

Observations 2019-2020

Le Commissariat aux langues officielles effectue des observations sur les services offerts au public pour rendre compte des forces et des faiblesses d'institutions fédérales en ce qui concerne leurs diverses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (partie IV de la *Loi*).

Résultats des observations pour le service au public

Institutions fédérales*	Au téléphone : Offre active (%)	Au téléphone : Disponibilité du service (%)	Courriel et formulaire en ligne : Réponse dans la langue demandée (%) ¹	Courriel et formulaire en ligne : Taux de réponse comparable (%) ²	Courriel et formulaire en ligne : Délai de réponse (%) ³	Contenu publié sur Internet : Disponibilité de l'information (%) ⁴
Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	89	86	100	88	84	100
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	97	100	92	90	74	100
Infrastructure Canada	100	100	100	100	77	-- ⁵
Pêches et Océans Canada	54	80	95	87	72	93
Service canadien du renseignement de sécurité	96	100	-- ⁵	-- ⁵	-- ⁵	100
Service correctionnel Canada	84	89	98	95	47	83
Société canadienne d'hypothèques et de logement	36	79	93	93	76	100
Transports Canada	88	98	96	98	66	100

* Bien que Sécurité publique du Canada ait fait partie de l'exercice d'observations de 2019-2020, cette institution est absente du tableau des résultats en raison d'une collecte de données infructueuse.

Notes de fin de texte

¹ **Réponse dans la langue demandée** : La note attribuée correspond au pourcentage des courriels reçus dans la langue demandée. Une note inférieure à 100 révèle que des courriels ont été reçus dans l'autre langue officielle que celle demandée.

² **Taux de réponse comparable** : La note attribuée correspond à la différence entre le taux de réponse aux courriels en français et le taux de réponse aux courriels en anglais. Moins la différence est grande, plus la note est élevée.

³ **Délai de réponse par courriel** : La note attribuée correspond à la différence entre le délai de réponse moyen pour les courriels en français et le délai de réponse moyen pour les courriels en anglais. Moins la différence est grande, plus la note est élevée.

⁴ **Disponibilité de l'information publiée sur le Web** : La note attribuée correspond au pourcentage des observations jugées conformes en ce qui a trait à l'équivalence de contenu dans les deux langues officielles de sites Web, de comptes de médias sociaux, d'applications et de comptes en ligne produits par des institutions fédérales.

⁵ Étant donné le nombre peu élevé de données obtenues lors des observations ainsi qu'une marge d'erreur élevée, les résultats ne sont pas publiés.