apparaît le plus souvent dans une banque de données.

Afin de remplir ce critère, l'institution en question doit être en mesure de vous servir en français lors de votre appel ou de directement vous transférer à un employé bilingue.

Si le français est incompréhensible ou bien si l'employé demande vos coordonnées afin qu'un employé francophone vous contacte ultérieurement, le service est à ce moment jugé inacceptable.

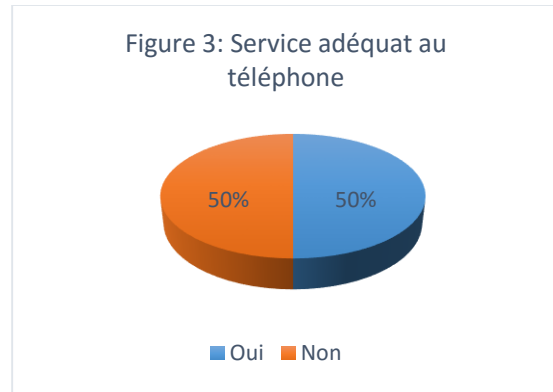
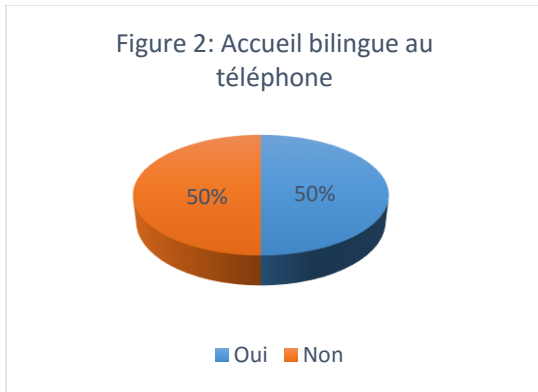
Si l'appel est dirigé vers un message automatisé unilingue en anglais, le service est jugé inacceptable puisque une personne française unilingue ne serait pas en mesure de choisir l'option appropriée afin de demander le service.

Dans le cas où l'appel est transféré à une boîte vocale bilingue, l'analyste politique ne laisse aucun message et essaie à trois reprises de rappeler. Si personne ne peut être rejoint au moment des trois appels, le service sera simplement considéré comme étant non-vérifié.

2.5. Résultats des services en français offerts par téléphone

Tableau 2 : Services en français offerts par téléphone

Institutions	Offre active	Service adéquat	2014
Accès Nouvelle-Écosse	Oui	Oui	Oui
Bureau d'enregistrement des titres – N.É.	Oui	Oui	Oui
Centre d'appel 211	Oui	Non	Non
Centre d'appel 811	Oui	Oui	Oui
Centre d'appel d'Accès Nouvelle-Écosse	Oui	Oui	S/O
Bureau d'enregistrement des entreprises- N.É.	Non	Non	Oui
Centre de santé mentale	Non	Non	Non
Centre de traitement	Non	Non	Non
Soins continu/Urgences	Non	Non	Non
Ministère des services communautaires	Non	Oui	S/O



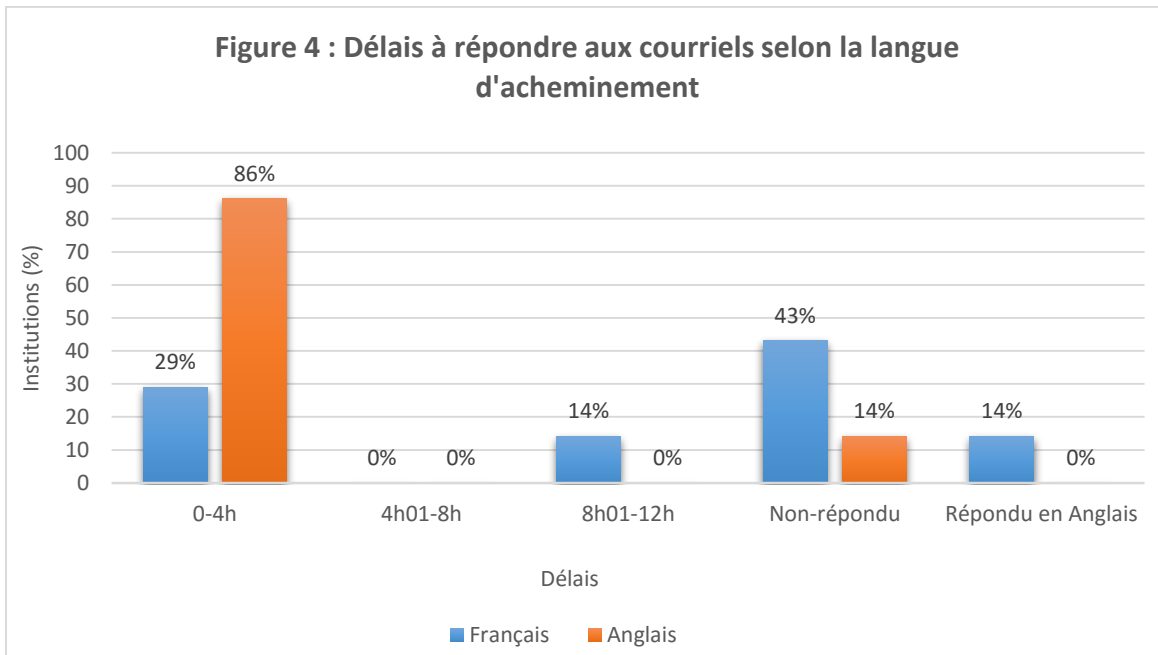
2.6. Évaluation des services en français offerts par courriel

