



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

Analyse politique fédérale 2015

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

Sommaire exécutif

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*¹, les institutions gouvernementales fédérales à travers le Canada ont la responsabilité d'être en mesure d'offrir leurs services en français. Trop souvent, les francophones connaissent des difficultés en raison du manque de service dans leur langue maternelle. Depuis l'année 2009, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) évalue annuellement l'état des services en français dans les bureaux fédéraux désignés bilingues et prend note des progrès accomplis au cours des années en vue d'améliorer notre situation.

En 2009, en collaboration avec une représentante du Commissariat sur les langues officielles, la Fédération acadienne a élaboré des formulaires afin d'évaluer le rendement des bureaux au niveau de leurs services offerts en français. La disponibilité et la promotion des services offerts par téléphone et en personne ont aussi été évaluées pour onze bureaux.

Afin d'assurer un suivi dans l'évaluation des services en français, la Fédération acadienne a repris l'analyse en 2010 et en 2011 auprès de quinze institutions. En 2012, l'enquête s'est basée sur vingt bureaux, celle de 2013 menée auprès de seize bureaux, et l'analyse de 2014 sur onze bureaux.

Suite à l'analyse de l'année précédente, la Fédération acadienne a choisi d'élaborer *l'Analyse politique fédérale 2015* auprès de onze institutions.

¹ Loi sur les langues officielles, L.R.C. 1985, c 31, s 4.

Table des matières

Sommaire exécutif	1
Table des matières	2
Liste des figures	3
Liste des tableaux	3
Liste des annexes	3
1.0 Introduction	
1.1 <i>Cadre théorique</i>	4
1.2 <i>Élaboration de l'analyse politique fédérale</i>	4
2.0 Méthodologie	
2.1 <i>Institutions évaluées</i>	6
2.2 <i>Évaluation des services offerts en personne</i>	6
2.3 <i>Évaluation des services offerts au téléphone</i>	8
3.0 Résultats	
3.1 Services offerts en personne.....	10
3.1.1 <i>Offre active visuelle</i>	11
3.1.2 <i>Accueil bilingue</i>	11
3.1.3 <i>Service adéquat</i>	12
3.2 Services offerts au téléphone.....	13
3.2.1 <i>Offre active au téléphone</i>	13
3.2.2 <i>Service adéquat au téléphone</i>	14

4.0 Conclusion et recommandations.....	15
---	-----------

Références

bibliographiques.....	17
------------------------------	-----------

Annexe.....	18
--------------------	-----------

Liste des figures

Figure 1 : Offre active visuelle en personne.....	11
---	----

Figure 2 : Accueil bilingue en personne.....	12
--	----

Figure 3 : Service adéquat en personne.....	12
---	----

Figure 4 : Offre active au téléphone.....	14
---	----

Figure 5 : Service adéquat au téléphone.....	14
--	----

Liste des tableaux

Tableau 1 : Services en français offerts en personne.....	10
---	----

Tableau 2 : Services en français offerts au téléphone.....	13
--	----

Liste des annexes

Annexe 1 : Formulaire pour l'évaluation des services offerts en personne.....	18
---	----

Annexe 2 : Formulaire pour l'évaluation des services offerts par téléphone.....	19
---	----

1. Introduction

1.1. Cadre théorique

La *Loi sur les langues officielles*² demeure la voie législative du bilinguisme officiel au Canada et accorde l'égalité de l'anglais et du français dans les institutions gouvernementales fédérales. La *Loi* a été promulguée en 1969 par le Premier Ministre Pierre Elliot Trudeau avec l'objectif de répondre aux exigences de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme³. En 1988, une nouvelle version de cette loi a été mise en vigueur afin de répondre à certains nouveaux objectifs. Un de ces objectifs concernait la solidification du droit des Canadiens d'obtenir les services et communications dans la langue officielle de leur choix à n'importe quel bureau gouvernemental ainsi que des bureaux désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*⁴.

1.2. Élaboration de l'analyse politique fédérale

L'initiative

Au printemps de 2009, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse a été instigatrice du projet d'analyse politique fédérale. Bien que cette étude ait servi la communauté francophone de notre province, la Fédération acadienne s'est vue octroyer annuellement des fonds afin de continuer ce projet. Grâce au programme « Emplois d'été Canada »⁵, la réalisation de ce projet est toujours possible.

² Loi sur les langues officielles, L.R.C. 1985, c 31, s 4.

