Le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services et l’Exercice de révision de l’application du Règlement (ERAR)

Notes de la présentation ― Novembre 2022

# Diapositive 1 Le Règlement et l’ERAR

* Bonjour et bienvenue à cette présentation portant sur le *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services*, que nous appellerons Le Règlement au cours de cette présentation; et
* L’Exercice de révision de l’application du Règlement, communément appelé l’ERAR.
* Pendant cette présentation, nous ferons un survol du Règlement et de l’ERAR et des obligations des institutions fédérales relatives à leur désignation linguistique des bureaux.

# Diapositive 2 Contexte

* Le Règlement découle de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi sur les langues officielles*, la LLO.
* Il est important de noter que la LLO est une loi quasi constitutionnelle.
  + Les lois à valeur quasi constitutionnelle sont ainsi désignées parce qu'elles traitent d'un sujet constitutionnel et expriment nos valeurs fondamentales, mais elles sont adoptées selon la procédure normale d'adoption des lois.
  + Elles ont préséance sur toute autre loi fédérale.
  + Les deux autres principales lois quasi constitutionnelles sont la *Déclaration canadienne des droits* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
* Ensemble, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la LLO donnent aux membres du public un droit à des communications et des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix, dans les situations suivantes :
  + dans la Région de la capitale nationale;
  + dans les institutions relevant du Parlement;
  + au siège social des institutions;
  + là où il y a une demande importante; et
  + là où la vocation du bureau le justifie.
* On peut voir que le législateur n’avait pas l’intention que *tous* les bureaux fédéraux soient désignés bilingues. En fait, environ 34 pour cent des bureaux sont présentement désignés bilingues.
* Nous reviendrons plus tard sur les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau ».

# Diapositive 3 Le rôle du Règlement

* Des modifications au Règlement de 1991 ont été faites en 2019.
* Quelque 11 300 bureaux sont assujettis à la LLO et au Règlement.
* À l’aide de critères et de seuils en nombres et pourcentages, le Règlement définit, pour un bureau existant :
  + les circonstances où il y a demande importante dans la langue minoritaire, dans lequel cas il doit être désigné bilingue; et
  + les cas où la vocation du bureau justifie qu’il soit bilingue.
* Ici dans l’ampoule 1, on voit que le Règlement s’applique sur des bureaux fédéraux existants. Ce n’est donc pas le Règlement qui détermine SI une institution doit ouvrir ou fermer un bureau à un endroit donné, ou de quelle façon un bureau doit fournir ses services.
* La façon dont les services sont offerts, les opérations des institutions, ne sont pas pris en compte lorsqu’on détermine la désignation linguistique d’un bureau, sauf si les services sont offerts par le biais d’un numéro sans frais, d’un système automatisé ou par voie de vidéoconférence (à partir de 2023 environ).

# Diapositive 4 Ce qu’on entend par « bureau » et « public »

* Le Règlement s’applique sur les bureaux qui communiquent avec le public et lui fournit des services et qui ne sont pas déjà bilingues sous la LLO, comme les bureaux situés dans la RCN, les agents du parlement et les administrations centrales des institutions.
* Un bureau est un endroit où une institution fédérale offre des services au public ou communique avec lui.
* Le publicest toute personne, groupe de personnes, organisation ou entreprise qui reçoit des services d’une institution fédérale ou qui communique avec elle, y compris des représentants d’un autre palier de gouvernement.
* Lorsqu’on pense à « communications et services au public », on pense souvent au grand public—monsieur et madame tout le monde—qui pourrait se rendre en personne dans un bureau pour se prévaloir de services visant toute la population canadienne en général. Cependant, le concept de communications et services au public au sens du Règlement est beaucoup plus large.
* Par exemple, on peut parler de services et communications sur rendez-vous seulement ou à bord d’un traversier, ou de communications et services avec :
  + des personnes ayant commis une infraction pour ce qui est des Services frontaliers ou de la GRC;
  + la population carcérale, chez Service correctionnel;
  + d’autres paliers de gouvernements, comme des employés municipaux ou des gouvernements provinciaux;
  + la population scientifique et les universitaires, chez les ministères à vocation scientifique; ou encore
  + les fournisseurs et autres contractuels dans le cas de Défense Construction Canada.

