

## La mesure de la demande

*Le Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services* et l'Exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR)

Notes de la présentation — le 21 février 2024

### Diapositive 1 – La mesure de la demande et l'ERAR

- Cette présentation porte sur les dispositions du [Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services](#) (Règlement) qui touchent la mesure de la demande ; et
- L'Exercice de révision de l'application du Règlement, communément appelé l'ERAR.
- Si vous avez été invité à participer à cette séance, c'est parce que votre institution doit entreprendre une mesure de la demande afin de confirmer la désignation linguistique d'un ou de plusieurs de vos bureaux dans le cadre de l'ERAR.
- Le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) vous avisera du ou des bureaux qui devront effectuer une mesure de la demande en vous assignant une tâche dans le système pour chacun des bureaux concernés.
- Lors de la présentation, nous allons préciser les étapes, les exigences et les bonnes pratiques en lien avec la mesure de la demande, et démontrer comment enregistrer vos résultats dans SOLO.
- Si vous avez des questions d'ordre général, vous pouvez les écrire dans le clavardage, mes collègues se feront un plaisir de vous répondre. Si vous avez des questions particulières concernant votre institution ou des demandes d'interprétation, vous pouvez nous écrire à notre adresse [info-ollo@tbs-sct.gc.ca](mailto:info-ollo@tbs-sct.gc.ca) et nous vous répondrons dans les meilleurs délais. Le matériel utilisé lors de cette séance, c'est-à-dire la présentation PowerPoint et les notes, est également disponible dans la [Boîte à outils du Règlement de GCwiki](#).

### Diapositive 2 - Mises à jour - ERAR

- L'ERAR a été officiellement lancé le 21 septembre 2023.
- Le module de l'ERAR a été activé dans SOLO et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a complété la vérification de l'application initiale du Règlement.
- L'équipe du Règlement a travaillé conjointement avec le groupe de la TI responsable de SOLO pour finaliser les ajustements techniques nécessaires au module de l'ERAR afin d'en assurer la bonne application du Règlement.
- Vous avez reçu une invitation à une ou plusieurs séances d'information ciblées et selon le groupe de dispositions qui s'appliquent aux bureaux de votre institution. La séance d'information au sujet des règles automatiques a été livrée le 13 février, celle au sujet

des aires de service a été présentée le 15 février et celle sur le principe de la proportionnalité et les consultations a été donnée hier, le 20 février.

- Pour ceux et celles qui ont raté ces trois séances, les présentations PowerPoint et les notes se trouvent dans la [Boîte à outils du Règlement sur GCWiki](#).
- Nous sommes maintenant rendus à la dernière séance d'information d'une série de quatre. La séance d'aujourd'hui traitera de la mesure de la demande.
- SOLO sera accessible à nouveau à tous les utilisateurs dès la semaine du **26 février** ; soit une fois toutes les séances d'information complétées. En tant que personnes responsables des langues officielles (PRLO), vous aurez donc participé aux séances d'information nécessaires avant d'entreprendre les prochaines étapes de l'ERAR. Vous recevrez un message lorsque SOLO sera accessible.
- Nous comptons également sur votre collaboration pour parfaire SOLO et assurer le bon déroulement de l'ERAR. Comme il s'agit d'une nouvelle application Web, nous vous invitons à nous signaler toute erreur, qu'il s'agisse d'un problème technique, d'un lien erroné ou encore, d'un bogue lié à la langue de l'interface.