³ Canada, Bureau du Conseil Privé (1967-1970). « Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme », sur le site Bibliothèque et Archives Canada. <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-fra.htm>.

⁴ Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services, DORS/92-48.

⁵ 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 recherche

Plusieurs sources d'information ont été consultées afin de réaliser ce rapport. Parmi celles-ci se trouvent des publications gouvernementales, des études précédentes réalisées sur des sujets connexes ainsi que les lois et les politiques sur les langues officielles. La liste complète des ressources peut être consultée dans la bibliographie à la fin du rapport.

Phase de développement

Afin d'évaluer les bureaux fédéraux désignés « bilingues » de manière adéquat, la Fédération acadienne a développé une grille d'évaluation. Cette grille comporte une liste de critères d'évaluation que la Fédération acadienne a déterminée après avoir étudié la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que les études récentes du Commissariat aux langues officielles de manière méticuleuse. Dès l'année dernière, la Fédération a choisi de cibler d'avantage les bureaux offrant un service direct à la cliente plutôt que des bureaux administratifs. Cela étant dit, l'étude a évolué depuis sa première publication en 2009. En annexe vous trouverez le nouveau questionnaire qui a été élaboré en 2014 en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles.

L'enquête

L'analyse politique fédérale évalue deux différentes composantes, soit l'évaluation des services en français offerts par téléphone et ceux offerts en personne lors d'une visite au bureau en question. La majorité des bureaux évalués l'année dernière seront évalués de nouveaux cette année, donc le tableau présentera la comparaison. 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.

2. Méthodologie

2.1. Institutions évaluées

Les bureaux fédéraux auprès desquels ont été réalisées les enquêtes sont tous désignés « Bilingue » dans *Burolis*, le système annuaire du gouvernement du Canada régi par le Secrétaire du Conseil du trésor. La liste suivante comporte les onze institutions auquel nous avons évaluée afin de rédiger l'*Analyse politique fédérale 2015*⁶ :

- Aéroport de Halifax (incluant le comptoir Air Canada et la location d'auto)
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Gendarmerie royale du Canada
- Musée canadienne de l'immigration du Quai 21
- Parcs Canada
- Passeport Canada
- Pêches et Océans
- Poste Canada
- Service Canada
- Société d'expansion du Cap-Breton
- Société canadienne d'hypothèque et de logement

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

2.2. Évaluation des services offerts en personne

Les institutions telles que mentionnées en haut ont été évaluée 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 susceptible de changer au courant d'un période de deux mois. Afin de réaliser un succès, l'analyste s'est présentée comme francophone unilingue cherchant un

⁶ Institutions évaluées au téléphone et en personne.

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 ont été évalué 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?

L'offre de services en français doit être évidente simplement en regardant le milieu pour que l'institution remplisse ce critère.

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 reçu

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

Dans le cas où les limitations linguistique 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 15 minutes de

plus que l'obtention du même service en anglais, les services sont à ce moment jugés inacceptables.

2.3. Évaluation des services offerts au 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 cherchant 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 a « Hello/Bonjour » au premier contact?

2. Service reçu

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

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.

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

Si le français est incompréhensible ou bien si l'employé demande nos coordonnées afin qu'un employé francophone nous 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.

3. Résultats

3.1 Résultats des services en français offerts en personne

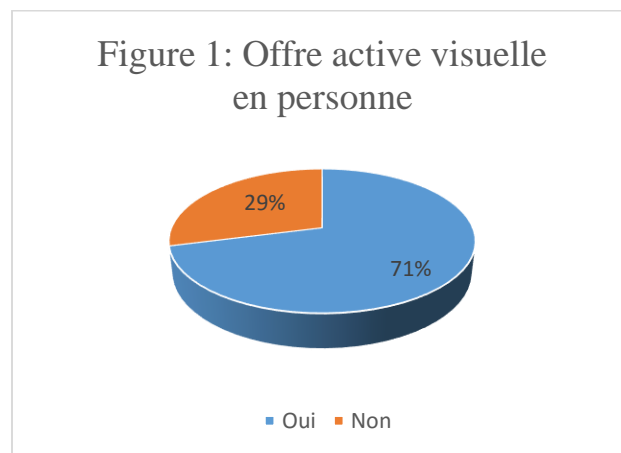
Tableau 1 : Service en français offerts en personne