# Diapositive 5 Demande importante

* Le Règlement est l’instrument d’application de la partie IV de la LLO, la partie portant sur les communications et services.
* Selon la LLO, le Gouverneur en Conseil peut, par voie de Règlement, tenir compte des critères suivants pour déterminer s’il y a demande importante en anglais, en français ou dans les deux langues officielles :
  + la taille de la minorité linguistique de la région desservie et sa proportion par rapport à la population totale de cette région;
  + la spécificité de cette minorité;
  + le volume des communications et des services assurés entre un bureau et ses utilisateurs; et
  + tout autre critère jugé indiqué.
* Ces critères sont intégrés au Règlement par le biais de trois différents types de règles:
  + Les règles générales
  + Les règles particulières, et
  + Les règles portant sur la vocation du bureau
* Dans les prochaines diapositives, nous parlerons de ces différents types de règles.

# Diapositive 6 Règles générales ― méthode de calcul

* Parmi les critères mentionnés pour déterminer la demande importante, il y avait la population de langue minoritaire comme étant un critère à prendre en compte.
* La méthode de calcul permet d’obtenir des données sur la taille et la proportion de la minorité linguistique pour chaque région métropolitaine de recensement (RMR) et chaque subdivision de recensement (SDR) au Canada.
* Cette information est essentielle pour déterminer la demande importante et les obligations linguistiques de près de 9 000 des quelque 11 300 bureaux fédéraux.
* Depuis 1991, les données linguistiques étaient obtenues par le recensement décennal grâce à une méthode de calcul qui tient compte des réponses aux questions sur la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue la plus parlée à la maison.
* Une nouvelle méthode de calcul fondée sur la langue maternelle et les langues parlées à la maison a été élaborée lors de la révision réglementaire de 2019. Elle est entrée en vigueur en août 2022 et aura pour effet d’augmenter la minorité en nombre et en proportion, soit en pourcentage.
* Nous parlerons de la façon dont on utilise ces données dans les prochaines diapositives.

# Diapositive 7 Règles générales ― seuils

* Les règles générales comprennent des critères et des seuils que l’on applique sur les données de la population minoritaire que l’on a obtenues avec la méthode de calcul.
* En général, on examine la taille et la proportion, en pourcentage, de la minorité où se trouve le bureau. Si elle atteint les seuils et que la situation du bureau respecte les critères prescrits, le bureau est désigné bilingue.
* Par exemple, si un bureau est le seul à offrir ses services à Bathurst au Nouveau-Brunswick, soit une subdivision de recensement où la minorité est de 500 personnes et plus (dans ce cas-ci, c’est 6 420), représentant cinq pour cent ou plus de la population totale de cette région (ici on parle de 54,7 pour cent), le bureau est désigné bilingue.
* Ce n’est qu’un exemple. Il existe plusieurs autres règles et critères. Parfois, par exemple, on doit déterminer l’aire de service d’un bureau pour voir s’il y a demande importante à un bureau.

# Diapositive 8 Règles générales ― aire de service

* Comme je disais, dans certains cas, on doit définir le territoire ou la zone géographique desservie par un bureau pour déterminer sa désignation linguistique. C’est ce qu’on appelle l’aire de service d’un bureau.
* L’aire de service est déterminée par l’institution. Elle peut être plus grande que la subdivision de recensement où se trouve le bureau. Elle peut comprendre plusieurs régions, même toute une province.
* Une fois l’aire de service définie, on applique les seuils et critères du Règlement :
  + D’abord, on applique la nouvelle règle voulant que s’il y a une école de la minorité linguistique dans l’aire de service du bureau, celui-ci est désigné bilingue.
  + S’il n’y a pas d’école de la minorité dans l’aire de service, on vérifie s’il y a au moins 5000 personnes de la minorité linguistique dans l’aire de service du bureau. Si oui, il est désigné bilingue, sinon, et bien ça dépend!
    - Certains bureaux devront appliquer d’autres seuils et critères, par exemple, si l’aire de service chevauche deux provinces de langue officielle différente, comme le Québec et l’Ontario, le bureau est désigné bilingues; ou
    - S’il y a au moins 500 personnes de la minorité représentant au moins cinq pour cent de la population totale de l’aire de service, le bureau est désigné bilingue.
    - De plus, dans certaines circonstances (dans certaines régions et pour les services non-clés) le Règlement prévoit que lorsque l’aire de service d’un bureau n’atteint pas les seuils, on doit vérifier et confirmer s’il y a demande importante ou non en mesurant la demande de service réelle dans la langue minoritaire.
    - S’il y a cinq pour cent ou plus de demande dans la langue minoritaire, le bureau est désigné bilingue. C’est ce qu’on appelle la mesure de la demande. Nous y reviendrons plus tard dans cette présentation.
* Ce ne sont ici que quelques exemples de l’utilisation des données linguistiques et des seuils prescrits par le Règlement, mais j’aimerais vous rassurer que le nouveau système pour les obligations en langues officielles – SOLO – s’occupera de vous dire quelle règle s’applique, si les seuils sont atteints et s’il y a une école dans l’aire de service. Je parlerai de SOLO un peu plus loin dans la présentation.