L'évaluation des services en français offerts par courriel a été effectuée à deux reprises pour chacune des institutions sélectionnées. Afin de recueillir des données, deux courriels en français et deux courriels en anglais ont été envoyés entre 9h et 16h30 les jours ouvrables. Les courriels comportent une question de base au sujet d'un programme qu'ils offrent ou bien une question concernant un renseignement général. Il est à noter que les informations demandées dans le courriel en anglais sont différents de celles demandées dans le courriel en français. Cette méthode permet d'éviter que le destinataire réponde à un seul courriel dans sa langue préférable lorsqu'il s'aperçoit qu'ils proviennent de la même adresse d'acheminement. Ensuite, le délai entre le moment de l'envoi et le moment de la réponse a été calculé pour chacun des courriels en tenant compte uniquement des jours ouvrables, sur une base de 24h. Les délais moyens en français et en anglais ont ensuite été comparés pour chacune des institutions choisies. Lorsque les deux courriels comparatifs se contredisaient, un troisième courriel a été acheminé dans la langue cible et le mode retenu. Le fait d'envoyer plus d'un courriel permet d'enquêter sur les raisons des délais de réponse, soit en français ou en anglais.

2.7. Résultats des services en français offerts par courriel

Tableau 3 : Services en français offerts par courriel

Institutions	Français	Anglais
Accès Nouvelle-Écosse	12h	0.5h
Bureau d'enregistrement des titres	Non-répondu	1h
Centre d'appel 211	3h30	4h
Centre d'appel 811	2h	4h
Bureau d'enregistrement des entreprises – N.É.	Non-répondu	0.5h
Régie de santé Capital	Réponse en anglais	2h30
Ministère des services communautaires	Non- répondu	Non-répondu



2.8. Évaluation de l'information disponible en français sur les sites Internet officiels

Une analyse qualitative de l'information disponible en français a été réalisée pour les sites officiels des institutions sélectionnées.

La Fédération acadienne a utilisé deux critères afin d'évaluer l'information sur les sites Internet, soit la présence d'une option *Français* sur la page d'accueil et la disponibilité de documentation en français.

1. Présence d'une option *Français* sur la page d'accueil

- Il y a-t-il un logo semblable à celui de « Bonjour! » sur la page Internet de l'institution en question qui mène à la version française du site Internet?

Un logo « Bonjour! » qui mène à une page en anglais, de même que les liens « Services en français » dirigeant l'internaute vers la page Web d'« Accès Nouvelle-Écosse » ne sont pas considérés comme une option *Français*. Ainsi, afin que l'option *Français* soit jugée acceptable, il faut qu'elle soit visible sur la page d'accueil et ne pas demander de cliquer sur un lien afin d'y avoir accès.

2. Disponibilité de documentation en français

- L'information visée par cette question comprend-elle les pages Web et la documentation nécessaire en français?

Afin d'être jugé acceptable, les fichiers disponibles en français doivent être sur une page web offerte par l'institution même et non pas un lien vers une page Web externe.

L'analyse de l'information disponible a été effectuée selon l'échelle suivante :

- a. Énormément d'information ;** pour la totalité des rubriques⁸ de façon détaillée.

⁸ Une rubrique correspond à un programme, un service ou toute information thématique fournie par l'institution sur son site Internet.

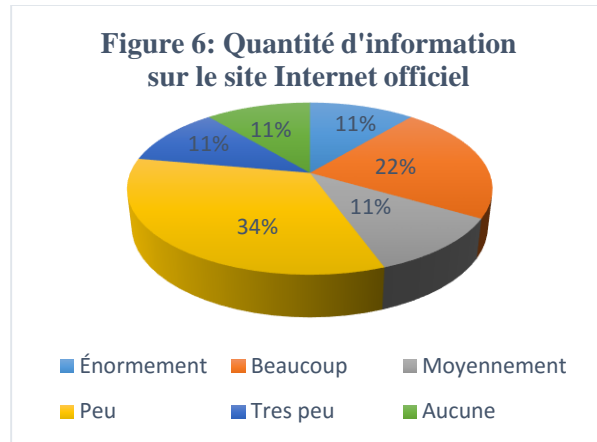
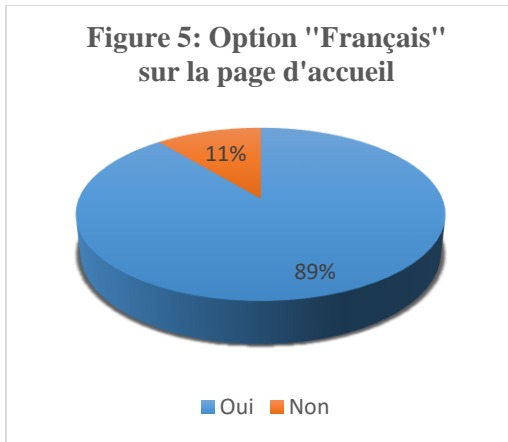
- b. Beaucoup d'information ;** pour la moitié ou plus des rubriques de façon détaillée.
- c. Moyennement d'information ;**
 - Pour la moitié ou plus des rubriques de façon non-détaillée et/ou;
 - Pour une minorité des rubriques de façon détaillée.
- d. Peu d'information ;** pour une minorité des rubriques de façon non-détaillée.
- e. Très peu d'information;** quelques lignes d'information et/ou documents.
- f. Aucune information**

