



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

**Centre d'excellence  
en langues officielles**

# **La mesure de la demande et l'Exercice de révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services (ERAR)***

21 février 2024

Présentation ciblée destinée aux personnes  
responsables des langues officielles (PRLO)

# Mises à jour - ERAR

## LANCEMENT DE L'ERAR

- ✓ Officiellement lancé le 21 septembre 2023

## MODULE DE L'ERAR ACTIF DANS SOLO

- ✓ SCT a vérifié l'application du module
- ✓ SCT a travaillé conjointement avec la TI pour résoudre les enjeux

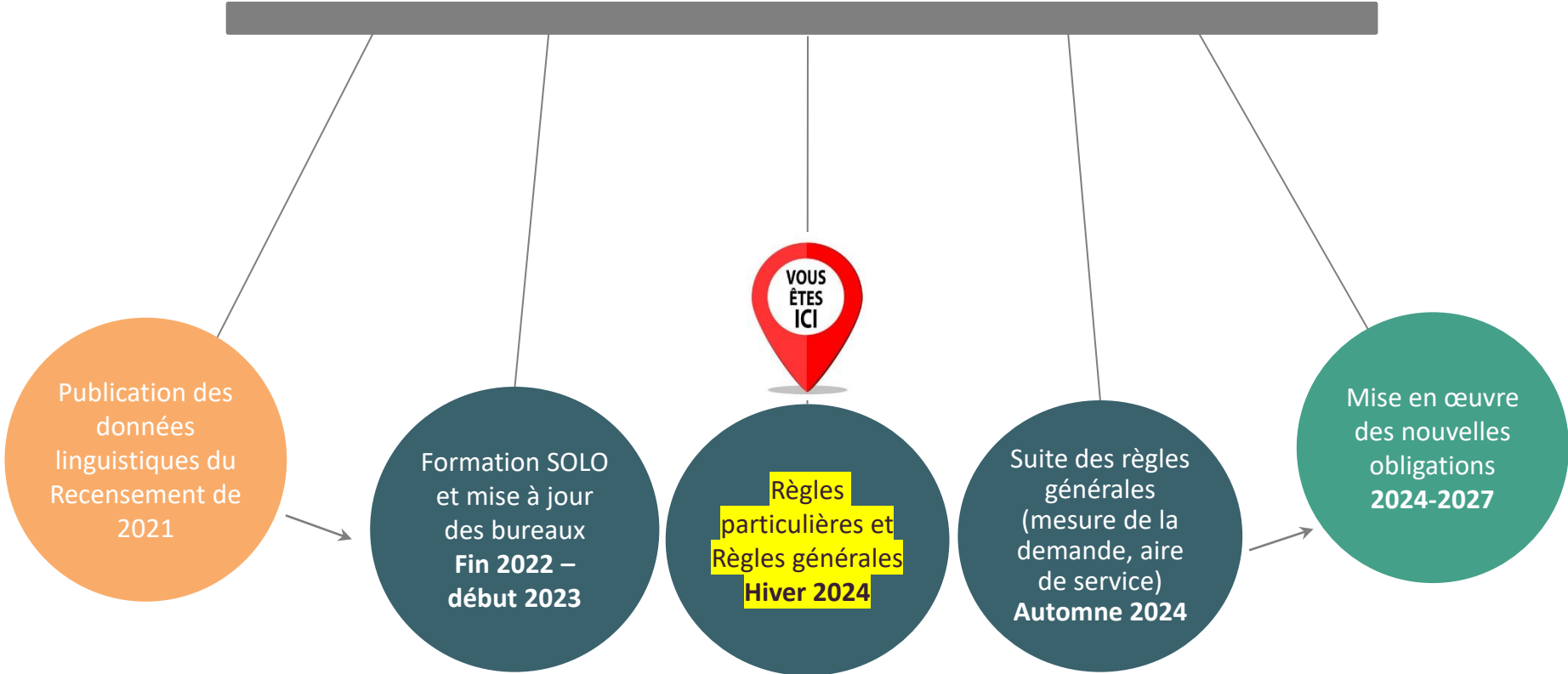
## SÉANCES D'INFORMATION

- ✓ Automatiques (le 13 février)
- ✓ Aires de service (le 15 février)
- ✓ Principe de la proportionnalité et les consultations (le 20 février)
- ✓ Mesure de la demande (le 21 février)

## ACCÈS À SOLO ACCORDÉ AUX PRLO

- ✓ SOLO sera réouvert aux utilisateurs·rices la semaine du 26 février 2024
- ✓ Début des échéances de la Directive
- ✓ Pour les bureaux à la mesure de la demande suite aux aires de service, l'échéance de la Directive débutera plus tard, à l'automne 2024.

