



*Le Règlement sur les langues officielles -  
Communications avec le public et prestation des  
services*  
et  
l'Exercice de révision de l'application  
du Règlement

Octobre 2020

## Contexte

- Ensemble, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur les langues officielles* (LLO) donnent aux membres du public un droit à des communications et des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix :
  - 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.



Ce ne sont pas tous les bureaux qui sont bilingues. En fait, plus de la moitié sont unilingues!

# 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 et qu'il doit donc être bilingue; et
  - les cas où la vocation du bureau justifie qu'il soit bilingue.



Le Règlement ne détermine pas les opérations d'une institution ni l'emplacement, l'ouverture ou la fermeture de ses bureaux.

1



Langue minoritaire = anglais au Québec et français dans le reste du Canada

2

# Ce qu'on entend par « bureau » et « public »

- Un **bureau** est un endroit où une institution fédérale offre des services au public ou communique avec lui.
- Le **public** est 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.

P. ex.,  
-numéro sans frais (1-800)  
-trajet de train ou d'avion  
-poste frontalier  
-Centre Service Canada  
-bureau de poste  
-détachement de la GRC  
-gare de traversier  
-services offerts par vidéoconférence



- Ça exclut les employés des institutions assujetties à la LLO dans le cadre de leurs fonctions.
- Les droits du public ont priorité sur les droits des fonctionnaires.

# Demande importante

---

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 :

- ✓ 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.

# Règles générales - Méthode de calcul



Comment arrive-t-on à connaître la taille et le % de la population minoritaire et majoritaire de la région où se situe ce bureau?



Depuis 1991, les données linguistiques sont 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 (2016-2019). Elle entrera en vigueur en 2021 et aura pour effet d'augmenter la minorité en nombre et en proportion (%).

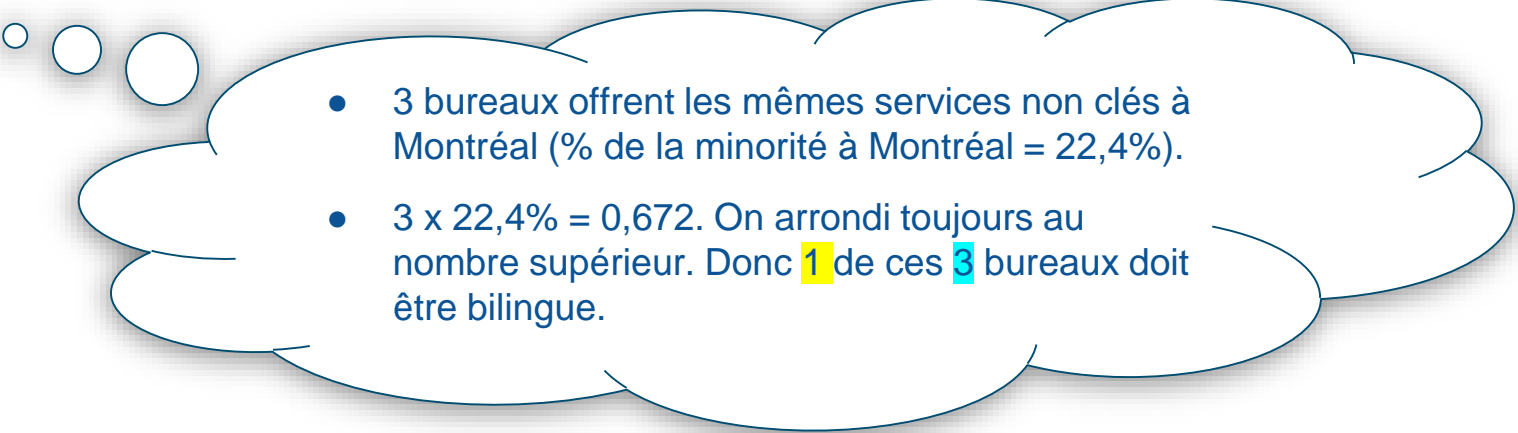
# Règles générales - Seuils

- On examine la taille et la proportion (%) de la minorité où se trouve le bureau.
- Si elle atteint les seuils et que la situation du bureau respecte les critères prescrits (p. ex., il offre des services clés ou il est le seul à offrir un service), on considère qu'il y a demande importante de service dans la langue minoritaire et le bureau est désigné bilingue.