2.9. Résultats de l'information disponible en français sur les sites Internet officiels

Tableau 4 : Information disponible en français sur les sites Internet officiels ⁹

Institutions	Option français	Quantité d'information disponible	2014
Accès Nouvelle-Écosse	Oui	Beaucoup	Beaucoup
Bureau d'enregistrement des titres- N.É.	Oui	Énormément	Énormément
Centre d'appel 211	Non	Aucune	Aucune
Centre d'appel 811	Oui	Moyennement	Peu
Unité d'enregistrement d'entreprises- N.É.	Oui	Beaucoup	Beaucoup
Centre de santé mentale	Oui	Peu	Très peu
Centre de traitement	Oui	Peu	Très peu
Soins continu/Urgences	Oui	Peu	Peu
Ministère des Services communautaires	Oui	Très peu	S/O

⁹ Le centre d'appel d'accès Nouvelle-Ecosse n'a pas été étudié dans ce volet puisqu'il n'a pas de site Internet.



D'après cette analyse, 22,2% des institutions offrent beaucoup d'information sur leur site Internet, bien que 33,3% en offrent peu. Cela étant dit, certaines institutions n'ont pas un montant suffisant d'information en français disponible à la communauté francophone. Il importe d'ailleurs de souligner que l'information est souvent cachée, et demande qu'on passe par des pages en anglais afin de s'y rendre. Pour les fins de l'étude, les institutions offrant beaucoup ou énormément d'information, soit 33,3% de ces derniers, sont considérées comme ayant rempli le critère d'évaluation.

2.10. Évaluation de la disponibilité des Plans de services en français

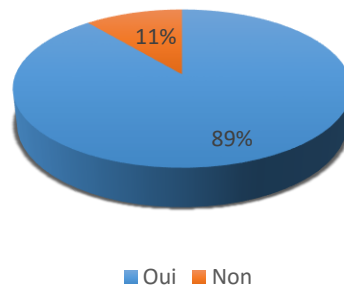
Les institutions régies par la *Loi sur les services en français* ont le devoir de développer un *Plan stratégique de service en français* à chaque année. D'après la liste des institutions, l'analyste fait une enquête au niveau de leur site Internet afin d'évaluer le niveau de disponibilité des Plans de services en français. Dans le cas où les Plans de services en français ne sont pas retrouvés en ligne, un courriel bilingue est envoyé à l'institution afin d'enquêter sur la possibilité de recevoir une copie. Si l'institution en question n'a pas répondu dans un délai d'un mois, l'institution a été appelée afin de vérifier la disponibilité du document. Afin d'être considéré disponible, le plan doit être rendu public et ne doit donc pas être en attente d'approbation ou de traduction.

2.11. Résultats de la disponibilité des Plans de services en français

Tableau 5 : Disponibilité des Plans de service en français.

Institutions	Plans de services en français (2015)
Accès Nouvelle-Ecosse	Oui
Bureau d'enregistrement des titres	Oui
Centre d'appel 211	Non
Centre d'appel 811	Oui
Unité d'enregistrement des entreprises	Oui
Centre de santé mentale	Oui
Centre de traitement	Oui
Soins continu/Urgences	Oui
Ministère des services communautaires	Oui

Figure 7: Disponibilité du Plan de services en français 2015-2016



3. Discussion et conclusion

3.1. Synthèse et interprétation des résultats

Services en personne

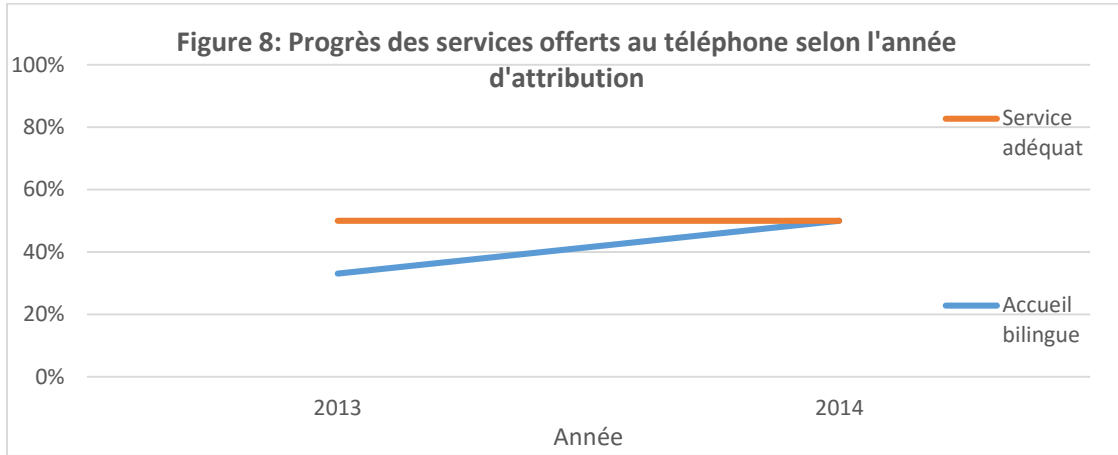
En ce qui concerne les services en personne, seulement une institution sur huit démontre une offre visuelle. De plus, seulement une institution sur huit, donc 12%, propose une offre active à l'accueil. Cela signifie qu'il n'y a qu'une institution qui répond aux critères d'évaluation, ce qui est un point très faible de notre enquête. Enfin, quatre institutions sur huit, donc 50%, offrent un service adéquat en français. Cela n'est pas très encourageant pour les Néo-Écossais francophones qui se rendent dans les bureaux provinciaux cherchant un service dans leur langue. Lorsqu'un service était disponible, l'analyste se retrouvait souvent en attente afin de communiquer avec un employé spécifique.

