

Observations du service en personne et au téléphone

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 en personne et au téléphone.

Dans son approche méthodologique, le Commissariat est appuyé par Statistique Canada, notamment en ce qui concerne l'échantillonnage, le calcul et la validation des résultats. Il importe de noter que les résultats obtenus donnent une indication du rendement de l'institution au moment précis où les observations sont effectuées; par conséquent, ils ne représentent pas la probabilité d'obtenir un service dans la langue de son choix.

Définitions

Observations en personne

Les observations en personne consistent à effectuer des visites anonymes aux points de service bilingues des institutions fédérales en vue d'évaluer leur capacité à servir le public dans la langue officielle de la minorité linguistique. Il s'agit donc d'observations du service en anglais au Québec et du service en français hors du Québec.

L'évaluation se fait selon les trois critères suivants :

L'offre active visuelle

L'observateur indique si « oui » ou « non » il y a une offre de service bilingue au point de service. Cette offre s'effectue au moyen des éléments visuels suivants :

- une signalisation bilingue à l'extérieur
- un affichage bilingue à l'intérieur
- l'utilisation du pictogramme « Français/English »
- la présentation de brochures, de formulaires ou de documents dans les deux langues officielles

L'observateur peut indiquer « oui » même si tous ces éléments ne sont pas présents. Par exemple, si le pictogramme « Français/English » n'est pas visible, mais que la plupart des documents et des affiches dans le point de service sont dans les deux langues officielles, il indiquera qu'il y a offre active visuelle bilingue.

L'offre active par le personnel

L'observateur indique dans son rapport « oui » ou « non » selon que le premier contact avec un préposé du point de service se fait dans les deux langues officielles, au moyen de la salutation « Bonjour, hello » ou « Suivant, next », ou une formule semblable.

La disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité linguistique

L'observateur indique « oui » ou « non » selon qu'il obtient le service dans la langue officielle de la minorité linguistique au point de service.

Observations du service au téléphone

L'observation du service au téléphone consiste à effectuer des appels aux numéros de téléphone que les institutions mettent à la disposition du public pour entrer en contact avec elles. Lorsque le numéro de téléphone est associé à un bureau physique précis, nous adoptons la même approche que celle utilisée pour les observations en personne selon la langue officielle de la minorité linguistique. Par contre, si le numéro de téléphone est le même pour tout le pays, nous effectuons autant d'observations en français qu'en anglais.

L'évaluation se fait selon les deux critères suivants :

L'offre active au téléphone

Afin de mesurer l'offre active au téléphone, certains facteurs sont pris en compte. Par exemple, si l'institution dispose d'un numéro de téléphone pour chaque langue officielle, l'offre active est implicite. Lorsqu'un système téléphonique permet de choisir la langue officielle de service dans le menu de départ offert aux appelants, l'offre active est plutôt explicite. Pour les cas où ce choix n'est pas offert, l'offre active est mesurée selon le premier contact verbal effectué par un agent.

Ainsi, l'observateur indique si « oui » ou « non » le premier contact de l'institution au téléphone se fait dans les deux langues officielles au moyen d'une formule d'accueil bilingue, telle que « Bonjour, hello » ou par l'énonciation du nom de l'institution dans les deux langues officielles, par exemple, « Agence du revenu du Canada, Canada Revenue Agency ». De telles formules indiquent clairement à l'appelant que le service est disponible dans la langue officielle de son choix.

La disponibilité du service au téléphone dans la langue officielle de la minorité

L'observateur indique si « oui » ou « non » le service est disponible dans la langue officielle de la minorité linguistique.

Approche méthodologique

La méthodologie est la même pour les observations en personne et au téléphone. Elle consiste à mener un certain nombre d'observations de façon anonyme à partir d'un échantillon représentatif de l'ensemble des points de service bilingues des institutions évaluées. Au début de chaque cycle d'observation, le commissaire demande aux institutions qui feront l'objet d'observations de lui faire parvenir la liste de tous leurs bureaux bilingues ouverts au public sans rendez-vous. Cette liste est envoyée à Statistique Canada pour l'établissement de l'échantillonnage. Les points de service qui font partie de l'échantillon font l'objet d'une ou de plusieurs observations, durant une période déterminée. Les résultats obtenus donnent une indication de la disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité linguistique.

Les résultats

L'objectif principal des observations en personne et au téléphone est d'obtenir des résultats qui sont statistiquement valables globalement pour chacun des critères d'observation. Sauf indication contraire, les observations ne permettent pas d'obtenir des résultats statistiquement valables par point de service.

Indicateur de qualité des résultats

Lorsque Statistique Canada calcule les résultats des observations, il attribue un indicateur de qualité à chacun d'entre eux. Cet indicateur précise la qualité de l'échantillon qui a fait l'objet d'observations.

- A. écart-type inférieur à 4 % (soit une marge d'erreur de moins de 8 %, 19 fois sur 20)
- B. écart-type entre 4 et 8 % (soit une marge d'erreur entre 8 et 16 %, 19 fois sur 20)
- C. écart-type entre 8 et 12 % (soit une marge d'erreur entre 16 et 24 %, 19 fois sur 20)

Statistique Canada considère que les indicateurs de qualité A, B et C sont adéquats compte tenu de l'objectif visé par les observations du Commissariat. En effet, notre enquête statistique n'est pas un sondage d'opinion et ne vise pas non plus à prédire des résultats ultérieurs.

La comparaison des résultats

Les résultats des observations sont semblables à des instantanés de la disponibilité du service aux divers points de service à un moment bien précis. Sauf indication contraire, ils ne peuvent pas être comparés d'une année à l'autre ni servir à déterminer une évolution dans le temps. Les résultats qui en découleraient ne seraient pas fiables, puisque les marges d'erreur s'accumulent lorsque sont comparés des résultats provenant d'échantillons distincts. Cependant, on peut raisonnablement conclure qu'une institution doit apporter des améliorations à ses points de service bilingues si, à chaque exercice d'observation, elle obtient des résultats faibles.