*P. ex., un bureau est le seul à offrir ses services à Fredericton, soit une subdivision de recensement où la minorité est 500+ personnes représentant 5%+ de la population totale de cette région = bilingue*

# Règles générales - Principe de proportionnalité

1. Si 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 à la proportion de la minorité de cette région.


- 
- 3 bureaux offrent les mêmes services non clés à Montréal (% de la minorité à Montréal = 22,4%).
  - $3 \times 22,4\% = 0,672$ . On arrondi toujours au nombre supérieur. Donc **1** de ces **3** bureaux doit être bilingue.

2. 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 (**1**) parmi les bureaux touchés (**3**).



# Règles particulières

- On utilise d'autres méthodes pour déterminer s'il y a demande importante dans un bureau lorsque les données sur la population ne sont pas pertinentes.



*p. ex.,  
Aéroport dans une capitale provinciale ou  
territoriale = bilingue*

*ou*

*Aéroport au Canada où le nombre de  
passagers sur une année est 1M = bilingue*

*ou*

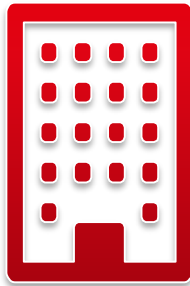
*Aéroport où la demande de service dans la  
langue minoritaire au cours d'une année est d'au  
moins 5% = bilingue*

# 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.  
Par ex. :
  - une ambassade ou un consulat;
  - une clinique de premiers soins dans un aéroport;
  - un numéro de téléphone sans frais;
  - des services offerts par vidéoconférence; ou
  - un bureau dans un parc national.

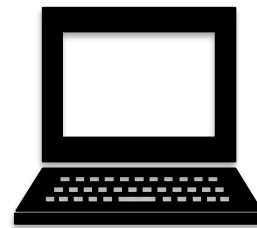


# L'application du Règlement



## QUI?

Les institutions sont responsables de garder la liste de leurs bureaux à jour et d'appliquer le Règlement pour déterminer ou vérifier la désignation linguistique de leurs bureaux.



## COMMENT?

Le nouveau Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) facilite l'application du Règlement. Il indique, selon le type de bureau et son adresse, les étapes à suivre pour en arriver à la désignation linguistique du bureau.

MONTH/ MOIS						
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## QUAND?

On doit appliquer ou vérifier l'application du Règlement :

- ✓ Lorsqu'un bureau ouvre, ferme, déménage ou lorsque ses fonctions changent.
- ✓ Lors de l'exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR).

# L'Exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR)

<p><b>POURQUOI?</b></p> <p>Au fil des ans, les habitudes des gens, la composition de la population ainsi que la taille et la proportion de la population minoritaire peuvent changer.</p>	<p><b>COMMENT?</b></p> <p>Cette révision de la désignation linguistique des bureaux se fera par le biais de l'ERAR, un exercice qui sera coordonné par le SCT à l'aide de SOLO.</p>
<p><b>QUI?</b></p> <p>Touche les institutions qui doivent déterminer s'il y a demande importante à leurs bureaux (règles générales et particulières). Ne touche pas les règles sur la vocation du bureau.</p>	<p><b>QUAND?</b></p> <p>Le prochain ERAR débutera lorsque les données linguistiques du recensement de la population de 2021 seront publiées, soit vers l'automne 2022.</p>

**QUOI?**  
 Le Règlement prévoit que les institutions revoient la désignation linguistique de leurs bureaux à la lumière des données du plus récent recensement décennal, donc aux 10 ans.