Services par téléphone

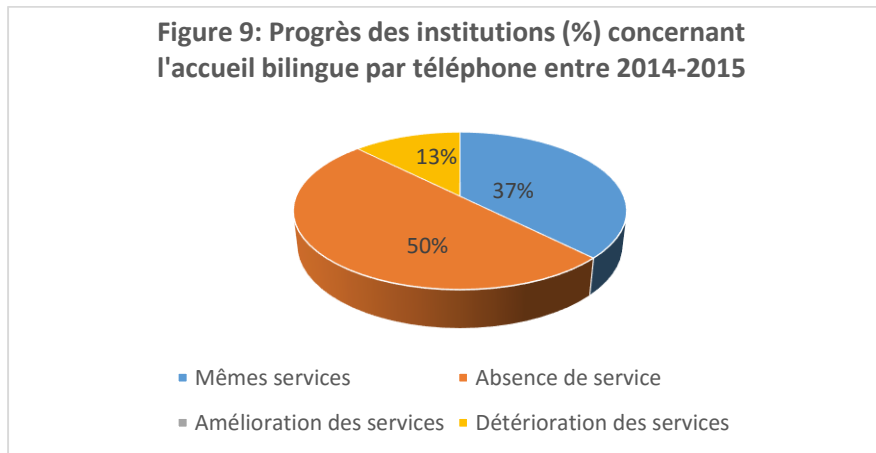
Bien que certaines lacunes soient toujours observées en ce qui concerne les services en français offerts par téléphone, il faut surtout souligner les améliorations qui se manifestent. Cinq institutions sur dix offrent un accueil bilingue, soit 50%. Les institutions offrant un accueil bilingue sont très appréciées parmi la communauté francophone puisqu'ils ouvrent la porte vers un service adéquat dès le premier contact. Également, lors de notre analyse nous avons pu constater une amélioration en ce qui concerne le service rendu. Tout comme l'accueil bilingue, le service rendu au public était jugé adéquat pour 50% des institutions. Bien qu'une moitié des institutions offrent leurs services en français, il est plutôt préoccupant qu'aucune des régies de la santé en offrent. Ceci est jugé inacceptable, puisque c'est un service qui est très susceptible d'être demandé parmi les francophones unilingues.

Ces statistiques indiquent que la majorité des institutions en mesure d'offrir des services en français fournissent une offre active à l'accueil afin d'indiquer ce dernier à leur interlocuteur. D'ailleurs, si on élimine les Régies régionales de la santé de notre étude, la possibilité de recevoir un service français s'élève à 71%. Il serait donc

considérable que ces derniers fassent des efforts afin de mieux servir la communauté francophone.



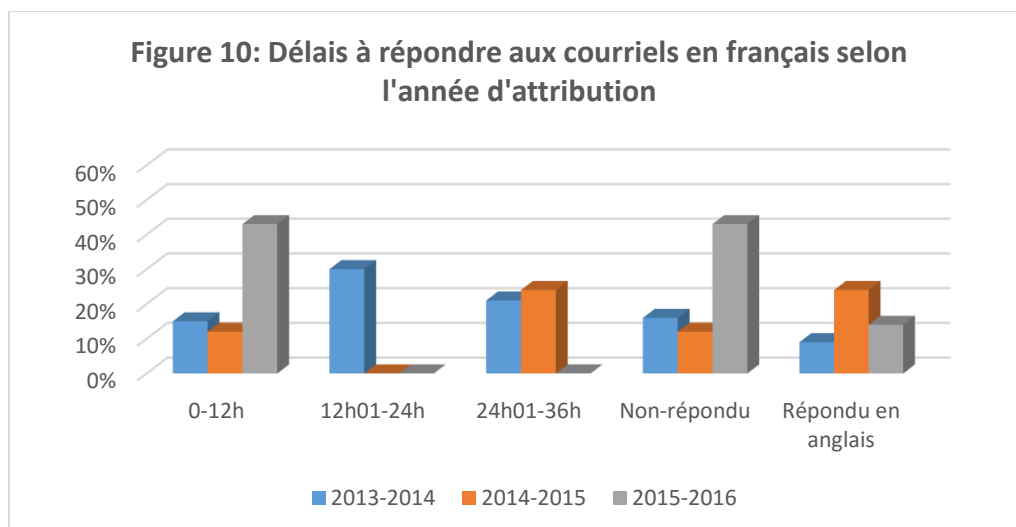
Concernant l'accueil bilingue, trois institutions offrent toujours le service en français, une institution s'est détériorée, quatre ont la même absence d'accueil que l'an passé, et aucune institution n'a connu d'amélioration.



