

**Tableau synthèse – thèmes et questions de discussion – préconsultations sur la mise en œuvre du
Règlement sur les langues officielles et la révision de la
Directive sur l'application du Règlement - communication avec le public et prestation des services**

| | Thème | Contexte | Questions |
|-----------|--|--|--|
| 1. | L'obligation renforcée de consulter la population langue officielle minoritaire servie | Lorsqu'une institution a plusieurs bureaux offrant les mêmes services dans une même région et qu'elle doit désigner certains bureaux bilingues, proportionnellement au poids démographique de la minorité, elle doit alors prendre en compte les avis de la minorité quant au choix de l'emplacement précis des bureaux bilingues; le mandat de ses bureaux; et la distribution de la population minoritaire sur le territoire desservi. D'ailleurs, le nouveau SOLO vous exigera de faire rapport de vos processus de consultation (Qui ? Quand ? Comment ?) et l'information saisie sera utilisée 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 Centre d'excellence en langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) dans le cadre de vos consultations partie IV ? 3. Vous sentez-vous bien équipés pour répondre aux questions qui vous seront posées via SOLO (Qui ? Quand ? Comment ?) ? |
| 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 (StatCan) et Patrimoine canadien (PCH), œuvre à constituer et maintenir un répertoire juste et à jour de toutes les écoles de langue minoritaire au Canada (disponible via SOLO et au public sur Canada.ca) dès 2022-23, date à compter de laquelle la règle des écoles deviendra justiciable.</p> <p>Le gouvernement du Canada, par l'intermédiaire de PCH, maintient actuellement, pour fin de recherche</p> | <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 ? 3. Où et comment ce fichier devrait-il être accessible ? |

uniquement, un tel répertoire (quelque 900 entrées), qui regroupe les écoles langue minoritaire anglophone et francophone, à partir des bases de données qui lui sont fournies par le gouvernement du Québec et la Fédération nationale des conseils scolaires francophones (FNCSF). C'est ce répertoire qui sera mis à jour d'ici 2022-23.

Fréquence de mise en œuvre de la disposition par les institutions fédérales

L'intégration d'un critère qualitatif de vitalité est un élément phare du Règlement modifié. En vertu de ce critère, 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. Selon nos projections quelque 300 bureaux fédéraux pourraient être nouvellement désignés bilingues en vertu de ce critère, lors de sa mise en œuvre (2022-23).

Enjeu (1) – Fréquence :

L'école est un indicateur stable de vitalité communautaire. Ceci étant dit, plusieurs changements peuvent survenir dans le réseau des 900 écoles de langue minoritaire au pays. Plusieurs écoles pourraient ouvrir ou fermer entre les exercices décennaux de révision de l'application du Règlement. Les intervenants externes voudront sans doute que le SCT prenne en compte le plus rapidement possible les ouvertures d'écoles dans leur communauté (aux 5 ans, voire même annuellement, plutôt qu'aux 10 ans, lors des exercices de révision de l'application du Règlement (ERAR)).

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 ?