Institutions	Offre active visuelle	Offre active à l'accueil	Service adéquat
Aéroport d'Halifax			
-Air Canada	Oui	Non	Oui
-Restaurants et boutiques	Non	Non	Non
-ACSTA	Oui	Oui	Oui
-Location de voitures	Non	Non	Non
Agence de promotion économique du Canada atlantique	Oui	Non	Oui
-Halifax			
Gendarmerie royale du Canada			
-Yarmouth	Oui	Non	Non
Musée canadienne de l'immigration du Quai 21	Oui	Non	Oui
Parcs Canada	Oui	Oui	Oui
-Citadelle de Halifax			
Passeport Canada	Oui	Non	Oui
Pêches et Océans	Oui	Non	Oui
-Dartmouth			
Poste Canada			
-Dartmouth	Non	Non	Non
-Chéticamp	Non	Oui	Oui

Service Canada	Oui	Non	Oui
Société d'expansion du Cap-Breton	NV ⁸	NV	NV
Société canadienne d'hypothèque et de logement	Oui	Non	Oui

3.1.1 Offre active visuelle

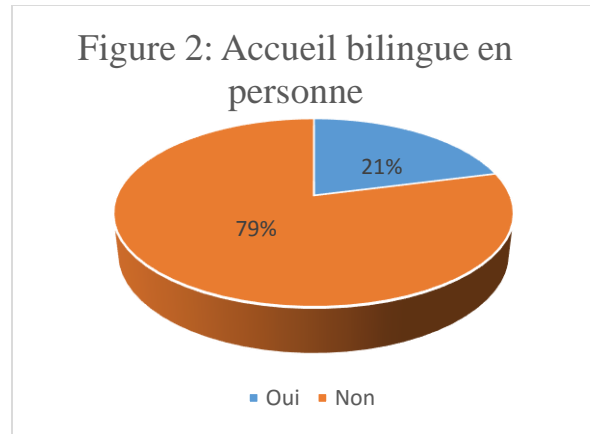
Lors de la visite des bureaux des différentes institutions, nous avons pu relever que, dans 71% des cas, les clients ont pu remarquer un affichage bilingue. Par contre, dans 29% des cas, l'affichage d'une pancarte tel que « Hello/Bonjour » ou « Français » n'était pas disponible.



3.1.2 Accueil bilingue

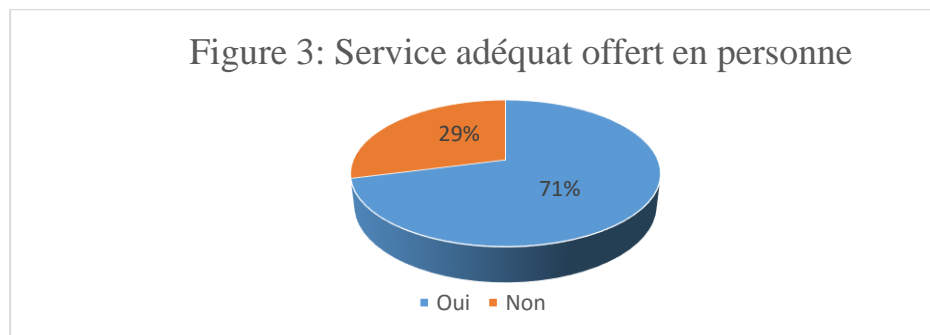
Lors de l'évaluation de l'offre active en personne, seulement 21% des institutions visitées ont offert un accueil bilingue. Ce pourcentage est plutôt décevant puisque sans accueil bilingue, les clients ne savent pas qu'ils offrent un service en français.

⁸ Non vérifié



3.1.3 Service adéquat

Il convient de souligner que dans 71% des institutions visitées, les clients ont pu bénéficier d'un service adéquat offert en français.



3.2. Résultats des services offerts au téléphone

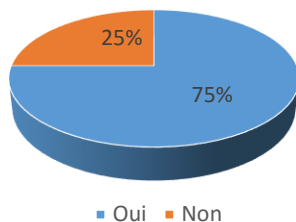
Tableau 2 : Services en français offerts au téléphone

Institutions	Offre active à l'accueil	Service adéquat
Aéroport d'Halifax :		
- <i>Air Canada</i>	Non	Non
- <i>Location d'auto</i>	Non	Non
Agence de promotion économique du Canada atlantique	Oui	Oui
Gendarmerie royale du Canada	Oui	Non
Musée canadienne de l'immigration du Quai 21	Oui	Oui
Parcs Canada	Non	Oui
Passeport Canada	Oui	Oui
Pêches et Océans	Oui	Oui
Poste Canada	Oui	Oui
Service Canada	Oui	Oui
Société d'expansion du Cap-Breton	Oui	Oui
Société canadienne d'hypothèque et de logement	Oui	Oui

3.2.1 Offre active au téléphone

La grande majorité des institutions contactée, donc 75%, ont proposé une offre active au téléphone. Cela dit, seulement 25% ont soit pas offert un accueil bilingue ou notre appel a été transférée à une boîte vocale unilingue anglaise.