# Étapes de l'ERAR



# Mesure de la demande – Règles générales

**Mesure de la demande**  
Un sondage auprès de la clientèle d'un bureau afin de connaître sa préférence linguistique pour les communications et services



**Règles générales**

**Règles particulières**

**Aire de service**  
(n'atteint pas les seuils et n'a pas d'école de la minorité)

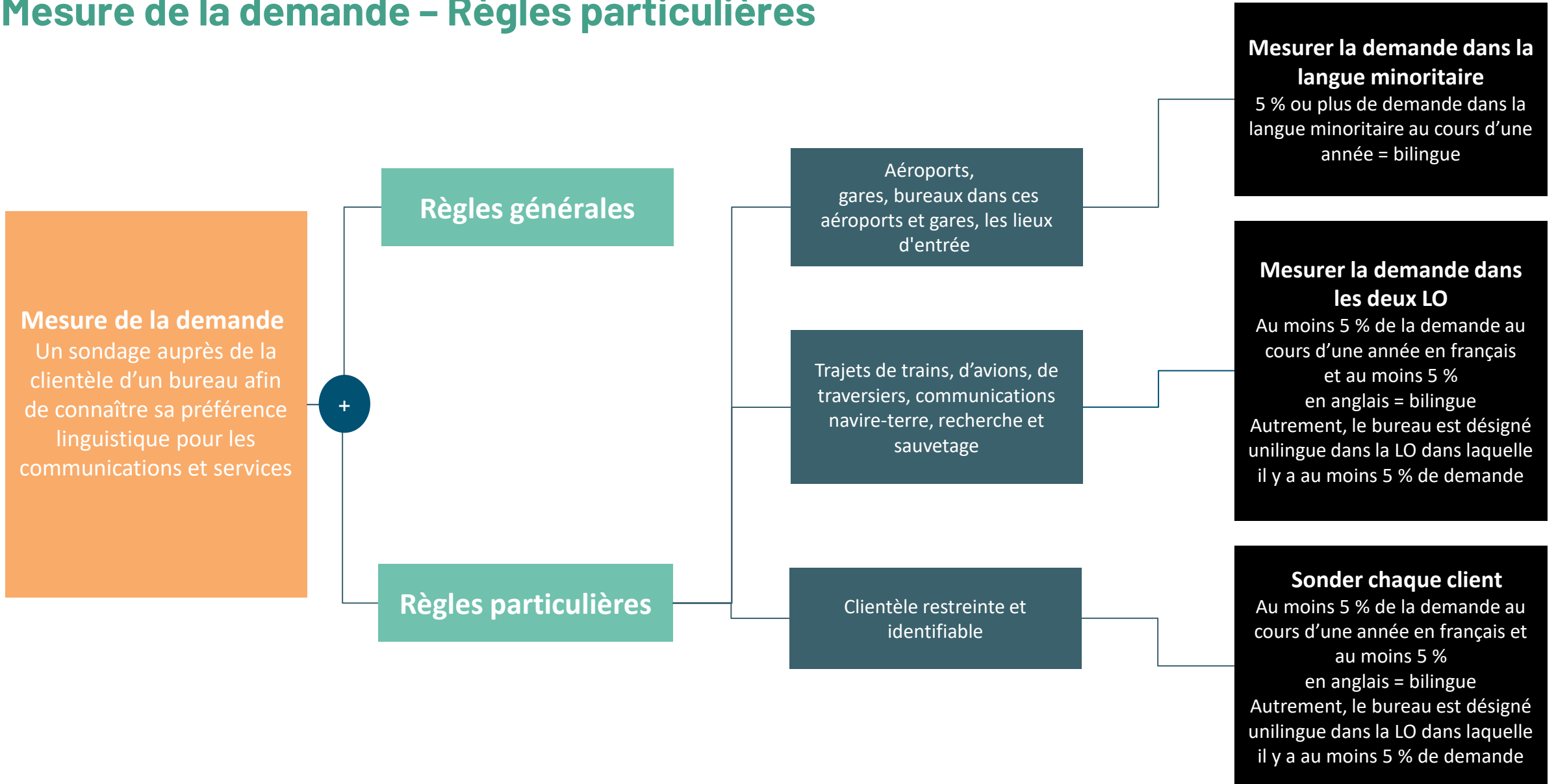
**Bureaux à l'extérieur du Canada**

**Mesurer la demande dans la langue minoritaire**  
5 % ou plus de demande dans la langue minoritaire au cours d'une année = bilingue

**Mesurer la demande dans les deux LO**  
Au moins 5 % de la demande au cours d'une année en français et au moins 5 % en anglais = bilingue  
Autrement, le bureau est désigné unilingue dans la LO dans laquelle il y a au moins 5 % de demande



# Mesure de la demande – Règles particulières



# Comment s'y prendre? Bonnes pratiques pour la mesure de la demande

En général, une mesure de la demande comporte quatre grandes étapes :



Échéance :

La mesure de la demande doit être complétée dans les meilleurs délais, à l'intérieur d'une **période maximale de deux ans** à partir de la date à laquelle le bureau a été créé ou de la date à laquelle les dispositions du Règlement ont été appliquées à la lumière des données du plus récent recensement décennal.

Consultez le [Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande](#) pour de plus amples détails.



## Survol – Quelques exigences clés de la Directive pour la mesure de la demande\*

6.3.3 - S'assurer d'informer les répondants que leurs réponses seront utilisées pour déterminer la désignation linguistique du bureau où une mesure de la demande est effectuée. **\*NOUVEAU**

6.3.4 - Dans les cas où les répondants ont choisi à la fois le français et l'anglais comme langue de préférence pour les communications et les services lors de la mesure de la demande, s'assurer que ces réponses sont intégrées aux données en faveur de la langue minoritaire. **\*NOUVEAU**

6.3.5 - Pour les bureaux assujettis aux circonstances particulières, s'assurer que la demande est mesurée de nouveau lorsque les circonstances d'un bureau ont changé. **\*NOUVEAU**