Services par courriel

Lors de l'analyse des données, il était évident que le nombre d'institutions répondant aux courriels en français a augmenté de façon considérable depuis l'année dernière. En 2014, le temps d'attente moyen pour recevoir une réponse en français était de 19h, alors que cette année, 43% des institutions ont répondu aux courriels dans un délai de moins que 12h.

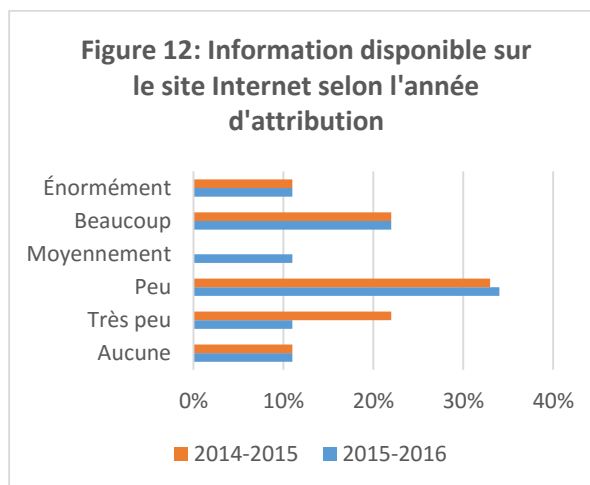
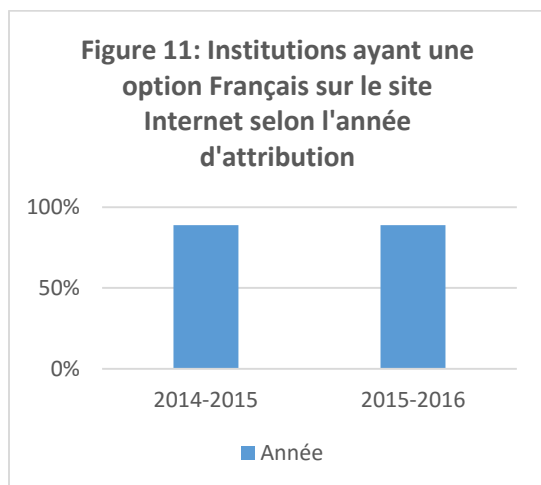
En se penchant sur les données obtenues pour les services offerts par courriel, deux constatations peuvent être faites. Premièrement, il existe surtout une différence entre la qualité des services offerts en français et en anglais. Les données font preuve de ce dernier, en marquant 86% des réponses en anglais obtenues dans un délai de moins de 4h. En ce qui concerne les services en français, seulement 29% des institutions ont répondu dans ce même délai. En 2014, 36% des courriels en français étaient répondus dans un délai de 48h, alors que 62% des courriels en anglais étaient répondus dans le même laps de temps. Cette année, 43% des courriels en français sont répondus avant 48h contre 86% pour les courriels en anglais. D'après ces données, on peut affirmer que la réponse en français est moins grande que celle en anglais sur l'échelle de 48h. Cela peut être en raison du manque de personnel francophone dans les institutions, ce qui fait que le courriel est traité de manière moins rapide. En l'occurrence, on aimerait encourager les institutions à traiter leurs courriels en français de manière plus efficace afin de mieux servir la communauté francophone.



Services offerts sur le site Internet officiel

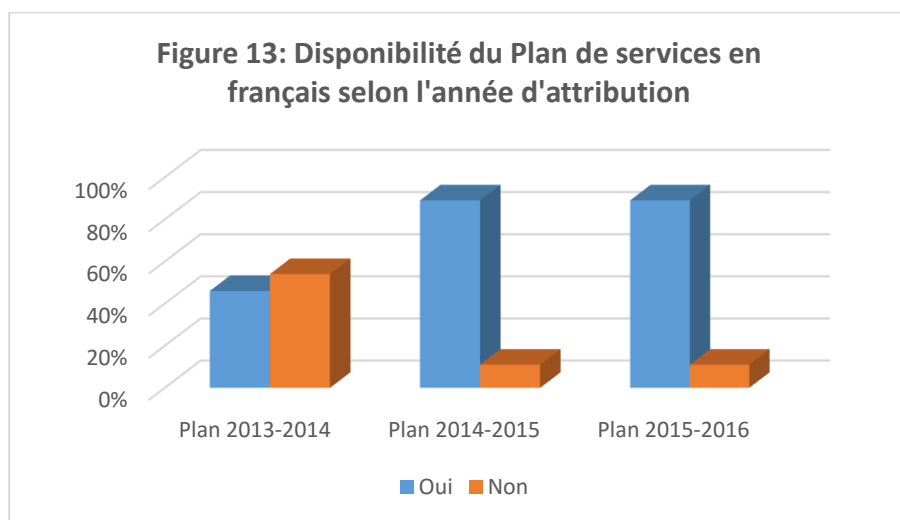
La possibilité de trouver une option en français sur les sites Internet officiels reste pareille que celle de l'année dernière, soit 89% des institutions qui l'on et 11% qui ne l'on pas. La quantité d'information disponible reste pareille elle aussi, avec 33,4% des institutions qui offrent peu d'information, bien qu'il y en ait seulement 22,2% qui en offrent beaucoup. On examine d'ailleurs qu'il y a seulement 11,1%, soit une institution, qui tombe dans les catégories restantes : aucune information, très peu d'information, moyennement d'information et énormément d'information. Il importe toutefois de souligner que l'accessibilité de l'information en français est parfois limitée et demande de passer par des pages en anglais afin d'y accéder, ce qui peut s'avérer laborieux pour une personne francophone unilingue. Pour les fins de l'étude, les institutions offrant moyennement ou plus d'information sont considérées comme ayant rempli le critère d'évaluation. À cet égard, on observe alors un taux de succès de 44% parmi les institutions.

