

## QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES LORS DES FORMATIONS DU SYSTÈME POUR LES OBLIGATIONS EN LANGUES OFFICIELLES (SOLO)

### CRÉATION DE COMPTE ET ACCÈS À SOLO

Lien pour la création de compte et l'accès à SOLO : [Connectez-vous - Le Système pour les obligations en langues officielles \(tbs-sct.gc.ca\)](#)

Seules les personnes responsables des langues officielles (PRLO) peuvent créer un compte dans SOLO. Elles peuvent partager leur mot de passe avec la personne responsable de l'administration des bureaux dans le SOLO.

Un compte SOLO peut aussi être créé en utilisant une adresse courriel générique, mais avec le nom de la PRLO.

SOLO production = [Connectez-vous - Le Système pour les obligations en langues officielles \(tbs-sct.gc.ca\)](#): les changements apportés aux bureaux sont reflétés dans [Burolis](#), le site accessible au public.

SOLO simulateur = [Connectez-vous - Le Système pour les obligations en langues officielles \(tbs-sct.gc.ca\)](#) : se distingue du SOLO production par le filigrane gris indiquant "simulateur". Le simulateur est conçu pour se pratiquer. Les changements apportés seront effacés et n'apparaîtront pas dans [Burolis](#).

### SOLO en télétravail

Il est important d'accéder au SOLO via le VPN lorsque vous travaillez de la maison. Lorsque vous êtes connecté au VPN, ouvrez une fenêtre Google et écrivez : « quelle est mon adresse IP ». Une fois que vous avez obtenu votre adresse IP, vous pouvez l'envoyer à notre boîte générique pour fin d'activation. Vous n'aurez pas à refaire cette démarche lorsque vous accéderez à SOLO à partir de la maison par la suite.

### MISE À JOUR DES BUREAUX DANS SOLO

Les institutions sont responsables de la mise à jour de l'information relative à leurs bureaux dans SOLO.

Afin d'assurer le bon déroulement de l'exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR), la mise à jour de vos bureaux dans SOLO doit être complétée d'ici le 31 mars 2023.

**Numéro sans frais**

Lors de l'enregistrement d'un bureau qui est un numéro sans frais, la sélection peut comprendre tout le Canada ou les provinces visées.

**Deux numéros de bureau à une même adresse**

Une adresse peut comporter plusieurs codes de bureau lorsque, à cet endroit, l'institution offre des types de services assujettis à des dispositions réglementaires différentes. Par exemple, si dans un édifice, l'institution communique avec le grand public et lui offre des services, mais offre également des services à une clientèle restreinte et identifiable, dans un tel cas, il doit y avoir deux numéros de bureau à la même adresse, donc deux bureaux, car le Règlement s'applique différemment pour chacun.

**Heures d'ouverture**

Pour l'instant, lorsqu'on précise dans SOLO qu'un bureau est ouvert au public, on doit entrer les heures d'ouvertures. Cependant, cela pourrait être différent pour certaines institutions. Plus de précisions sur le sujet seront émises sous peu.

**Changement d'adresse**

Si un changement d'adresse fait en sorte qu'un bureau demeure dans la même région, il est possible que vous n'ayez aucune tâche à exécuter et que la disposition (et désignation linguistique) reste la même. Si le changement d'adresse fait en sorte que le bureau change de région, cela pourrait faire en sorte que des tâches doivent être effectuées. Par exemple, il pourrait être nécessaire de définir une aire de service, une tâche qui devra être effectuée dans SOLO. Si le bureau devient unilingue suite à un changement de disposition applicable, il faudra en informer (et non consulter) la population minoritaire servie.

**PRINCIPE DE PROPORTIONNALITÉ**

Le principe de proportionnalité ne s'applique que dans les cas où une institution a plus d'un bureau dans une même région (grande ville ou localité) offrant les mêmes services.

La définition du principe de proportionnalité et un exemple de son application se trouvent dans la [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services- Canada.ca](#)

SOLO vous indiquera si la proportionnalité s'applique à vos bureaux et si vous devez consulter. Voici le guide à cet effet : [Guide Obligation Consulter Règlement.pdf \(gccollab.ca\)](#)

## **AIRE DE SERVICE, CLIENTÈLE RESTREINTE ET IDENTIFIABLE ET ÉCOLES DE LA MINORITÉ**

La définition d'une aire de service, de la clientèle restreinte et identifiable et les types d'écoles incluses dans la nouvelle règle sur les nouvelles écoles de la minorité se trouvent également dans la [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services- Canada.ca](#)

Lorsqu'une école primaire ou secondaire de la minorité francophone (hors Québec) ou anglophone (au Québec) se trouve dans l'aire de service d'un bureau assujéti aux dispositions sur les aires de service, ce bureau sera alors désigné bilingue en vertu de cette règle. Cette nouvelle disposition sera appliquée pour la première fois lors de l'ERAR (dans le module ERAR en cours d'élaboration).

## **AIRE DE SERVICE ET MESURE DE LA DEMANDE**

Pendant l'ERAR, SOLO informera les institutions qui doivent définir l'aire de service d'un ou plusieurs bureaux. Ce sont les institutions qui déterminent l'aire de service de leurs bureaux. L'aire de service peut être plus grande qu'une subdivision de recensement. Elle peut comprendre toute une province, plusieurs provinces, ou bien tout le pays.

Dans certains cas, si l'aire de service n'atteint pas les seuils prescrits par le Règlement, une mesure de la demande doit être effectuée à ce bureau. Le cas échéant, veuillez vous référer au [Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande](#).

## **SILO II**

SILO II permet au Secrétariat du Conseil du Trésor de compiler les données statistiques en langues officielles (LO) des effectifs des quelque 110 institutions fédérales qui ne font pas partie de l'administration publique centrale. Ces données portent sur la première langue officielle des employés, le nombre de ressources servant le public dans les 2 LO par bureau ainsi que le nombre de ressources offrant des services personnels et centraux dans les deux LO, etc.

## **SERVICES OFFERTS PAR VIDÉOCONFÉRENCE**

Les services offerts par vidéoconférence sont décrits dans le document se trouvant au lien suivant : [Services offered by video conferencing Services offerts par vidéoconférence.pdf \(gccollab.ca\)](#)

Nous portons à votre attention le fait que le client doit se rendre dans un bureau physique où se trouve une installation de vidéoconférence pour obtenir les services.

**GROUPES DE MÊMES SERVICES**

Les groupes de mêmes services sont des groupes de deux bureaux ou plus d'une même institution qui offrent les mêmes services à l'intérieur d'une même région. Ce sont les institutions qui doivent déterminer si, dans une ville, par exemple, elles ont plus d'un bureau qui offrent les mêmes services.

**PUBLIC VOYAGEUR**

Les dispositions visant le public voyageur (aux fins d'application de l'article 23 de la LLO) comprennent les aéroports (et les trajets d'avion), les gares ferroviaires (et les trajets de train), ainsi que les gares de traversiers (et les trajets de traversiers). Les points d'entrée sont sous l'application de l'article 22 de la LLO.