



## **Mon bureau est-il assujéti au *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services* ?**

### **Marche à suivre pour déterminer si un bureau est assujéti au Règlement**

#### **Introduction**

Ce document propose une marche à suivre à toute institution assujétié à la [Loi sur les langues officielles](#) (LLO) et à son [Règlement](#) qui entretient des doutes quant au bien-fondé de l'application du Règlement à un ou plusieurs de ses bureaux, sous prétexte qu'il n'offre pas de service au public ou ne communique pas avec lui.

Les paramètres suggérés pour l'examen de la situation visent à déterminer si, et dans quelles circonstances, un bureau communique avec le public ou à qui il offre des services.

#### **Bureaux en région**

Règle générale, les institutions comptent des bureaux en région pour mieux servir les Canadiens sur le plan de la prestation des services ou des communications. Dans cette optique, il y a lieu de croire que tous les bureaux en région offrent soit des services au public ou communiquent avec lui dans l'exercice de leur mandat.

Il serait surprenant qu'une institution compte des bureaux régionaux où aucun employé n'est en contact avec un public quelconque dans l'exercice de ses fonctions. Certains services offerts par les institutions ou leurs bureaux s'adressent plus particulièrement à des publics spécialisés.

Il est important de souligner que le terme « public » n'est pas défini dans la LLO ni dans le Règlement et ne peut par conséquent être restreint au sens étroit de grand public. La [Politique sur les langues officielles](#) propose une définition de public :

« Toute personne, tout groupe de personnes (associations professionnelles ou autres) ou toute organisation ou entreprise (autre qu'une société d'État) au Canada ou à l'étranger, tout représentant d'un autre palier de gouvernement communiquant avec une institution ou recevant un service d'une institution, sauf les agents et employés des institutions assujétiées à la LLO lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions ».

Il est toujours possible cependant qu'un bureau d'une institution n'offre pas de service au public et ne soit jamais appelé à communiquer avec lui, dans aucune circonstance. Par exemple, un entrepôt.

## Mise en garde

Il peut s'avérer que l'examen d'une situation révèle qu'un bureau ait relativement peu de contacts externes. Les facteurs tels que ceux mentionnés ci-après ne devraient pas servir de prétexte pour porter atteinte au droit de la minorité linguistique de pouvoir recevoir les services ou communiquer avec le bureau dans la langue de son choix :

- le faible volume de demande dans la langue de la minorité ;
- le peu de contact des employés du bureau avec le grand public dans l'exécution de leurs fonctions,
- le type de public desservi (spécialisé versus grand public) ;
- les modalités de prestation de service (obligation de prendre rendez-vous, mode de communications utilisé — Internet versus téléphone) ;
- le peu de visibilité ou la difficulté d'accès au bureau (étage supérieur d'un immeuble versus porte d'accès sur la rue).

## Marche à suivre

L'institution devrait mener une étude visant à faire la lumière sur les fonctions exercées par les employés travaillant au sein du bureau concerné, afin de déterminer s'il y a prestation de service ou communication avec le public, et le cas échéant, dans quelles circonstances.

Les gestionnaires peuvent assez facilement établir si leurs bureaux offrent des services au public. Par contre, on oublie souvent que le Règlement a également pour objet de déterminer les obligations des bureaux lorsqu'ils communiquent avec le public au plan local ou régional.

Quoiqu'il n'existe pas de critères pour établir qu'un bureau ne communique pas avec le public, l'institution devrait examiner dans le cadre de son étude tous les aspects de la communication. À titre indicatif, mais non exclusif, l'institution devrait examiner les aspects suivants, à savoir :

- Les instances avec qui les employés sont en contact dans l'exercice de leurs fonctions (exemples : fonctionnaires fédéraux, représentants de gouvernements provinciaux, d'administrations publiques municipales, chercheurs, journalistes, simples citoyens) ? Dans quel but ? Le lien avec le mandat de l'institution ?
- Les moyens de communication permettant de joindre le bureau concerné (exemples : téléphone, site Internet - courrier électronique, poste, en personne) ? Le cas échéant, est-ce que ces numéros de téléphone ou adresses sont publiés dans les répertoires téléphoniques publics, sur le site Internet de l'institution ?
- Le bureau :
  - Fait-il paraître des annonces dans les journaux (articles, etc.) ?
  - Publie-t-il des communiqués de presse ?
  - Peut-il être joint par les médias ?
  - Tient-il des consultations publiques ou autres activités publiques visant à informer un public quelconque, etc. ?

- Fait-il paraître des publications ?
- Diffuse-t-il de l'information dans les journaux ou à la radio ?
- A-t-il son propre site Internet ou un lien à partir d'un site Internet d'un autre bureau de l'institution accessible au public ?
- Fait-il des appels d'offres pour embaucher des gens dans les journaux ou par d'autres moyens où le public s'adresse au bureau ?

Bref, l'institution doit examiner **tous les angles de la question des communications afin de conclure si le Règlement s'applique ou non au bureau concerné.**

### **Retrait d'un bureau du Système pour les obligations en langues officielles (SOLO)**

Si une institution détermine que le Règlement ne s'applique pas à un de ses bureaux inscrits dans le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO), il est indispensable qu'elle ait en main l'analyse qui soutient cette conclusion.

Voici la marche à suivre si une institution souhaite faire retirer un bureau qui n'offre aucun service au public ni ne communique avec lui du SOLO :

1. La [personne responsable des langues officielles](#) (PRLO) de l'institution fait parvenir un courriel à [l'Équipe du Règlement et SOLO](#) au Centre d'excellence en langues officielles (CELO) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.
2. Le courriel doit préciser que l'institution :
  - a des doutes quant au bien-fondé de l'application du Règlement à un de ses bureaux ;
  - a mené une analyse pour déterminer s'il y avait prestation de service au public ou des communications auprès du public émanant du bureau concerné ;
  - a examiné toutes les facettes de la question des communications ;
  - a conclu, de par son analyse, que le bureau n'offre pas de services au public ni ne communique avec lui ;
  - demande au CELO de retirer ce bureau du SOLO, car il n'est pas assujéti au Règlement ;
  - prendra les mesures qui s'imposent, le cas échéant, pour retirer l'information concernant ce bureau (numéro de téléphone, etc.) des annuaires téléphoniques ou du site Web de l'institution.
3. La PRLO joindra en annexe dans son courriel les données sur le bureau concerné ainsi que l'analyse effectuée.

## **Conséquences de la non-application du Règlement**

En effet, l'institution pourrait être tenue de s'expliquer, notamment auprès du Commissariat aux langues officielles, sur les raisons pour lesquelles elle n'a pas appliqué le Règlement à l'un de ses bureaux.

Les documents juridiques tels que la [Charte canadienne des droits et libertés](#) et la LLO reconnaissent le droit du public de recevoir des services et de pouvoir communiquer avec les bureaux des institutions dans certaines circonstances.

Toute institution qui omet de déterminer les obligations linguistiques d'un bureau en région qui offre des services au public ou communique avec lui porte atteinte aux droits linguistiques du public.