6.3.6 - Fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada les résultats de la mesure de la demande ainsi que la méthodologie employée. **\*NOUVEAU**



\*Consultez la Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services pour la totalité des exigences énumérées qui ont pour objet d'assurer, dans le respect de l'esprit de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi sur les langues officielles*, une application uniforme et cohérente du Règlement en précisant certains aspects.

# SOLO – Naviguer la mesure de la demande

1.



Government of Canada / Gouvernement du Canada

## Le Système pour les obligations en langues officielles

Paramètres du compte / Se déconnecter

Accueil | Bilan annuel | Enregistrement | Tâches | Rapports | **ERAR** | Données statistiques LO | Administration

### Tableau de bord

Le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) aide l'ensemble des institutions fédérales et certaines organisations assujetties à la Loi sur les langues officielles à appliquer le Règlement afin de s'assurer que tout membre du public puisse obtenir, le cas échéant, des services dans une ou l'autre des langues officielles et communiquer dans ces langues, et ce, tant dans les bureaux situés au Canada et à l'extérieur du pays.

Bureaux et information | En plus grande demande

2.



Government of Canada / Gouvernement du Canada

## Le Système pour les obligations en langues officielles

Paramètres du compte / Se déconnecter

Accueil | Bilan annuel | Enregistrement | Tâches | Rapports | **ERAR** | Données statistiques LO | Administration

### Exercice de révision de l'application du Règlement

L'exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles (ERAR) a lieu après la diffusion des données du recensement décennal les plus récentes.

[Examiner les changements apportés à l'ERAR](#) | [Produire des rapports](#)

Examiner l'incidence des nouvelles données du recensement sur les bureaux des institutions avant la publication; | Créer des rapports indiquant le nombre de bureaux touchés par l'ERAR et l'état des activités de l'ERAR

3.