# Diapositive 9 Règles générales ― principe de proportionnalité

* Le principe de la proportionnalité est une autre façon d’utiliser les données linguistiques voulant que lorsqu’une institution a plusieurs bureaux offrant les mêmes services dans une région, en général, elle doit offrir des services bilingues dans un nombre de bureaux égal ou supérieur au pourcentage de la minorité de cette région. Par exemple :
  + Disons que trois bureaux offrent les mêmes services non-clés à Montréal. Le pourcentage de la minorité à Montréal est de 30,3 pour cent.
  + On multiplie alors trois par 30,3 pour cent, ce qui nous donne 0,909. On arrondit toujours au nombre supérieur, donc un de ces trois bureaux doit être bilingue.
  + Lorsque le nombre de bureaux bilingues a été déterminé, l'institution doit tenir compte du mandat des bureaux, de la répartition de la minorité et des avis obtenus en consultation avec la minorité pour choisir lequel devra être désigné bilingue parmi ces trois bureaux.
* Nous donnons ici un aperçu de l’application du principe de proportionnalité, cependant, la situation peut varier selon la situation des bureaux touchés.
  + Par exemple, il y a des services dits « services clés » parce qu’ils sont plus près du grand public, comme les services des bureaux de poste. Il y a plus de chances que des bureaux soient touchés par le principe de la proportionnalité s’ils offrent des services clés que s’ils offrent des services non-clés, car dans certaines subdivisions de recensement plus petites, seuls les bureaux offrant des services clés doivent appliquer le principe de proportionnalité.
* Lorsque vous appliquez le Règlement avec SOLO, le système vous fait automatiquement savoir lorsque la proportionnalité doit s’appliquer à un groupe de bureaux offrant les mêmes services. De plus, le CELO est là pour vous aider si vous avez des questions.
* Concernant les consultations, nous avons élaboré un guide des bonnes pratiques pour consulter reliées à l’application du Règlement. Il se trouve sur la page GCWiki de la Connexion LO.

# Diapositive 10 Règles particulières

* Il y a des situations pour lesquelles les données démographiques ne sont pas utiles pour déterminer s’il y a ou non une demande importante de service dans la langue minoritaire à un bureau.
* Par exemple :
  + Les données démographiques ne sont pas un bon indicateur de demande importante dans un aéroport puisque les voyageurs dans l’aéroport peuvent provenir d’autres régions, et même d’autres provinces. Même chose pour les trajets d’avion. Donc :
    - Pour les aéroports, s’il est situé dans une capitale provinciale ou territoriale, l’aéroport et les bureaux fédéraux qui s’y trouvent sont automatiquement désignés bilingues.
    - Pour les autres aéroports, on utilise la règle du million. C’est-à-dire que si le nombre total de passagers embarqués et débarqués à l’aéroport, au cours d’une année, s’élève à au moins un million, l’aéroport et les bureaux fédéraux qui s’y retrouvent sont désignés bilingues.
    - Lorsque l’aéroport n’atteint pas le seuil du million, on mesure la demande réelle dans la langue minoritaire auprès des voyageurs qui passent par l’aéroport.
    - On mesure également la demande pour la plupart des trajets d’avion. Je parlerai davantage de la mesure de la demande à la prochaine diapositive.
  + Les données démographiques ne sont pas utiles non plus pour les bureaux qui servent une clientèle restreinte et identifiable. Ces bureaux offrent des services dont le public en général ne peut se prévaloir. La clientèle visée est exclusive à l’institution et l’institution a une liste à jour de ses clients. Anciens combattants et Service correctionnel, par exemple, servent une clientèle restreinte et identifiable.
  + Pour déterminer la langue de service, ces bureaux doivent également mesurer la demande auprès de leur clientèle ou plus précisément dans ces cas-là, sonder chaque client directement.