En ce qui concerne les lacunes au niveau du Web, on observe surtout qu'il y a un grand manque d'information au niveau des Régies régionales de la santé. La Fédération acadienne est préoccupée à cet égard puisque les soins de santé constituent un service de base pour la population. La tendance observée ici est pareille que celle au niveau des services offerts par téléphone.



Disponibilité des plans de services en français

Lors de l'analyse politique de 2013, nous avons seulement reçu six Plan de services en français sur un total de treize institutions, soit 46%. En 2014, on observe une grande amélioration, avec 89% des institutions qui nous ont soit fourni une copie du plan, ou qui l'on rendu disponible sur leur site web. Encore cette année, 89% des institutions ont le plan de disponible, soit un total de huit sur neuf. Il est d'ailleurs évident que ce nombre s'améliore à chaque année, ce qui est important afin que la communauté francophone puisse accéder aux services disponibles.



Au niveau des progrès, la Fédération acadienne est heureuse de constater que de nombreuses institutions connaissent diverses améliorations depuis des années, et que plusieurs d'entre elles ont répondu à un nombre élevé de critères d'évaluation.

En résumé, la probabilité pour un francophone de...

- Voir une offre visuelle en personne : 12%
- Recevoir un accueil bilingue en personne : 12%

- Recevoir un service adéquat en personne : 50%
- Recevoir un accueil bilingue au téléphone : 50%
- Recevoir un service adéquat au téléphone : 50%
- Recevoir une réponse à un courriel dans un délai de 48h : 43%
- Voir une option Français sur la page d'accueil du site Internet : 89%
- Voir beaucoup ou énormément d'information en français sur leur site Internet : 33%
- Avoir accès au Plan de services en français 2014-2015 : 89%
- Avoir accès au Plan de services en français 2015-2016 : 89%

3.2 Recommandations et conclusion

Les résultats obtenus, bien qu'il y ait certainement du progrès observé, démontre qu'il y a encore place à l'amélioration dans la prestation des services offerts à la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse. Certaines lacunes peuvent être observées au niveau des services offerts en personne. Tout en reconnaissant ainsi les améliorations, la Fédération acadienne encourage d'abord les institutions à continuer leurs efforts afin de mieux servir la communauté francophone. Le but final serait d'offrir les services provinciaux de manière complètement bilingue. À cet effet, la Fédération acadienne désire mettre en avant cinq recommandations générales :

1. Offrir un accueil bilingue au téléphone, tel que « Hello/Bonjour » pour indiquer que l'institution est en mesure de répondre aux demandes en français.

2. Cibler un(e) employé(e) capable de répondre en français et lui transférer les appels dans cette langue lorsque la personne répondant au téléphone n'est pas en mesure d'offrir le service en français, ou fournir un numéro de téléphone pour les demandes d'informations uniquement en français.
3. Poursuivre les efforts de traduction afin d'offrir d'avantage d'information en français sur les sites Internet.
4. Transférer les courriels reçus en français à un membre du personnel en mesure de répondre dans cette langue, ou fournir une adresse pour les demandes d'information uniquement en français.
5. Indiquer sur le site Internet le nom et les coordonnées de la personne responsable de coordonner les services en français afin que les Néo-Ecossais francophones puissent la joindre s'ils ont des préoccupations par rapport aux services offerts en français.

Ces recommandations ont pour objectif d'assurer aux francophones de la Nouvelle-Écosse un meilleur service en français au quotidien. Les *Plans de services en français 2015-2016* sont encourageants pour l'amélioration des services en français au niveau de la promotion des services en français, de l'offre de documentation en français et de la sensibilisation à la réalité des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse. Malheureusement, certaines institutions ont de grandes lacunes en ce qui concerne l'information disponible en français sur leurs sites Internet. Ainsi, quelques entres eux n'ont pas publié de plan pour 2015-2016. À l'opposé, certaines institutions prennent initiative et font état de nouvelles mesures de traduction pour leurs sites Internet. La Fédération acadienne souhaite rappeler à toutes les institutions provinciales qu'il est important d'offrir de l'information en français facilement accessible sur leur site Internet, puisque nous vivons dans une société qui favorise ce dernier. De telles informations

disponibles permettent aux francophones Néo-Ecossais d'accéder aux services disponibles.