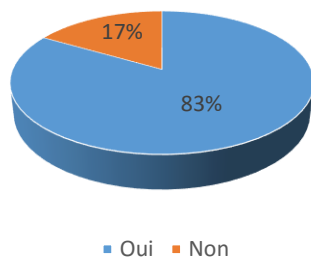
Figure 4: Offre active a l'accueil au téléphone



3.2.2 Service adéquat au téléphone

Cette analyse nous a permis de voir qu'une institution est moins susceptible d'offrir une offre active à l'accueil, bien qu'elle est tout à fait en mesure d'offrir un service adéquat au téléphone. En effet, 83% des institutions appelés ont fourni un service en français tout à fait passable.

Figure 5: Service adéquat au téléphone



4. Conclusion et recommandations

La Fédération acadienne désire féliciter la grande majorité des institutions évaluées en raison de la qualité de leurs services en français. Lors de l'analyse des résultats, il a été emporté à notre attention que presque la totalité des organismes offrent un service en français jugée acceptable, soit en personne ou par téléphone.

En résumé, la probabilité qu'un francophone reçoive :

- Un accueil bilingue au téléphone : 75%
- Un service adéquat au téléphone : 83%
- Une offre active visuelle en personne : 71%
- Un accueil bilingue en personne : 21%
- Un service adéquat en personne : 71%

Toutefois, de graves lacunes peuvent cependant être relevées au niveau de l'offre active en personne et de l'offre active visuelle. À cet effet, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse souhaite mettre de l'avant quelques recommandations :

- Toujours offrir un accueil bilingue en personne et par téléphone, tel que « Hello/Bonjour ».
- Favoriser un personnel bilingue pour répondre aux appels téléphoniques et aux visiteurs.
- Afficher les pancartes bilingues de manière plus évidente dans les bureaux des institutions.

Par ailleurs, la Fédération acadienne rappelle aux institutions évaluées qu'il est important d'offrir un accueil bilingue, afin que le citoyen sache que vous êtes en mesure d'offrir votre service en français. Une étude de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistique (ICRML) publiée en janvier 2010, abonde en ce sens et confirme

l'importance de l'offre active en indiquant que près de 70% des Acadiens et francophones utiliseraient le français comme langue de service si le choix leur était offert. Enfin, la Fédération acadienne aimerait féliciter les institutions pour tous leurs efforts consentis. Nous encourageons toujours les institutions fédérales à continuer le progrès, afin de perfectionner l'offre des services en français.

Références bibliographiques

Publications officielles

- Canada, Bureau du Conseil Privé (1967-1970). «Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme», sur le site *Bibliothèque et Archives Canada*. <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-fra.htm>
- 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 (2011). Au-delà des mots [cyberbulletin]. http://www.ocol-clo.gc.ca/html/beyondwords_audeladesmots_f.php
- Canada, Ministère de la Justice (2009). Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services, DORS/92-48, sur le site *Ministère de la Justice*. <http://lois-laws.justice.gc.ca/PDF/SOR-92-48.pdf>
- 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.ocol-clo.gc.ca/html/act_loi_f.php
- Canada, Parlement du Canada (2011). « La Loi sur les langues officielles: comprendre ses principes et son régime d'application », sur le site *Bibliothèque du Parlement Canadien*. <http://img.ekocard.ekoforms.com/prj/phpKBI1a1351781236.pdf>
- Canada, Pêches et océans (2015). « Cartes marines et services », sur le site *Gouvernement du Canada*. <http://www.charts.gc.ca/index-fra.asp>
- Canada, Secrétariat du conseil du trésor du Canada (sans date). *Burolis* [site Web]. <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis>

Formulaire d'analyse en personne à attacher ici* 😊

Formulaire d'analyse au téléphone à attacher ici* 😊

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