### Exercice de révision de l'application du Règlement

SOLO a appliqué les nouvelles données du recensement et le Règlement sur les bureaux enregistrés. Pour passer en revue les renseignements sur un bureau touché et valider sa désignation linguistique actualisée, cliquez sur Afficher.

Comment passer en revue les résultats de l'ERAR

#### Passer en revue les résultats

Institutions: Air Canada (dropdown menu open showing options: Air Canada, Banque de développement du Canada, Emploi et Développement social Canada, Aucun changement, À déterminer)

Stat des tâches de l'ERAR: Toutes (dropdown menu open showing options: Toutes, À déterminer)

PRLO Tâches: -- Toutes -- (dropdown menu)

**Afficher** (button)

Aucun changement | Disposition | Désignation | Changement à la disposition et à la désignation



# SOLO – Soumettre vos données

4.

Filtrer les articles  Affiche 1 à 10 de 460 entrées | Afficher 10 entrées

| État            | Inst | Numéro de bureau | Nom du bureau                               | Adresse   | Type de bureau   | Disposition | Désignation              | Détails des changements | Tâches                  | Afficher |
|-----------------|------|------------------|---|---|------------------|-------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| En suspens      | AIR  | 96050            | Dans un aéroport 96050 Nouvelle destination | Aéroport d'Amsterdam-Schiphol                       | Dans un aéroport | 5-3         | de: Anglais au: Bilingue | Désignation             | Approbation ERAR        | Afficher |
| En suspens      | AIR  | 96275            | Dans un aéroport 96275                      | Aéroport international d'Anchorage Ted-Stevens      | Dans un aéroport | 5-3         | de: Bilingue au: Anglais | Désignation             | Approbation ERAR        | Afficher |
| Revue de l'ERAR | AIR  | 96052            | Dans un aéroport 96052 Nouvelle destination | Aéroport international V. C. Bird                   | Dans un aéroport | 5-3         | de: Bilingue au: Anglais | À déterminer            | ERAR mesurer la demande | Afficher |
| Revue de l'ERAR | AIR  | 96054            | Dans un aéroport 96054 Nouvelle destination | Aéroport international Hartsfield-Jackson d'Atlanta | Dans un aéroport | 5-3         | Anglais                  | À déterminer            | ERAR mesurer la demande | Afficher |
| Revue de l'ERAR | AIR  | 96053            | Dans un aéroport                            | Aéroport international Reine-Beatrix                | Dans un aéroport | 5-3         | Anglais                  | À déterminer            | ERAR mesurer la demande | Afficher |

5.

## Résultats de la mesure de la demande

ⓘ Veuillez consulter les sections 6.1 et 6.3 de la [Directive sur l'application du Règlement](#) et le [Guide des bonnes pratiques](#) pour la mesure de la demande pour obtenir des conseils sur la façon de mesurer la demande de services faite par le public desservi par ce bureau.

Vous disposez d'un maximum de deux ans pour accomplir cette tâche. Entre-temps, la désignation linguistique pour le service à ce bureau est la langue de la population majoritaire de la province où est situé le bureau. Après avoir effectué la tâche, entrez vos résultats pour connaître la désignation linguistique du bureau.

\* Méthodologie suivie (obligatoire)

Renseignements sur la méthodologie

\* Résultats - nombre de personnes qui ont choisi l'anglais (obligatoire)

\* Résultats - nombre de personnes qui ont choisi le français (obligatoire)

Pourcentage de répondants qui ont demandé des services dans la langue de la minorité

Fournissez une copie de la méthodologie (obligatoire)

\* Nom du document

Générer un courriel

Soumettre

6.

AIR : Méthodologie de la mesure de la demande - Message (HTM)

Fichier Message Insertion Dessin Options Format du texte Révision Aide Antidote Foxit PDF Di

Coller Calibri (Corps) 11 A A B I U Noms Inclure Composant Loop Indicateurs Dictier Toutes les applications Niveau de confidentialité Ré

Presse-papiers Texte simple Collaboration Voix Applications Sensibilité Red

OLCE RMS - SGR CELO X : réponse automatique : "La version française suit. This message has been automatically generated. Thank you for your email. You have successf

Envoyer À Cc

Objet AIR : Méthodologie de la mesure de la demande

N'oubliez pas de joindre au courriel une copie de votre méthodologie



# SOLO – Valider vos données

7.