# Les prochaines étapes – Avant l'ERAR



1

**Hiver 2020-2021** - Une formation sur SOLO sera offerte aux Personnes responsables des langues officielles des institutions par le SCT. Des outils d'appui à l'utilisateur seront aussi fournis.

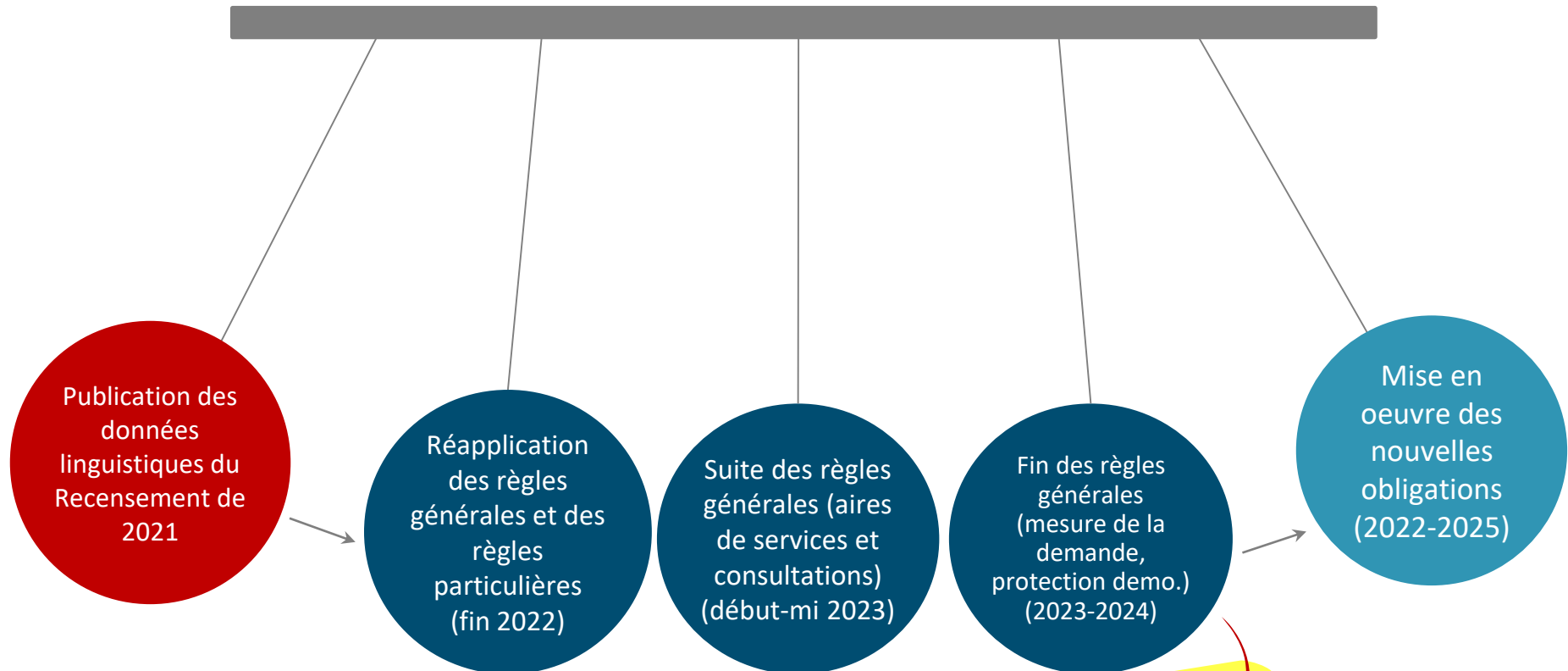
2

**Hiver 2020-2021** - Le SCT enverra une demande aux institutions d'actualiser leurs bureaux dans SOLO.

3

**Hiver 2021-2022 ou Printemps 2022** - Le SCT enverra un courriel aux administrateurs généraux et aux PRLO pour les aviser du commencement de l'ERAR afin de permettre aux institutions de prévoir les ressources nécessaires.