| | | | |
|----|--|--|--|
| | | <p>Enjeu (2) - Application différée :</p> <p>Suite à la fermeture d'une école de la minorité, un bureau bilingue en vertu de cette disposition aurait, dans certaines circonstances, à mesurer la demande réelle de service pour vérifier sa nouvelle désignation linguistique. Dans d'autres circonstances, selon la <i>Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</i> (Directive), il aurait deux ans pour cesser la prestation de services bilingues, ce qui pourrait le mener au prochain ERAR. Dans le cas où la disposition sur les écoles était appliquée aux 5 ans, il serait possible, pour l'application de cette disposition entre les ERAR, de ne tenir compte que des ouvertures d'écoles.</p> | |
| 3. | <p>Visibilité et promotion des bureaux « autodésignés » bilingues</p> | <p>Certaines institutions choisissent de communiquer avec le public et lui offrir des services dans les deux langues officielles dans des bureaux désignés unilingues en vertu du Règlement.</p> <p>Le SCT reconnaît que certaines institutions pourraient avoir d'autres raisons que la demande importante ou la vocation d'un bureau pour désigner bilingue un point de service. Le SCT examine donc la possibilité d'afficher sur Burolis les cas où des bureaux unilingues en vertu du Règlement ont été désignés bilingues par l'institution.</p> <p>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).</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Si vous avez des bureaux autodésignés bilingues, vous serait-il utile de les identifier sur SOLO et de les voir afficher sur Burolis ? 2. Quelles sont les normes de service qui devraient être prises en considération au préalable, soit avant d'« autodésigner » un bureau bilingue (ex. affichage, qualité égale, bilingue en tout temps, etc.) ? 3. Si vous avez des bureaux autodésignés bilingues, comment traitez-vous à l'interne les plaintes que vous recevez pour ces bureaux, le cas échéant ? |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 4. | <p>Une mesure de la demande réelle, juste et transparente</p> | <p>Dans le cadre de la mesure de la langue de préférence pour des services fédéraux, des clients indiquent parfois préférer des services à la fois en anglais et en français.</p> <p>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, présumant qu’une double-réponse reflète un souhait d’avoir accès aux deux langues (dans un bureau bilingue).</p> | <p>1. Afin de respecter l’esprit de la Loi et de s’assurer que les réponses-doubles (anglais/français) soient classées en faveur d’un bureau bilingue, 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 ?</p> <p>2. La Directive exige d’utiliser des méthodes permettant d’obtenir des résultats probants dans le cas des bureaux ayant à mesurer la demande de services. Le cas échéant, quels sont vos défis à obtenir des résultats probants ?</p> |
| 5. | <p>Des aires de services délimitées de manière claire et cohérente, pour mieux servir les Canadiens</p> | <p>Dans certaines situations, le Règlement exige qu’un bureau délimite le territoire qu’il dessert (aire de service) pour établir ses obligations linguistiques en tenant compte de la population de la minorité qui s’y trouve. Les institutions sont responsables d’établir l’aire de service de leurs bureaux en fonction de leurs réalités opérationnelles.</p> <p>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. Un suivi plus serré est aussi effectué pour certaines institutions au moment de l’ERAR.</p> <p>Enfin, 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.</p> | <p>1. De quelle manière délimitez-vous vos aires de services ?</p> <p>2. À quels défis êtes-vous confrontés au moment d’établir votre – ou vos – aires de service ? Y-a-t-il des indications, outils ou informations qui pourraient vous être utiles à cette fin ?</p> <p>3. Afin d’assurer que les obligations linguistiques soient déterminées dans les meilleurs délais lorsque les institutions doivent effectuer certaines démarches administratives pour confirmer l’aire de service d’un bureau (nouveau ou existant), le SCT propose de donner un délai de 6 mois pour qu’un bureau fédéral établisse son aire de service. Qu’en pensez-vous ?</p> |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 6. | Modernisation et promotion de Burolis , le répertoire public des obligations linguistiques des bureaux fédéraux | <p><u>Burolis</u> est la base de données publique permettant de répertorier et de faire connaître les obligations linguistiques de l'ensemble des bureaux fédéraux, au Canada et à l'étranger, établies en vertu du Règlement.</p> <p>La modernisation de Burolis vise à rendre l'outil plus intuitif et son moteur de recherche plus performant. Cela permettra aux membres du public de trouver plus facilement et à l'aide de mots clés l'information dont ils ont besoin, que ce soit la langue de service d'un bureau, le type de services offerts, son adresse, et même, le cas échéant, ses heures d'ouverture.</p> | <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 ? 2. Avez-vous eu de la rétroaction du public sur Burolis (ce que les gens aiment ou aiment moins de l'outil, à quelle fin s'en servent-ils) ? 3. Y a-t-il des fonctions que vous aimeriez voir sur Burolis ? 4. Voyez-vous une utilité pour votre institution d'inclure les bureaux autodésignés à Burolis ? Laquelle ? |
|----|--|--|---|