4. Recommandations pour chaque institution

Accès Nouvelle-Écosse - Yarmouth

La Fédération acadienne tient à féliciter Accès Nouvelle-Écosse pour les bons services administrés en français. Cette institution a une employée qui s'occupe des clients qui cherchent un service en français. Ainsi, ils offrent un accueil bilingue au téléphone, et leur service est tout à fait adéquat. De plus, leur site web contient plusieurs pages en français auquel on peut accéder sans problème. Ce dernier a ainsi fourni une réponse au courriel en français dans un délai de 12h, ce qui est acceptable.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- De continuer son effort de traduction de son site Internet;

Accès Nouvelle-Écosse - Dartmouth

La Fédération acadienne encourage ce dernier de rendre leurs services en français plus accessible au public. Lors d'une visite à leur bureau, il était impossible de trouver une affiche bilingue. Par contre, après quelques minutes d'attente, la coordinatrice des services en français a pu nous assister.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- D'afficher un logo « Hello/Bonjour » dans leur bureau;
- D'embaucher au moins un autre employé francophone;

- D'inclure les coordonnées de la coordonnatrice des Services en français sur leur site Internet officiel.

Bureau d'enregistrement des titres – Nouvelle-Écosse

La Fédération acadienne tient à féliciter le Bureau d'enregistrement des titres de la Nouvelle-Écosse pour leur haut niveau de services offerts en français. Cette institution a été en mesure d'offrir un service adéquat en personne ainsi qu'au téléphone, par contre ils n'ont pas proposé d'offre bilingue à l'accueil tel que « Hello/Bonjour » lors de l'appel téléphonique. Cette institution offre énormément d'information en français sur leur site Web, ce qui me laisse désirer en ce qui concerne le courriel en français non-répondu.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- De fournir un accueil bilingue au téléphone tel que « Hello/Bonjour »;
- D'affecter un membre du personnel bilingue ou francophone dans leur bureau principal pour répondre aux questions des citoyens francophones.

Centre d'appel 211

Le centre d'appel 211 n'a pas été visité en personne en raison de la nature de l'institution. Lors d'un appel téléphonique à ce dernier, la madame a répondu avec un accueil bilingue, mais n'a pas pu continuer le service en français. Elle avait des capacités très faibles ce qui rendait le service incompréhensible. Par contre, le courriel qu'on a envoyé a reçu une réponse dans un délai de 3h30, soit 30 minutes plus rapide que celui en anglais. D'ailleurs, nous sommes désolés de constater que le centre d'appel manque énormément d'information en français sur leur site Web, et qu'ils n'ont pas pu nous fournir un Plan de services en français.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- De transférer les appels en français à une personne-ressource attitrée pour y répondre;

- D'inclure les coordonnées du coordonnateur des Services en français sur son site Internet officiel;
- De continuer son effort de traduction de son site Internet;
- De fournir la version la plus récente du Plan de services en français sur son site Internet, soit celui de 2015-2016.

Centre d'appel 811

La Fédération acadienne est heureuse de constater qu'un service en français est disponible chez le centre d'appel 811. Lors d'un appel, ils ont offert un accueil bilingue suivi d'un service complètement bilingue. Par courriel, le service 811 a répondu dans un petit délai de 2h, soit la moitié du temps de la réponse du courriel en anglais. Il est évident que le centre d'appel 811 font de leur possible afin d'améliorer et de prioriser leurs services en français. Leur site Web a moyennement d'information disponible facilement accessible, et l'institution a ainsi leur Plan de service pour l'année 2015-2016 de complété.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- De continuer son effort de traduction de son site Internet.

Unité d'enregistrement des entreprises – Nouvelle-Écosse

La Fédération acadienne félicite l'unité d'enregistrement des entreprises de la Nouvelle-Écosse pour ses bons services rendus en personne, mais les encourage à améliorer leurs services au téléphone. D'ailleurs, cette institution n'a pas répondu au courriel en français, bien qu'elle ait répondu à celui acheminé en anglais. Cette dernière offre beaucoup d'information sur son site Web, ce qui est avantageux à la communauté francophone, et offre ainsi un Plan de services en français pour l'année en cours.

Recommandations :

Nous suggérons à cette dernière :

- D'offrir un accueil bilingue tel que « Hello/Bonjour/ » au téléphone et en personne;
- De transférer les courriels adresses en français a un employé désigné pour y répondre;
- D'inclure les coordonnées du coordonnateur des Services en français sur son site Internet officiel.

Centre de santé mentale

La Fédération acadienne encourage fortement le centre de santé mentale à offrir des services en français. Lors d'un appel chez ces institutions, ils n'ont pas pu nous fournir un service adéquat. Lors d'une visite en personne, ils n'avaient aucun employé francophone présent afin de nous assister. D'ailleurs, le centre de santé mentale a répondu à notre courriel en anglais, et n'ont que très peu d'information en français sur leur site web. Ils ont par contre une copie de leur Plan de services en français 2015-2016 disponible au public.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- D'embaucher au moins un employé francophone;
- D'affecter un membre du personnel bilingue ou francophone dans leur bureau principal pour répondre aux questions des citoyens francophones;
- De transférer les appels en français à une personne ressource attitrée pour y répondre;
- D'afficher un logo « Hello/Bonjour » dans leur bureau;
- De fournir un accueil bilingue au téléphone tel que « Hello/Bonjour »;

- De continuer son effort de traduction de son site Internet.

