

Nous sommes à revoir *la Directive sur l'application du Règlement - communication avec le public et prestation des services*

en préparation pour la mise en œuvre complète du *Règlement sur les langues officielles* modifié.

Dans le cadre de notre préconsultation, nous invitons vos réponses et commentaires sur les thèmes suivants à

info-ollo@tbs-sct.gc.ca d'ici la fin mars 2021.

	Thème	Contexte	Questions
1.	L'obligation renforcée de consulter la population langue officielle minoritaire servie	Une institution doit prendre en compte les avis de la minorité quant au choix de l'emplacement précis des bureaux bilingues (nombre proportionnel à la population minoritaire), en plus du mandat de ses bureaux et la distribution de la population minoritaire sur le territoire desservi. D'ailleurs, le nouveau SOLO exigera que vous fassiez rapport de vos processus de consultation pour fins de vérification.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un échéancier raisonnable pour que ces consultations aient lieu après la ré-application de la règle sur la proportionnalité serait : (ex. 3/6/12 mois)? 2. Comment souhaitez-vous être appuyés par le CELO dans le cadre de vos consultations partie IV? Vous sentez-vous bien équipés pour répondre aux questions qui vous seront posées via SOLO?
2.	L'ajout d'un critère de vitalité (i.e. l' école de langue minoritaire dans l'aire de service d'un bureau fédéral)	<p>Liste des écoles</p> <p>Le SCT, en partenariat avec Statistique Canada et Patrimoine canadien, œuvre à constituer un répertoire de toutes les écoles de langue minoritaire au Canada. Le gouvernement du Canada, par l'intermédiaire de PCH, maintient actuellement un tel répertoire, qui sera mis à jour d'ici 2022-23.</p> <p>Fréquence de mise en œuvre de la disposition par les institutions fédérales</p> <p>Un bureau fédéral doit fournir des services bilingues lorsqu'une école de langue minoritaire se situe dans son aire de service. Cette disposition vient s'ajouter en plus des règles de "demande importante" liées à la démographie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enjeu 1 - Fréquence : Les intervenants externes voudront sans doute que le SCT prenne en compte le plus rapidement possible les ouvertures d'écoles (aux 5 ans, voire annuellement, plutôt qu'aux 10 ans). • Enjeu 2 - Application différée : Suite à la fermeture d'une école de la minorité, un bureau bilingue en vertu de cette disposition aurait deux ans pour cesser la prestation de services bilingues OU pourrait avoir à mesurer la demande réelle de service pour vérifier sa nouvelle désignation linguistique. Dans les deux cas, la mise en œuvre effective des 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mises à part les coordonnées des écoles, quel type d'information, par école, devrait selon vous également figurer au répertoire? 2. À quelle fréquence ce fichier devrait-il être mis à jour? Où et comment ce fichier devrait-il être accessible? <ol style="list-style-type: none"> 1. Nous explorons la possibilité d'appliquer cette règle à tous les cinq ans. Qu'en pensez-vous? 2. Nous explorons également à la possibilité d'une application différée, prenant compte des ouvertures d'écoles uniquement aux 5 ans alors que les fermetures seraient, elles, prises en compte aux 10 ans, lors de l'ERAR. Que pensez-vous de cette approche?

		nouvelles obligations linguistiques se rapprocheraient du prochain ERAR.	
3.	Visibilité et promotion des bureaux « autodésignés » bilingues	Le SCT examine la possibilité d'afficher sur Burolis les cas où des bureaux unilingues en vertu du Règlement ont été désignés bilingues par l'institution. Cependant, ces bureaux ne sont pas assujettis aux instruments de politiques du SCT et une plainte relative à l'un de ces bureaux pourrait être considérée irrecevable par le Commissariat aux langues officielles (CLO).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les bureaux autodésignés bilingues devraient-ils être identifiés dans SOLO et affichés comme tel sur Burolis? 2. Quelles sont les normes de service qui devraient être prises en considération avant d' « autodésigner » un bureau bilingue? Comment traitez-vous à l'interne les plaintes que vous recevez pour ces bureaux, le cas échéant?
4.	Une mesure de la demande réelle, juste et transparente	Dans le cadre des enquêtes sur leur langue officielle de préférence, des clients indiquent parfois préférer des services à la fois en anglais et en français. Comme il n'y a pas d'exigence de Directive à ce sujet, certaines institutions peuvent opter d'inclure ces doubles-réponses aux données de la majorité, alors que d'autres pourraient classer ces réponses en faveur de la minorité.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le SCT propose d'ajouter une exigence à la Directive voulant que, là où les clients ont choisi à la fois l'anglais et le français lors de la mesure de la demande, les réponses soient incluses dans les données en faveur de la langue minoritaire. Qu'en pensez-vous? 2. Quels sont vos défis à obtenir des résultats probants?
5.	Des aires de services délimitées de manière claire et cohérente, pour mieux servir les Canadiens	À l'heure actuelle, le SCT approuve l'établissement des aires de service seulement lorsqu'une institution demande à revoir son aire de service entre deux ERAR. En outre, le Règlement et la Directive ne comportent pas en ce moment de définition générale de la notion d' « aire de service » ou de modalités concernant son établissement.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le SCT propose de donner un délai de 6 mois pour qu'un bureau fédéral établisse son aire de service. Qu'en pensez-vous? 2. À quels défis êtes-vous confrontés au moment d'établir vos aires de service?
6.	Modernisation et promotion de <u>Burolis</u> , le répertoire public des obligations linguistiques des bureaux fédéraux	La modernisation de Burolis vise à rendre l'outil plus intuitif, permettant aux membres du public de trouver plus facilement et à l'aide de mots clés l'information dont ils ont besoin.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selon-vous, Burolis est-il bien connu des intervenants et du grand public? Des suggestions pour mieux en faire la promotion? Y a-t-il des fonctions que vous aimeriez voir sur Burolis?