### Diapositive 3 – Étapes de l'ERAR

- Afin de vous situer dans l'exercice, nous reprenons notre graphique qui illustre les grandes étapes de l'ERAR.
- À ce point-ci, vous devriez avoir suivi la formation SOLO et complété la mise à jour de vos bureaux dans le système. Si vous n'avez pas suivi la formation SOLO, contactez-nous après cette rencontre et nous vous enverrons le lien vers la formation en ligne.
- Nous voilà alors rendus à la troisième boule du pendule – les règles générales et particulières. Le processus de la mesure de la demande pour les règles particulières et pour les bureaux à l'extérieur du pays commence dès le début de l'ERAR.
- **À dire seulement lors de la 1<sup>re</sup> présentation sur la mesure de la demande** : Vous avez peut-être constaté qu'il y a aussi mention de la mesure de la demande dans la quatrième boule intitulée « Suite des règles générales ». Ceci réfère à une étape ultérieure de l'ERAR qui requiert aussi une mesure de la demande. C'est-à-dire que dans certains cas, lorsqu'un bureau n'atteint pas les seuils à l'**aire de service**, il doit mesurer la demande pour vérifier s'il y a demande importante à ce bureau. C'est le même processus que celui dont nous discuterons aujourd'hui qui s'appliquera à cette mesure de la demande. **Cette tâche de mesure sera déclenchée plus tard dans SOLO, après les aires de service, et seulement pour certains bureaux n'ayant pas atteint les critères et seuils d'aires de service.**

## Diapositive 4 – Mesure de la demande – Règles générales

- À titre de rappel, la mesure de la demande est essentiellement un sondage auprès de la clientèle d'un bureau afin de connaître sa langue officielle de préférence pour les communications et services.
- En général, s'il y a au moins cinq pour cent de demande pour des services dans les deux langues officielles à un bureau, le bureau est désigné bilingue. Sinon, il est unilingue dans la langue de la majorité.
- La langue de la minorité est l'anglais au Québec et le français hors Québec.
- Les schémas sur cette diapositive et la suivante illustrent les circonstances du Règlement qui mènent à la nécessité de mesurer la demande pour confirmer la désignation linguistique d'un bureau.
- On retrouve des circonstances menant à la mesure de la demande dans les règles générales et les règles particulières.
- Tout d'abord, il y a la mesure de la demande qui découle des **règles générales**.
  - Il y a la mesure de la demande **suite aux aires de service** qui commencera dans environ six mois. SOLO assignera cette tâche de mesure de la demande à certains bureaux desquels l'aire de service n'aura pas atteint les seuils prévus par le Règlement et ne comprend pas d'école de la minorité (dispositions 5(1)d), 5(1)k), et 5(1)n)). Ces bureaux devront mesurer la demande dans **la langue de la minorité**. S'il y a au moins cinq pour cent de demande dans la langue minoritaire, il est désigné bilingue. Sinon, il est unilingue dans la langue de la majorité.
  - Pour les bureaux situés à l'**extérieur du Canada**, la tâche commencera dès que SOLO ouvrira la semaine du 26 février et la demande devra être mesurée **dans les deux langues officielles** (disposition 5(3)). S'il y a cinq pour cent ou plus de demande dans les deux langues à ce bureau sur une période d'un an, celui-ci est désigné bilingue. Sinon, il est unilingue dans la langue dans laquelle il y a au moins cinq pour cent de demande.

## Diapositive 5 – Mesure de la demande – Règles particulières

- Il y a ensuite la mesure de la demande pour les bureaux assujettis aux **règles particulières**. SOLO assignera habituellement une tâche de mesure de la demande à ces bureaux parce qu'ils n'ont pas atteint le volume de voyageurs ou qu'ils n'ont pas rencontré les critères prescrits par le Règlement. Examinons ici les différentes circonstances qui font que certains de vos bureaux devront mesurer la demande pendant l'ERAR :
  - Les **aéroports et les bureaux fédéraux dans les aéroports** sont automatiquement désignés bilingues lorsqu'ils se trouvent dans des capitales provinciales ou territoriales (7(5)) ou qu'ils atteignent le seuil d'un million de

voyageurs par année (7(3)). Les aéroports et bureaux dans les aéroports qui n'ont pas rempli ces conditions devront confirmer leur désignation linguistique en mesurant la demande dans la **langue minoritaire** (7(1)). (Pour les aéroports non assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, l'obligation s'applique uniquement aux bureaux fédéraux dans les aéroports et non aux aéroports mêmes.)