Centre de traitement

La Fédération acadienne se désolé de constater que le Centre de traitement n'a rempli aucun critère, mis à part la disponibilité du Plan de service en français. Cette institution n'offre aucun service en français au téléphone, par courriel ou en personne. La Fédération acadienne encourage le Centre de traitement à améliorer son offre de services en français.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- D'embaucher au moins un employé francophone;
- D'affecter un membre du personnel bilingue ou francophone dans leur bureau principal pour répondre aux questions des citoyens francophones;
- De transférer les appels en français à une personne ressource attitrée pour y répondre;
- D'afficher un logo « Hello/Bonjour » dans leur bureau;
- De fournir un accueil bilingue au téléphone tel que « Hello/Bonjour »;
- De continuer son effort de traduction de son site Internet.

Soins continu/Urgences

L'institution des soins continus et l'Urgence n'ont rempli aucun critère d'évaluation, mis à part la disponibilité du Plan de service en français 2015-2016. La Fédération encourage ces derniers à développer une initiative afin de mieux servir la communauté francophone.

Recommandations :

Nous suggérons à ces derniers :

- D'embaucher au moins un employé francophone;
- D'affecter un membre du personnel bilingue ou francophone dans leur bureau principal pour répondre aux questions des citoyens francophones;
- De transférer les appels en français à une personne ressource attitrée pour y répondre;
- D'afficher un logo « Hello/Bonjour » dans leur bureau;
- De fournir un accueil bilingue au téléphone tel que « Hello/Bonjour »;
- De continuer son effort de traduction de son site Internet.

Ministère des Services communautaires

Le ministère des services communautaires n'offre pas de service en français en personne. Par contre, lors d'un de nos appels à cette institution, ils avaient un employé disponible qui a pu communiquer en français. D'ailleurs, ce ministère n'a pas répondu à notre courriel, pour des raisons inconnues. D'un côté plus positif, ce ministère a pu nous fournir une copie de son Plan de services 2015-2016.

Recommandations :

Nous suggérons à ce dernier :

- D'affecter un membre du personnel bilingue ou francophone dans leur bureau principal pour répondre aux questions des citoyens francophones;
- De transférer les appels en français à une personne ressource attitrée pour y répondre;

- D'afficher un logo « Hello/Bonjour » dans leur bureau;
- De fournir un accueil bilingue au téléphone tel que « Hello/Bonjour »;
- De continuer son effort de traduction de son site Internet.

Références bibliographiques

Publications officielles

- Canada, Bureau du Conseil privé (2003). «Plan d'action 2003-2008 pour les langues officielles», sur le site Patrimoine canadien. <http://www.pch.gc.ca/pgm/slo-ols/pln-fra.cfm>
- Canada, Commissariat aux langues officielles (2010). «Rapport annuel 2009-2010: Au-delà des obligations», sur le site Commissariat aux langues officielles. http://www.ocolclo.gc.ca/html/ar_ra_2009_10_f.php
- Canada, Commissariat aux langues officielles (2015). «Pour mieux comprendre vos droits en matière de langues officielles », sur le site *Commissariat aux langues officielles*. http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/droits_linguistiques/loi
- Canada, Commissariat aux langues officielles (sans date). «Vos droits linguistiques», sur le site *Commissariat aux langues officielles*. http://www.ocolclo.gc.ca/html/languageights_droitslinguistiqu_f.php
- Canada, Gouvernement du Canada (2015). « Règlement sur les langues officielles-communications avec le public et prestation des services » sur le site *Gouvernement du Canada* <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-92-48/page-1.html>
- Canada, Ministère de la Justice (2012). «Loi sur les langues officielles, L.R.C. 1985, c 31, s 4», sur le site *Commissariat aux langues officielles*. http://www.ocolclo.gc.ca/html/act_loi_f.php
- Canada, Patrimoine canadien (2015). « Programmes d'appui aux langues officielles » sur le site *Patrimoine canadien*. <http://www.pch.gc.ca/fra/1266413216352>
- Canada, Services Canada (2012). «Emplois d'été Canada», sur le site *Service Canada*. <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/dgpe/ij/pej/programme/pce.shtm>
- Nouvelle-Écosse (2015). Accès Nouvelle-Écosse [site Web] <http://novascotia.ca/sns/access/french-languages-services-fr.asp>
- Nouvelle-Écosse, Gouvernement de la Nouvelle-Écosse (2012). «Government Directory», sur le site *Government of Nova Scotia*. <http://novascotia.ca/government/>
- Nouvelle-Écosse (2004), Loi sur les services en français, S.N.S. 2011, c. 9, art. 17, sur le site *Affaires acadiennes*. http://www.gov.ns.ca/acadien/pub/FLS_Act.pdf
- Nouvelle-Écosse (2006), Règlement sur les services en français, N.S. Reg. 233/2006, sur le site *Department of Justice*. <http://www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/flsregs.htm>
- Nouvelle-Écosse (2012). *Services communautaires* [site Web] novascotia.ca/coms

Attache le formulaire d'analyse en personne ici* 😊

Attache le formulaire d'analyse au téléphone ici* 😊

Ce document a été rendu possible grâce à la contribution de Service Canada

Service
Canada