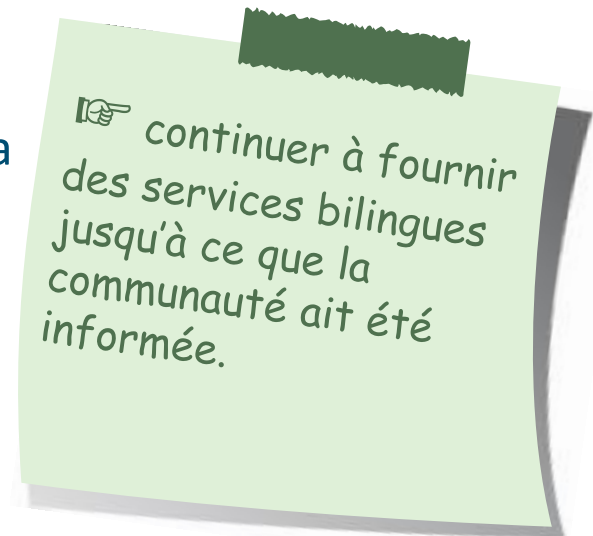
# Les prochaines étapes – L'ERAR




Avant chacune de ces étapes, le SCT offrira aux institutions concernées une présentation sur les dispositions qui les touchent directement.

# Une fois l'ERAR complété

- Lorsque les désignations linguistiques des bureaux ont été déterminées, La *Directive sur l'application du Règlement – communications avec le public et prestation des services* accorde :
  - jusqu'à 1 an pour mettre en oeuvre de nouvelles obligations bilingues;
  - jusqu'à 2 ans pour informer la minorité servie par les bureaux 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;
  - un an à un bureau devenu unilingue suite à une mesure de la demande pour cesser les services bilingues.



# Un bureau bilingue

- Dans un bureau bilingue, l'institution doit organiser ses ressources pour communiquer avec le public et lui offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.
-  • P. ex., on ne peut pas offrir un service en personne en anglais et ne l'offrir en français que par téléphone.
- Pour une bonne mise en œuvre de ses obligations linguistiques, comme l'offre active, le service de qualité égale ou la surveillance de l'application des obligations, l'institution doit se référer à :
  - la *Politique sur les langues officielles*; et
  - la *Directive sur les langues officielles pour les communications et services*.





# La Directive – Aperçu des changements envisagés

## Consultations

Clarifications sur les consultations avec les communautés de langue officielle minoritaire.

## Mesure de la demande

Ajout d'exigences sur la mesure de la demande de service dans la langue minoritaire pour des résultats plus justes.

## Vitalité/Écoles

Ajouts de modalités d'application pour la nouvelle règle sur la présence d'une école minoritaire dans l'aire desservie par un bureau.

## Protection démographique

Ajouts de modalités d'application pour la nouvelle règle sur la protection démographique.

## Mise à jour générale

Mise à jour de certains éléments de la Directive pour refléter les modifications réglementaires (p. ex. le nom de la méthode de calcul).

# Discussion

- Avez-vous des questions à propos de ce que vous avez entendu aujourd'hui?
- Y-a-il des choses que vous aimez et d'autres que vous aimez moins à propos du Règlement et de sa directive connexe?
- Quelles ont été vos impressions à la lecture de ces textes ou lorsque vous travaillez avec ces outils?

Pensez aux :

- notions de *bureau, services clés, aire de service, clientèle restreinte et identifiable, méthode de calcul* et vitalité, etc.
- aux enjeux liés au domaine des *transports*, la question de *l'auto-désignation* ou les services offerts par voie de *technologie*, etc.

# Contactez-nous

---

Pour SOLO

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

Pour l'application du Règlement

[OL-Regulations-Reglement-LO@tbs-sct.gc.ca](mailto:OL-Regulations-Reglement-LO@tbs-sct.gc.ca)