# Diapositive 11 Mesure de la demande

* La mesure de la demande est un sondage auprès de la clientèle d’un bureau afin de connaître sa préférence linguistique pour les communications et services.
* En somme, lorsqu’il y a cinq pour cent ou plus de demande pour des services dans les deux langues officielles sur une période d’un an, le bureau est désigné bilingue.
* Mais il y a des nuances, certains bureaux doivent mesurer la demande auprès du grand public.
  + Par exemple, nous en parlions plus tôt, un bureau offrant des services non-clés qui a défini son aire de service, mais n’atteint pas les seuils prévus par le Règlement et n’a pas d’école de la minorité dans son aire de service doit mesurer la demande pour des services dans la langue de la minorité. S’il y a plus de cinq pour cent de demande dans la langue minoritaire, il est désigné bilingue. Sinon, il est unilingue dans la langue de la majorité. Même chose pour les aéroports.
  + Certains bureaux par contre, sous les règles particulières, comme les trajets d’avions ou de traversiers, doivent mesurer la demande dans les deux langues officielles. Ces bureaux sont désignés bilingues si au moins cinq pour cent de la demande pour des services au cours d’une année est en français et au moins cinq pour cent en anglais. Autrement, le bureau est désigné unilingue dans la langue officielle dans laquelle il y a au moins cinq pour cent de demande.
* Pour ce qui est des bureaux servant une clientèle restreinte et identifiable, le bureau doit demander à chacun de ses clients sa préférence linguistique. Le bureau sera désigné bilingue si au moins cinq pour cent de la clientèle au cours d’une année préfère recevoir ses communications et services en français et au moins cinq pour cent en anglais.
* Autrement, le bureau est désigné unilingue dans la langue officielle dans laquelle il y a au moins cinq pour cent de demande de communications et services, que ce soit la langue de la majorité ou non. Il se peut donc, par exemple, qu’un bureau offrant des services à une clientèle restreinte et identifiable soit désigné unilingue français dans une province où la langue de la majorité est en anglais – un bureau unilingue français en Nouvelle-Écosse, par exemple.
* Comme pour les autres règles, SOLO vous dira quand il sera nécessaire de mesurer la demande. De plus, nous avons élaboré un Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande. Il se trouve également sur la page GCWiki de la Connexion LO.

# Diapositive 12 La vocation du bureau

* Dans certains cas, la nature même du bureau ou de son mandat fait en sorte qu’il doit être automatiquement désigné bilingue.
* Normalement, les bureaux visés par les règles sur la vocation du bureau offrent des services au grand public.
* Parfois, c’est le caractère national ou international du mandat du bureau, comme une ambassade ou consulat, qui fait que ce dernier doit être bilingue.
* Dans certains cas, c’est parce que le bureau offre des services touchant à la santé ou à la sécurité du public, comme une clinique de premiers soins dans un aéroport, par exemple.
* Parfois, ce sont d’autres circonstances, comme des services offerts au moyen d’un numéro de téléphone sans frais ou d’une vidéoconférence.
  + Pour la vidéoconférence, c’est un ajout qui a été fait lors de la révision du Règlement en 2019. Cette règle entre en vigueur à partir de 2023 seulement.
* Dans certaines situations, c’est l’emplacement du bureau qui fait en sorte que le bureau devrait être désigné bilingue, comme lorsque celui-ci se trouve dans un parc national.

