

Observations du service par Internet

Mise en contexte

Les observations du service au public qu'effectue le Commissariat aux langues officielles (Commissariat) sont au nombre des outils qui permettent de mesurer le rendement des institutions fédérales en ce qui concerne la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (service au public). Les observations visent trois modes de services offerts par les institutions : les services en personne, au téléphone et par Internet. Le présent document explique la méthodologie utilisée pour les observations du service par Internet. Il est à noter que la pandémie COVID-19 n'a pas eu d'incidence sur les données récoltées.

Pour une troisième année consécutive, le Commissariat a voulu obtenir des données selon différents modes de communication avec le public en ligne. Ainsi, dans le contexte du virage numérique, des observations ont été réalisées à partir de différentes plateformes, soit des ordinateurs et des appareils mobiles.

Différents médiums sont utilisés par les institutions fédérales sur Internet. Le Commissariat a défini deux catégories de services qui regroupent des fonctions similaires.

La première porte sur l'interaction avec un employé fédéral, lorsqu'un courriel ou un formulaire en ligne est utilisé. Les observations effectuées dans cette catégorie ont permis de vérifier si les réponses aux courriels sont dans la langue officielle utilisée par le demandeur et de comparer le taux de réponse en français et celui en anglais. La deuxième catégorie porte sur le contenu mis en ligne pour consultation par le public. Les observations visaient à déterminer l'équivalence dans les deux langues officielles pour des échantillons de contenu publié sur des sites Web, des médias sociaux, des applications et des comptes en ligne d'institutions fédérales.

Méthodologie

La méthodologie a été établie en collaboration avec Statistique Canada, qui a également participé à l'interprétation et à la validation des résultats.

Contrairement aux observations faites en personne et au téléphone, où les résultats indiquent la disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité linguistique, les résultats des observations des services interactifs par Internet comparent le nombre de réponses aux courriels ou formulaires qui ont été reçues dans la langue officielle utilisée par le demandeur, les taux de réponse, les délais de réponse et la disponibilité des informations dans les deux langues officielles.

Dans le cas des observations des services interactifs par Internet, des messages ayant des contenus équivalents en français et en anglais ont été envoyés aux institutions afin d'évaluer le respect de la langue officielle de préférence, qui correspond à la langue officielle dans laquelle le demandeur a rédigé son courriel ou rempli son formulaire, et de comparer les taux et les délais de réponse.

Ces observations viennent calquer l'expérience d'un membre du public qui communique avec l'institution afin d'obtenir une information pertinente.

Les observations interactives en ligne permettent de comparer la quantité de réponses dans la langue officielle demandée, la quantité de réponses dans chaque langue officielle ainsi que le temps écoulé avant la réception d'une réponse pour chaque langue officielle.

Les observations des services interactifs par Internet ont été effectuées entre le 14 février et le 3 avril 2020. Les résultats sont donc représentatifs de cette période.

Pour le contenu publié sur le Web, les institutions fédérales ont fourni au préalable les différents sites et médias en ligne. Des observations ont eu lieu pour chaque site et média en ligne. Ces observations en ligne viennent calquer l'expérience d'un membre du public qui naviguerait en ligne pour s'informer ou pour se renseigner sur des sujets. Un jugement est porté par l'observateur sur l'équivalence de contenu entre les deux langues officielles (disponibilité du même échantillon de contenu et cibles des liens fournis). Pour les médias sociaux, une revue sommaire des publications a aussi été effectuée pour comparer la qualité de publication par langue officielle.

Les observations du contenu publié sur le Web ont eu lieu entre le 14 février et le 31 mars 2020. Les résultats sont donc représentatifs de cette période.