## ⚠ Tâche pour l'ERAR

La tâche est terminée. S'il n'y a plus de tâches ERAR en attente pour ce bureau, veuillez cliquer sur « Valider ». Pour signaler un enjeu pour cette tâche, veuillez cliquer sur « Signaler un enjeu » pour en aviser le SCT.

### Dans un aéroport 96275

Numéro de bureau: 96275

Désignation: Bilingue

Disposition: 5-3

Adresse: Aéroport international d'Anchorage  
Ted-Stevens

Type démographique : 8

Type de bureau: Dans un aéroport

Niveau de service: Un service non-clé

Ce bureau sert : Le public voyageur

L'aire de service: Non

école: Non

#### Résumé démographique

| RMR/SDR | Pop. minoritaire | % Pop. minoritaire | Population |
|---------|------------------|--------------------|------------|
|---------|------------------|--------------------|------------|

### Dans un aéroport 96275 (En attente)

Numéro de bureau: 96275

Désignation: Bilingue

Disposition: 5-3

Adresse: Aéroport international d'Anchorage  
Ted-Stevens

Type démographique : 8

Type de bureau: Dans un aéroport

Niveau de service: Un service non-clé

Ce bureau sert : Le public voyageur

L'aire de service: Non

école: Non

Tâche pour l'ERAR: Valider

#### Résumé démographique

| RMR/SDR | Population minoritaire | % Pop. minoritaire | Population |
|---------|------------------------|--------------------|------------|
|---------|------------------------|--------------------|------------|

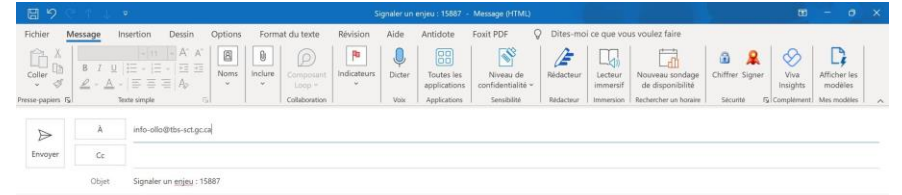


Valider

Retour aux tâches

Signaler un enjeu

8.



9.

## ✔ Signaler un enjeu

La PRLO a signalé un enjeu avec ce bureau par courriel. Le bureau est maintenant avec le SCT pour révision.

### Dans un aéroport 96275

Numéro de bureau: 96275

Désignation: Bilingue

Disposition: 5-3

Adresse: Aéroport international d'Anchorage  
Ted-Stevens

Type démographique : 8

Type de bureau: Dans un aéroport

Niveau de service: Un service non-clé

Ce bureau sert : Le public voyageur

L'aire de service: Non

école: Non

#### Résumé démographique

| RMR/SDR | Pop. minoritaire | % Pop. minoritaire | Population |
|---------|------------------|--------------------|------------|
| OC/EC   | 0                | 0,0%               | 0          |

### Dans un aéroport 96275 (En attente)

Numéro de bureau: 96275

Désignation: Bilingue

Disposition: 5-3

Adresse: Aéroport international d'Anchorage  
Ted-Stevens

Type démographique : 8

Type de bureau: Dans un aéroport

Niveau de service: Un service non-clé

Ce bureau sert : Le public voyageur

L'aire de service: Non

école: Non

Tâche pour l'ERAR: Valider

#### Résumé démographique

| RMR/SDR | Population minoritaire | % Pop. minoritaire | Population |
|---------|------------------------|--------------------|------------|
| OC/EC   | 0                      | 0,0%               | 0          |