- De façon similaire, les **lieux d'entrée au QC, NB et ON** sont automatiquement bilingues si moins de 500 000 personnes entrent au Canada par ces lieux au cours d'une année (6(2)c). Les points d'entrée qui n'atteignent pas ce seuil doivent mesurer la demande dans la **langue minoritaire** (6(1)d)). (Pour les lieux d'entrée situés dans les aéroports, ils tombent sous les règles en lien avec les aéroports. Pour les autres lieux d'entrée, les dispositions générales s'appliquent.)
- Les **gares ferroviaires** sont désignées bilingues si elles sont dans une capitale provinciale ou territoriale (7(5)), si elles sont situées dans une région métropolitaine de recensement où la minorité est d'au moins 5 000 personnes (7(4)a)(i)) ou si elles sont dans une subdivision de recensement où la minorité est d'au moins 500 personnes représentant cinq pour cent de la population de cette région (7(4)a)(ii)). Autrement, les gares sont tenues de mesurer la demande dans la **langue minoritaire** (7(1)).
- Pour ce qui est des **gares de traversiers**, elles sont désignées bilingues si le nombre total de passagers embarqués et débarqués à ces gares s'élève à au moins 100 000 au cours d'une année (7(4)b)). Sinon, elles doivent mesurer la demande dans la **langue minoritaire** (7(1)).
- Un bureau qui mesure la demande dans la langue minoritaire est désigné bilingue s'il y a au moins cinq pour cent de demande dans cette langue à ce bureau. Autrement, il est unilingue dans la langue de la majorité.
- Certains **trajets d'avion et de train** sont désignés bilingues dû à leurs points de départ et d'arrivée tel que décrit aux dispositions 7(4)c) et 7(4)d) du Règlement. Les autres trajets doivent mesurer la demande dans les **deux langues officielles** pour confirmer leur désignation linguistique (7(2)).
- Les **trajets de traversiers** sont bilingues s'ils atteignent le seuil d'affluence de 100 000 passagers par année prescrit par le Règlement (7(4)e)). Autrement, ils doivent mesurer la demande dans les **deux langues officielles** (7(2)).
- Certains bureaux offrant des services de communications navire-terre sont automatiquement désignés bilingues en raison de la zone géographique qu'ils desservent telle que décrite à la disposition 6(2)a) du Règlement. Tous les autres bureaux sont tenus de mesurer la demande **dans les deux langues officielles** (6(1)b)).
- De même, certains bureaux offrant des services de recherche et sauvetage qui desservent l'est du Canada jusqu'à la frontière du Manitoba, comme décrit à la

disposition 6(2)d) du Règlement sont automatiquement désignés bilingues. Tous les autres bureaux doivent mesurer la demande **dans les deux langues officielles** (6(1)e)).

- ***Notes seulement*** Le Règlement prévoit également une disposition spéciale pour certains cas particuliers (6(1)f)) : un détachement de la GRC qui, dans une province, offre des services sur un tronçon de la Transcanadienne où se trouve un lieu d'entrée dans une province officiellement bilingue doit mesurer la demande **dans les deux langues officielles**.
- Un bureau qui mesure la demande dans les deux langues officielles est désigné bilingue s'il y a au moins cinq pour cent de la demande pour des services dans les deux langues officielles au cours d'une année à ce bureau. Autrement, il est désigné unilingue dans la langue officielle dans laquelle il y a au moins cinq pour cent de demande.
- Finalement, il y a les bureaux servant une **clientèle restreinte et identifiable**. Il n'y a pas de seuils d'affluence à atteindre ou autres critères à satisfaire pour ces bureaux. Pour confirmer sa désignation linguistique, chaque bureau doit demander à chaque client sa langue de préférence pour les communications et services (6(1)a)). Le bureau sera désigné bilingue s'il y a au moins cinq pour cent de demande dans les deux langues officielles au cours d'une année à ce bureau. Autrement, il est désigné unilingue dans la langue officielle dans laquelle il y a au moins cinq pour cent de demande. **Pour plus d'information sur les bureaux servant une clientèle restreinte et identifiable, veuillez consulter la section définition de la [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services-Canada.ca](#) (La Directive).**
- Vous pouvez trouver un sommaire de ces règles dans le [Tableau des règles générales](#) et le [Tableau des règles particulières](#) dans la [Boîte à outils du Règlement sur GCWiki](#).