# Diapositive 13 L’application du Règlement

* Alors, qui est responsable d’appliquer le Règlement? Et bien, c’est les institutions! C’est elles qui sont responsables d’appliquer le Règlement pour déterminer ou vérifier la désignation linguistique de leurs bureaux.
* Comme le Règlement s’applique sur les bureaux existants, en tant que personne responsable des langues officielles, il est important de garder une liste à jour des bureaux de votre institution.
* Le Centre d’excellence en langues officielles ici au SCT vous rappelle cette exigence de tenir la liste des bureaux de votre institution à jour annuellement lors de l'exercice des Bilans sur les langues officielles.
* Avant, nous utilisions le Système de gestion du Règlement, ou le SGR, pour enregistrer l’information des bureaux fédéraux et appliquer le Règlement. Cependant, le nouveau Système pour les obligations en langues officielles, SOLO, que j’ai mentionné à quelques reprises déjà devrait être en ligne tôt en 2023. Il remplacera l’ancien système.
* SOLO vous permettra, en entrant l’adresse d’un bureau, de connaître la règle qui s’applique à ce bureau.
* Selon la règle applicable, la désignation linguistique du bureau peut être connue automatiquement et immédiatement, mais parfois, vous devrez prendre une action pour confirmer la désignation linguistique du bureau, par exemple :
  + déterminer l’aire de service d’un bureau;
  + mesurer la demande de service réelle à un bureau; ou
  + consulter la population minoritaire servie lorsque s’applique le principe de proportionnalité.
* SOLO vous guidera sur les actions à prendre le cas échéant.
* On doit appliquer ou vérifier l’application du Règlement :
  + Lorsqu’un bureau ouvre, ferme, déménage ou lorsque ses fonctions changent.
  + Et également, lors de l’exercice de révision de l’application du Règlement qu’on appelle l’ERAR.

# Diapositive 14 L’Exercice de révision de l’application du Règlement (ERAR)

* Comme la composition de la population et les limites géographiques des régions varient avec le temps, le Règlement prévoit que les institutions appliquent les règles sur leurs bureaux à nouveau à tous les 10 ans, avec les données linguistiques tirées du recensement décennal de la population le plus récent. Cela permet de garder à jour la désignation linguistique des bureaux.
* Puisque les habitudes des gens peuvent changer également, la Directive sur l’application du Règlement veille à ce que la mesure de la demande pour les règles particulières—comme sur les trajets d’avion—soit effectuée *au moins* tous les 10 ans également.
* Cette révision de l’application des règles se fait lors de l’ERAR. Le processus de l’ERAR sera lancé vers la fin 2022.
* C’est nous, le Secrétariat du Conseil du Trésor, qui coordonnerons l’ERAR à l’aide de SOLO. Cependant, vous aurez un grand rôle à jouer. Nous en parlerons plus loin.

# Diapositive 15 Les prochaines étapes ― avant l’ERAR

* Comme je le mentionnais plus tôt, SOLO devrait être mis en ligne d’ici le début de 2023.
* Cet outil est essentiel à la gestion des obligations linguistiques des bureaux ainsi qu’à la coordination de l’ERAR. Nous vous offrirons donc une formation SOLO dès que l’outil sera mis en ligne.
* La mise à jour de votre liste de bureaux est essentielle au bon déroulement de l’ERAR, puisque le Règlement doit être appliqué sur tous les bureaux existants qui y sont assujettis (sauf bien sûr, les bureaux à la vocation, que nous avons discuté plus tôt dans la présentation).
* C’est pourquoi, à la fin de 2022, nous vous enverrons, aux PRLOs, un courriel vous demandant de réviser vos listes internes de bureaux et à obtenir les informations nécessaires à sa mise à jour. Comme ça, vous serez bien positionné pour faire les mises à jour officielles dans le SOLO une fois le système officiellement lancé.
* En hiver/printemps 2023, nous vous enverrons un autre courriel, ainsi qu’aux administrateurs généraux, annonçant officiellement le lancement de l’ERAR.