Annexe A : Taux et délais de réponse comparables

1) Les taux de réponse comparables

Les taux de réponse dans les deux langues officielles permettent d'établir si les institutions fédérales offrent un service comparable en français et en anglais, sans tenir compte des normes de services établies.

i. Calcul du taux de réponse en français et en anglais

- Taux de réponse en français : $(\text{Nombre de réponses obtenues en français} \div \text{Nombre de courriels et de formulaires en ligne envoyés en français}) \times 100 = x \%$
- Taux de réponse en anglais : $(\text{Nombre de réponses obtenues en anglais} \div \text{Nombre de courriels et de formulaires en ligne envoyés en anglais}) \times 100 = x \%$

ii. Établissement de la note

- **Note du taux de réponse comparable** : 100 % moins la différence entre les taux de réponse dans les deux langues officielles.

Prenons par exemple l'institution A pour laquelle une réponse en français ou en anglais a été reçue pour chaque courriel et chaque formulaire en ligne durant la période d'observation. Selon la formule de calcul, il n'existe aucune différence (0 %) entre les deux taux de réponse, ce qui donne une note de 100 % pour le taux de réponse comparable – voir l'annexe B.

Prenons comme deuxième exemple l'institution B où le taux de réponse en anglais s'établit à 90 % et celui en français, à 40 %. La différence entre ces deux taux de réponse étant 50 %, nous obtenons $100 - 50 = 50$ % comme note pour le taux de réponse comparable – voir l'annexe B.

2) Délais de réponse comparables

Les moyennes des délais de réponse pour les courriels et les formulaires en ligne en français et en anglais permettent de comparer les délais de réponse dans chacune des langues officielles. Pour ce faire, nous attribuons une note qui représente la proportionnalité ou l'équivalence de la moyenne des délais de réponse dans les deux langues officielles. Plus la note tend vers 100 %, plus les délais de réponse étaient rapprochés en français et en anglais.

i. Calcul de la moyenne des délais de réponse

- Afin d'atténuer l'effet des délais extrêmes sur la moyenne, on a recours à la méthode d'estimation de winsorisation, qui consiste à déterminer un plafond¹ par exemple 200 heures pour une institution quelconque, en supposant que la cause d'un délai supérieur à cela est autre que la langue. Donc, tout délai observé supérieur à 200 heures est ramené à ce plafond pour les besoins du calcul de la moyenne des délais de réponse.
 - **Calcul de la moyenne des délais de réponse aux courriels et aux formulaires en ligne envoyés en français et de celle aux courriels et aux formulaires en ligne envoyés en anglais**
 - $\text{Moyenne des délais de réponse (en heures)} = \text{Somme des délais de réponse (en heures)} \div \text{Nombre de réponses obtenues}$

ii. Établissement de la note

- **Note du délai de réponse comparable** : $100 \times \text{Délai moyen le plus court} \div \text{Délai moyen le plus long}$.

Prenons l'exemple de l'institution A, pour laquelle la moyenne des délais de réponse est de 75,2 heures pour les courriels et les formulaires en ligne envoyés en anglais et de 163,9 heures pour les courriels et les formulaires en ligne envoyés en français. Cela donne une note de 46 %, qui correspond à $(100 \times 75,2 \div 163,9)$.

Prenons comme autre exemple l'institution B, pour laquelle la moyenne des délais de réponse est de 83,3 heures pour les courriels et les formulaires en ligne envoyés en anglais et de 62,7 heures pour les courriels et les formulaires en ligne envoyés en français. Cela donne une note de 75 %, qui correspond à $(100 \times 62,7 \div 83,3)$.

Annexe B : Exemples d'observations du service par Internet

Délais de réponse								
Institution	Taux de réponse en anglais	Taux de réponse en français	Note pour la disponibilité du service	Moyenne des délais de réponse en anglais	Moyenne des délais de réponse en français	Différence entre les deux moyennes des délais de réponse (heures)	Différence entre les deux moyennes des délais de réponse (%)	Note pour les délais de réponse
A	100 %	100 %	100 %	75,2 heures	163,9 heures	88,7 heures	54 %	46 %
B	90 %	40 %	50 %	83,3 heures	62,7 heures	20,6 heures	25 %	75 %

Note de fin de texte

¹ Puisque les délais varient pour chaque institution, les plafonds varient aussi : Institution A = 400 heures; Institution B = 200 heures.