

Mesure de la demande de services dans les langues officielles : Solution clé en main



Proposition préparée par le Centre d'excellence en consultation statistique et méthodes d'analyse

Statistique Canada

Juin 2024



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

L'Exercice de révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles* – *Communications avec le public et prestation des services (ERAR)*

- Les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* sont tenues de réaliser certaines activités pour assurer l'offre de services bilingues dans certaines circonstances.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) guide les institutions dans la réapplication des dispositions du Règlement pour confirmer la désignation linguistique de leurs bureaux. Certaines institutions doivent tout de même mesurer la demande afin de connaître la langue officielle de préférence des clients pour les services (une enquête ou recensement des clients) et rédiger un rapport détaillant la méthodologie et les conclusions.
- Cet exercice a lieu tous les 10 ans et les institutions assujetties à la mesure de la demande n'ont pas nécessairement l'expertise requise pour l'effectuer.



« Les modifications réglementaires [de 2019] donneront lieu à quelques **700 bureaux nouvellement désignés bilingues**, ce qui fera passer le pourcentage de points de service fédéraux bilingues de **34 % à plus de 40 %**. »

[Rapport annuel sur les langues officielles 2019–2020 –
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#)



L'offre de services de Statistique Canada



Gestion et encadrement des exigences en matière de mesure de la demande, de la planification au dépôt du rapport, via des services personnalisés.

Service #1 – Conseils sur les méthodes sélectionnées par les institutions produisant leur propre mesure de la demande et analyse.

Service #2 – Planification, exécution et rédaction du rapport de la mesure de la demande pour les clientèles restreintes et identifiables.

Service #3 – Planification, exécution et rédaction du rapport de la mesure de la demande pour le public/clients (par ex. aéroports, routes, etc.)

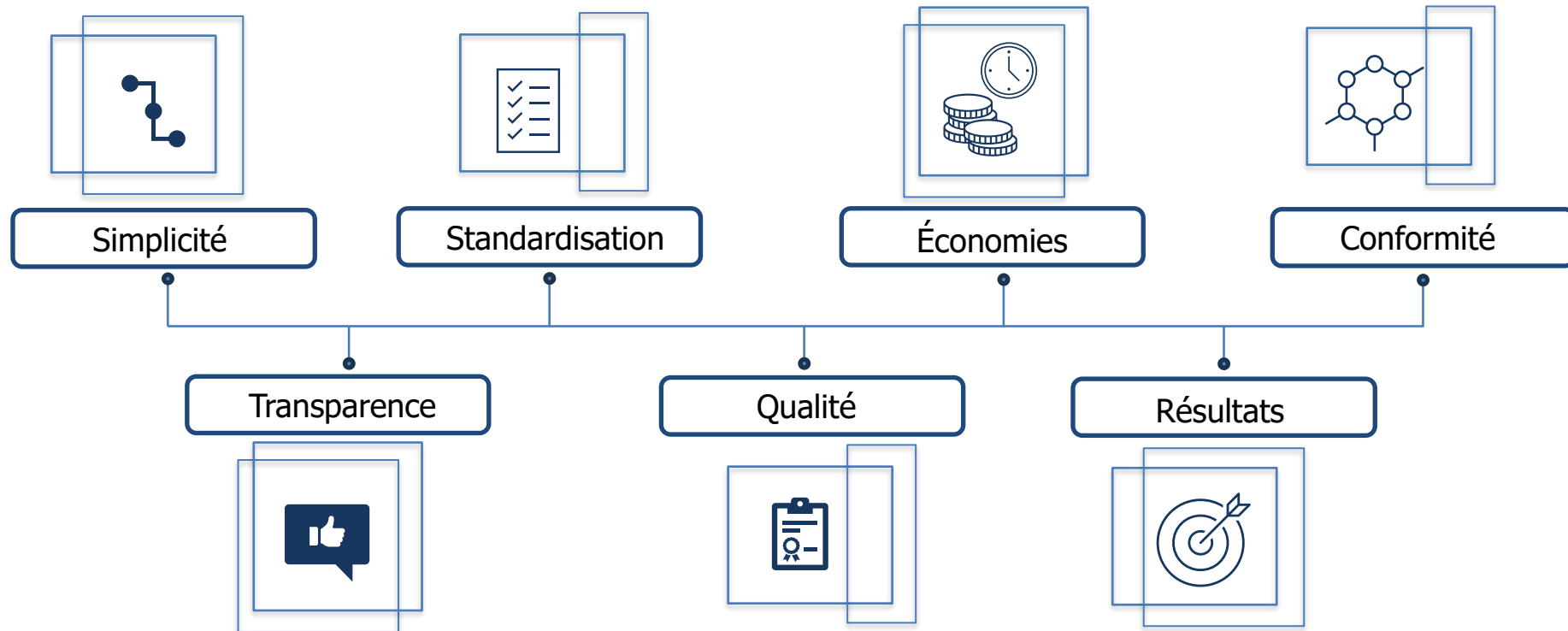
Ces services à coûts recouvrables incluent :

- Questionnaire standardisé et bilingue
- Échantillonnage (si nécessaire)
- Collecte et traitement de l'information
- Documentation
- Rapport standardisé avec toutes les informations à fournir



Les avantages de cette approche

La réalisation de la mesure de la demande à l'aide des services de Statistique Canada garantit les éléments suivants et vous remet toutes les économies d'échelle réalisées.



Annexe – Services de Statistique Canada

Le [Groupe de Consultation Statistique](#) (GCS) vous offre une approche standardisée de qualité complétée par une tierce partie.

PLANIFICATION

- ✓ Conception, planification et gestion de projet
- ✓ Évaluation des besoins en matière d'information
- ✓ Établissement de plan d'enquête et d'échantillonnage

COLLECTE DE DONNÉES/RÉPONSES

- ✓ Conception de méthodes de collecte et de traitement de données
- ✓ Préparation du questionnaire
- ✓ Formation pour les enquêteurs
- ✓ Collecte de données (par le client ou Statistique Canada)

MÉTHODOLOGIE

- ✓ Assurance de gestion et de qualité
- ✓ Protection de la confidentialité
- ✓ Utilisation statistique de données administratives

RAPPORT (RÉSULTATS)

- ✓ Analyse de données
- ✓ Préparation et présentation des résultats
- ✓ Documentation d'enquête et de méthodologie
- ✓ Rédaction de rapport



Contactez-nous au statcan.oldss-edslo.statcan@statcan.gc.ca pour une proposition de travail chiffrée.



Statistique Canada – Votre organisme national de statistique



Éclairer grâce aux données, pour bâtir un Canada meilleur