# Diapositive 16 Les prochaines étapes ― l’ERAR

* Tel que mentionné, le lancement du processus de l’ERAR se fera à la fin de 2022 en commençant pas la formation SOLO et avec la demande de révision de vos listes internes de bureaux en obtenant les informations nécessaires pour leur mise à jour.
* L’ERAR comme tel commencera plus tard, à l’hiver ou au début du printemps 2023, avec l’application des règles générales automatiques sur les bureaux existants entrés dans le SOLO.
  + Les règles automatiques sont celles qui ne requièrent pas d’intervention de votre part pour être appliquées. Une fois ces règles appliquées dans SOLO, on connaît immédiatement la désignation linguistique de la plupart de ces bureaux.
* Une fois les règles appliquées dans SOLO, nous vérifierons les résultats puis on vous demande de revoir et valider ces résultats.
* Au début 2023 commencera également le travail pour les règles particulières comme la mesure de la demande pour les bureaux où les données démographiques ne sont pas pertinentes tel que les trajets, les aéroports, les gares de traversiers et les bureaux offrant des services à une clientèle restreinte et identifiable.
  + Si votre institution est visée par ces règles, vous serez notifiés dans SOLO et, comme prévu par la Directive, vous aurez deux ans pour mesurer la demande dans ces bureaux et pour fournir vos résultats dans SOLO.
* L’ERAR se poursuivra au printemps 2023. C’est à ce moment que la plupart d’entre vous recevrez des résultats des règles automatiques pour validation. C’est également à ce moment que certains d’entre vous seront visé avec des tâches dans SOLO vous indiquant peut-être de déterminer l‘aire de service de certains de vos bureaux et/ou de consulter la minorité servie par vos bureaux à la proportionnalité pour discuter de l’emplacement des bureaux bilingues.
  + Comme prévu par la Directive, vous aurez six mois pour déterminer l’aire de service de vos bureaux et six mois pour compléter vos consultations et identifier vos bureaux bilingues dans le SOLO.
* À l’automne 2023, si vous aviez défini l’aire de services de certains bureaux au début de l’année 2023 et qu’un nombre bureaux n’ont pas atteint les seuils d’aire de service prescrit par le Règlement, SOLO vous indiquera que vous devez maintenant mesurer la demande dans ces bureaux.
  + L’échéance de deux ans pour compléter le processus et entrer vos résultats dans SOLO commencera à ce moment-là.
* Parallèlement, si vous aviez des bureaux qui étaient à la proportionnalité, SOLO vous indiquera que les bureaux qui n’ont pas été identifiés comme étant bilingues à la suite de vos consultations avec la minorité doivent maintenant définir leur aire de service.
  + L’échéance de six mois pour définir l’aire de service de ces bureaux commencera à l’automne 2023.
* Tout au long de l’ERAR, la protection démographique sera appliquée par SOLO sur les bureaux assujettis aux règles qui dépendent du nombre et pourcentage de la minorité.
  + La protection démographique fera en sorte que les bureaux actuellement désignés bilingues conserveront leur désignation bilingue si la minorité est demeurée la même ou a augmenté en nombre, même si sa proportion par rapport à la population totale a diminué.
  + Par exemple, si un bureau allait perdre sa désignation bilingue au cours de l’ERAR parce qu’il n’atteignait plus le seuil en pourcentage, mais que la population minoritaire de la région où il se trouve ou de son aire de service a augmentée ou est demeurée la même, SOLO identifiera ce bureau comme désigné bilingue sous la nouvelle disposition de la protection démographique.
* Le calendrier de l’ERAR est susceptible de changer alors que nous continuons à préparer SOLO pour coordonner l'exercice. Soyez assurés que nous fournirons des dates fermes dès que possible et qu'avant chaque étape de l'ERAR, nous offrirons aux institutions concernées par cette étape une séance d'information ciblée sur ce qui doit être fait.

# Diapositive 17 Une fois l’ERAR complété

* Une fois que la désignation linguistique d’un bureau est déterminée, la Directive sur l’application du Règlement accorde aux bureaux nouvellement désignés bilingues jusqu’à un an pour se conformer et mettre en œuvre leurs nouvelles obligations.
* Pour ce qui est des bureaux nouvellement désignés unilingues, vous avez jusqu’à un an pour informer la minorité servie par le bureau de la date à laquelle les services bilingues ne seront plus disponibles et des endroits où ils pourront dorénavant se prévaloir de services dans leur langue officielle de préférence.
* Une fois les échéances prescrites par la Directive écoulées, l’exercice des bilans annuels sera l’outil utilisé par le SCT pour vérifier la conformité.

# Diapositive 18 Un bureau bilingue

* Votre institution doit tenir compte des obligations en langues officielles dans la planification de ses opérations et des besoins en matière de ressources, tout comme elle tient compte de ses autres obligations relatives à l’équité en matière d’emploi, à la sécurité, à l’accessibilité, etc.
* Dans ses décisions, votre institution doit prendre en compte le traitement égal des deux langues officielles. Par exemple, on ne peut pas offrir un service en personne en anglais et ne le rendre disponible en français que par téléphone.
* La Politique sur les langues officielles et la Directive sur les langues officielles pour les communications et services fournissent plus de détails pour la mise en œuvre d’obligations bilingues.

# Diapositive 19 Contactez-nous

Pour toute question en lien avec le contenu de cette présentation, nous vous invitons à nous écrire à notre boite générique. L’adresse se trouve ici sur la diapositive. Merci et bonne journée.