

MÉTHODOLOGIE DES OBSERVATIONS DU SERVICE PAR COURRIEL DANS LE CADRE DES BULLETINS DE RENDEMENT

OBJECTIF

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 types de services offerts par les institutions : les services en personne, au téléphone et par courriel. Le présent document explique la méthodologie utilisée pour les observations par courriel.

Le service par courriel est évalué en vue de la rédaction des bulletins de rendement. L'objectif est d'évaluer le service par courriel en comparant le taux de réponse aux courriels en français et en anglais ainsi que les délais de réponse dans les deux langues officielles.

NOTATION

Les points accordés pour les observations du service par courriel comptent pour 5 % de la note globale du bulletin de rendement, selon les proportions suivantes :

1. Le taux de réponse est comparable dans les deux langues officielles (2,5 %)
2. Les délais de réponse sont comparables dans les deux langues officielles (2,5 %)

MÉTHODOLOGIE

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

Des courriels de contenu identique en français et en anglais ont été envoyés aux institutions afin de comparer les taux et les délais de réponse. Les courriels ont été envoyés sur une période donnée. Les résultats sont donc représentatifs de cette période.

Contrairement aux observations 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 par courriel comparent les taux de réponse dans les deux langues officielles.

1) Les taux de réponse comparables

Les taux de réponse dans les deux langues officielles permettent d'établir si les institutions offrent un service comparable en français et en anglais.

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

Taux de réponse en français : (Nombre de réponses obtenues en français ÷ Nombre de courriels envoyés en français) × 100 = x %

Taux de réponse en anglais : (Nombre de réponses obtenues en anglais ÷ Nombre de courriels envoyés en anglais) × 100 = x %

ii. Établissement de la note

Note du taux de réponse comparable : Note de parité - Différence entre les taux de réponse dans les deux langues officielles = x %

Note de parité = 100 %

La note de parité représente le cas idéal où le taux de réponse aux courriels envoyés en anglais est le même que le taux de réponse aux courriels envoyés en français.

Prenons par exemple l'institution A pour laquelle une réponse en anglais ou en français a été reçue pour chaque courriel 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 (note équivalant à 2,5 % de la note globale du bulletin – voir l'annexe A).

Prenons comme deuxième exemple l'institution B où le taux de réponse en anglais s'établit à 90 % et celui en français, à 40 %. En soustrayant de la note de parité la différence entre les taux de réponse dans les deux langues officielles, nous obtenons 50 % comme note pour le taux de réponse comparable (note équivalant à 1,25 % de la note globale du bulletin de rendement – voir l'annexe A).

2) Délais de réponse comparables

Les moyennes des délais de réponse pour les courriels en français et pour les courriels 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. Par conséquent, plus la valeur du coefficient de proportionnalité tend vers 1, plus la note est élevée.

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.

a. Calcul de la moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés en anglais et de celle aux courriels envoyés en français

Moyenne des délais de réponse (en heures) = Somme des délais de réponse (en heures) ÷ Nombre de réponses obtenues

¹ Puisque les délais varient pour chaque institution, les plafonds varient aussi.

b. Calcul de la différence entre la moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés en anglais et celle des délais de réponse aux courriels envoyés en français

Différence entre les deux moyennes des délais de réponse (heures) = |Moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés en anglais - Moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés en français|

ii. Établissement de la note

La note est la conversion en pourcentage de la valeur du coefficient de proportionnalité. Cette valeur est obtenue à partir de la moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés dans chacune des deux langues officielles. Lorsque cette valeur est égale à 1, cela veut dire que la moyenne des délais de réponse aux courriels envoyés en anglais est égale à celle des délais de réponse aux courriels envoyés en français. Autrement dit, plus la différence entre la moyenne des délais de réponse dans chacune des deux langues officielles est petite, plus la valeur du coefficient de proportionnalité tend vers 1 et plus la note est élevée.

a. Calcul du coefficient de proportionnalité

Si β (le plus court délai) est proportionnel à Ω (le plus long délai) et à μ le coefficient de proportionnalité, alors $\mu = \beta \div \Omega$ avec $\beta = \mu \times \Omega$ et $\Omega = (1 \div \mu) \times \beta$.

b. Calcul de la note

Note du délai de réponse comparable : $\mu \times 100 = x \%$

Différence entre les deux moyennes des délais de réponse : $(\text{Différence entre les deux moyennes des délais de réponse} \div \Omega) \times 100 = x \%$

Prenons l'exemple l'institution A, pour laquelle la moyenne des délais de réponse est de 75,2 heures pour les courriels envoyés en anglais et de 163,9 heures pour les courriels envoyés en français. Cela donne un coefficient de proportionnalité de 0,46, qui correspond à une note de 46 % ($75,2 \div 163,9 \times 100 = 46 \%$). De plus, la différence de 88,7 heures entre les deux moyennes correspond à une différence de 54 % en proportionnel ($163,9 - 75,2 = 88,7 \text{ h}$; $88,7 \div 163,9 \times 100 = 54 \%$). Le poids de cette note dans le bulletin de rendement est de 1,15 % ($46 \% \times 2,5 \% \div 100 = 1,15 \%$) sur 2,5 % (voir l'annexe A).

Prenons comme autre exemple l'institution B, pour laquelle la moyenne des délais de réponse est de 62,7 heures pour les courriels envoyés en anglais et de 83,3 heures pour les courriels envoyés en français. Cela donne un coefficient de proportionnalité de 0,75, qui correspond à une note de 75 % ($62,7 \div 83,3 \times 100 = 75 \%$). De plus, la différence de 20,6 heures entre les deux moyennes correspond à une différence de 25 % en proportionnel ($83,3 - 62,7 = 20,6 \text{ h}$; $20,6 \div 83,3 \times 100 = 25 \%$). Le poids de cette note dans le bulletin de rendement est de 1,9 % ($75 \% \times 2,5 \% \div 100 = 1,9 \%$) sur 2,5 % (voir l'annexe A).

**EXEMPLES D'OBSERVATIONS DU SERVICE PAR COURRIEL
POUR LES BULLETINS DE RENDEMENT**

Institutions	Disponibilité du service				Délais de réponse						Note globale sur 5 % (dans le bulletin)
	Taux de réponse en anglais	Taux de réponse en français	Note pour la disponibilité du service	Note sur 2,5 % (dans le bulletin)	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 le délai de réponse	Note sur 2,5 % (dans le bulletin)	
A	100 %	100 %	100 %	2,5 %	75,2 heures	163,9 heures	88,7 heures	54 %	46 %	1,15 %	3,7 %
B	90 %	40 %	50 %	1,25 %	62,7 heures	83,3 heures	20,6 heures	25 %	75 %	1,9 %	3,2 %