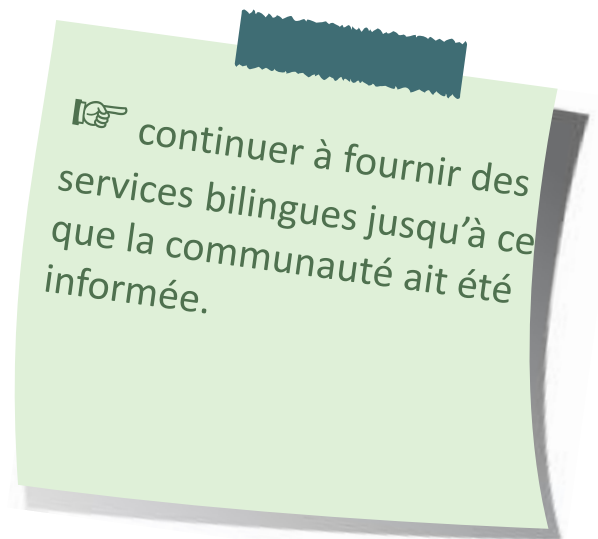
Valider

Retour aux tâches

Signaler un enjeu

## Une fois la désignation linguistique confirmée

- Lorsque les désignations linguistiques des bureaux ont été confirmées, la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* accorde :
  - Jusqu'à un an pour se conformer à la nouvelle désignation linguistique, le cas échéant.
  - Pour ceux devant mesurer suite aux aires de service : Les bureaux devenus unilingues ont jusqu'à un an pour informer la minorité qu'ils servent de la date prévue de la cessation des services bilingues et de la façon dont elle pourra désormais recevoir des services dans sa langue officielle.



**CHEMIN CRITIQUE PROVISOIRE**  
**EXERCICE DE RÉVISION DE L'APPLICATION DU RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES (ERAR)**




|  | Printemps 2023 | Été 2023 | Automne 2023 | Hiver 2024 | Printemps 2024 | Été 2024 | Automne 2024 | Hiver 2025 | Hiver 2026 | Hiver 2027 |  |
|--|----------------|----------|--------------|------------|----------------|----------|--------------|------------|------------|------------|--|
| <b>Phase préparatoire</b>  |                |          |              |            |                |          |              |            |            |            |  |
| Mise à jour de la liste des bureaux dans le SOLO   |                |          |              |            |                |          |              |            |            |            |  |
| <b>Groupe de règles 1</b>  |                |          |              |            |                |          |              |            |            |            |  |
| Règles automatiques  |                |          | Application  | validation |                |          |              |            |            |            |  |
| Calcul de la proportionnalité  |                |          | Application  |            |                |          |              |            |            |            |  |
| Consulter les CLOSM (principe de proportionnalité)   |                |          |              | ●————●     |                |          |              |            |            |            |  |
| <b>Groupe de règles 2</b>  |                |          |              |            |                |          |              |            |            |            |  |
| Aires de service (services non-clés et services clés ou non-clés dans les petites régions) |                |          |              | ●————●     |                |          |              |            |            |            |  |
| Aires de service (résiduels après proportionnalité)  |                |          |              |            |                |          | ●————●       |            |            |            |  |
| <b>Groupe de règles 3</b>  |                |          |              |            |                |          |              |            |            |            |  |
| Mesure de la demande (règles particulières)  |                |          |              | ●————●     |                |          |              |            |            |            |  |
| Mesure de la demande (les bureaux à l'extérieur du Canada)                                 |                |          |              | ●————●     |                |          |              |            |            |            |  |
| Mesure de la demande (suite aux aires de service pour certains bureaux)                    |                |          |              |            |                |          | ●————●       |            |            |            |  |
| <b>Protection démographique</b>  |                |          | ■————■       |            |                |          |              |            |            |            |  |

Publication Burolis

Publication Burolis

Publication Burolis

**Légende :**

-  Validation par les PRLO
-  Échéance de 6 mois selon la Directive pour effectuer cette tâche
-  Échéance de 2 ans selon la Directive pour effectuer cette tâche

**Note :** Ce chemin critique est provisoire. La période de temps à laquelle les activités de chaque groupe vont commencer est sujette à changement.

# Questions?

[info-ollo@tbs-sct.gc.ca](mailto:info-ollo@tbs-sct.gc.ca)

## Ressources

- [Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services \(justice.gc.ca\)](http://justice.gc.ca)
- [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services](#)
- [Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande](#)
- [GCwiki — Boîte à outils du Règlement — Communauté des langues officielles/Outils/RegsLO - wiki \(gccollab.ca\)](http://gccollab.ca)