## Diapositive 6 – Comment s'y prendre? Bonnes pratiques pour la mesure de la demande

- En général, une mesure de la demande comporte quatre grandes étapes :
  1. La planification ;
  2. L'élaboration de la méthodologie ;
  3. La collecte de réponses ; et
  4. La révision du rapport de résultats.
- Comme prévu par la Directive, la mesure de la demande doit être complétée dans les meilleurs délais, à l'intérieur d'une période maximale de deux ans à partir de la date à laquelle le bureau a été créé ou de la date à laquelle les dispositions du Règlement ont été appliquées, ou réappliquées dans le cadre de l'ERAR, selon le cas.

- Nous avons élaboré, en collaboration avec Statistique Canada, un [Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande](#) pour les PRLO dans les institutions. Le guide fournit des conseils sur les quatre grandes étapes mentionnées plus tôt.

## Diapositive 7 – Quelques exigences clés de la Directive pour la mesure de la demande

- Bien que les institutions soient responsables d'appliquer le Règlement à leurs bureaux et de déterminer la meilleure façon d'y mesurer la demande, la section 6.3 de la Directive fournit des instructions à ce sujet afin d'assurer une application uniforme et cohérente du Règlement au sein du Gouvernement fédéral.
- À l'écran, vous avez quelques exigences clés que nous trouvons pertinentes de souligner, incluant une nouvelle exigence d'informer les répondants que leurs réponses seront utilisées pour déterminer la désignation linguistique du bureau et de fournir au SCT les résultats de la mesure de la demande ainsi que la méthodologie employée.
- Une certaine expertise s'avère souvent nécessaire lorsqu'on effectue une mesure de la demande. On aimerait donc souligner ici que la section 8.2 de la Directive indique que Statistique Canada peut, moyennant certains frais, offrir ses services aux institutions devant mesurer la demande.
- On vous invite à consulter la [Directive](#) pour voir la liste complète des exigences reliées à la mesure de la demande.

## Diapositive 8 – SOLO – Naviguer la mesure de la demande

- Afin d'accéder à vos tâches de mesure de la demande dans SOLO, vous devez tout d'abord sélectionner le module « ERAR » dans le système. Vous voyez aux **captures d'écran #1 et #2** comment retrouver cette fonction.
- Ensuite, sélectionnez « Examiner les changements apportés à l'ERAR » puis choisissez votre institution dans le menu déroulant et cliquez « Afficher » comme vous voyez à la **capture d'écran #3**.

## Diapositive 9 – SOLO – Soumettre vos données

- La prochaine page affichera toutes les tâches qui vous sont assignées dans le cadre de l'ERAR – le type de tâche vous indique lesquelles sont pour la mesure de la demande, les aires de services, les consultations à la proportionnalité, etc. Mais pour les fins de cette présentation, nous nous attardons à la mesure de la demande.
- Ici, l'exemple dans la **capture d'écran #4** vous montre une tâche pour la mesure de la demande chez Air Canada.
- Cliquez sur « Afficher » pour générer la fenêtre démontrée dans la **capture d'écran #5**. Ici, vous êtes appelé à remplir les sections en jaune. Une fois complété, vous verrez que

la section relative au pourcentage de la demande se remplit automatiquement lorsque vous avez entré les résultats de votre mesure.

- Comme vous vous en souviendrez de la diapositive sur les exigences clés de la Directive, les institutions doivent fournir au SCT les résultats de la mesure de la demande ainsi que la méthodologie employée.
- C'est dans cette section que vous nous fournissez cette information. Vous pouvez écrire quelques renseignements généraux dans la case méthodologie, mais pour nous remettre une copie de votre méthodologie, vous devez cliquer sur le bouton « Générer un courriel ».
- En cliquant sur « Générer le courriel », SOLO ouvrira un courriel adressé à notre boîte générique auquel vous pourrez joindre une copie de votre méthodologie. C'est ce que vous voyez à la **capture d'écran #6**.
- Le système devrait également générer dans le sujet du courriel le code de 3 lettres de votre institution afin de nous permettre ici au SCT de facilement repérer et trier les méthodologies que nous recevons.
- Veuillez noter que nous ne revoyons pas et n'approuvons pas votre méthodologie avant votre mesure de la demande. L'objectif de nous fournir votre méthodologie est d'appuyer vos résultats de mesure avec un document attestant que le processus a été rigoureux et qu'il a donné des « résultats probants ».
- Nous allons passer en revue les résultats et consulter les méthodologies au besoin. Si nous avons des questions, nous allons communiquer directement avec les institutions concernées. **N'oubliez pas de joindre au courriel une copie de votre méthodologie.**
- De retour à la fenêtre SOLO, passez en revue les détails une fois de plus et sélectionnez « Soumettre » au bas de l'écran. Ceci vous mènera à la capture d'écran que vous verrez à la prochaine diapositive.

## Diapositive 10 – SOLO – Valider vos données

- À la **capture d'écran #7**, SOLO affiche la désignation linguistique confirmée du bureau et la disposition appliquée.
- Selon les résultats obtenus lors de votre mesure de la demande, il est possible que votre bureau conserve sa désignation linguistique actuelle ou qu'il devienne bilingue ou unilingue.
- Dans cet exemple, vous voyez que, selon les données fournies à l'étape précédente, ce bureau maintient sa désignation bilingue.
- La boîte jaune vous indique que votre tâche est terminée. Si l'information que vous voyez à l'écran est correcte, vous pouvez cliquer « Valider » (rectangle vert). Les détails du bureau seront alors envoyés au SCT afin d'en faire une dernière vérification.

- Si vous avez des préoccupations quant à ce que vous voyez à l'écran (que ce soit une adresse erronée ou la disposition appliquée), vous pouvez cliquer sur le bouton « Signaler un enjeu » (rectangle rouge). Un courriel adressé à notre boîte générique sera alors généré par SOLO, comme vous voyez à la **capture d'écran #8** pour vous permettre de nous communiquer l'enjeu en question.
- Lorsque vous aurez signalé l'enjeu, un avis sera généré par SOLO dans l'encadré vert comme vous voyez à la **capture d'écran #9**. Vous pouvez alors cliquer sur le bouton « Retour aux tâches ». Nous communiquerons avec vous une fois que nous aurons examiné l'enjeu rapporté.

## Diapositive 11 – Une fois la désignation linguistique confirmée

- Comme prévu par la Directive, une fois que la désignation linguistique d'un bureau est confirmée, un bureau nouvellement désigné bilingue ou unilingue a jusqu'à un an pour se conformer à la nouvelle désignation linguistique.
- **Pour les bureaux ayant mesuré la demande suite aux aires de service seulement** : les bureaux devenus unilingues après avoir mesuré la demande suite aux aires de service ont jusqu'à un an pour informer la population minoritaire qu'ils servent de la date à laquelle les services bilingues ne seront plus disponibles et des endroits où elle pourra dorénavant se prévaloir de services dans la langue officielle de son choix.
- Une fois les échéances prescrites par la Directive écoulées, l'exercice des bilans annuels sera l'outil utilisé par le SCT pour vérifier la conformité.

## Diapositive 12 – Cheminement critique de l'ERAR

- Aux fins d'illustration, vous voyez à l'écran le cheminement critique provisoire de l'ERAR qui donne une idée générale des échéances auxquelles vous pouvez vous attendre.
- Ce chemin critique est provisoire. La période de temps attribuée aux activités de chaque groupe est sujette à changement.
- Aux fins de coordination de l'ERAR à l'échelle de l'appareil fédéral, des échéances de conformité sont établies par regroupement de règles. Cela signifie que le décompte d'un an pour qu'un bureau mette en œuvre ses nouvelles obligations linguistiques débutera à la fin de la période d'application du groupe de règles. Ainsi, le début du décompte de l'échéance dépend entièrement de la règle qui s'applique au bureau en question.
- À titre d'exemple, vous constaterez par le graphique que la période d'application de la mesure de la demande se déroule entre l'hiver 2024 et l'hiver 2026. Le décompte d'un an pour la mise en œuvre des nouvelles obligations dans ces bureaux débutera après cette période.
- Soyez assurés que le SCT vous communiquera les échéances et les dates exactes par regroupement de règles en temps et lieu, au fur et à mesure de la progression de l'ERAR et que le chemin critique et les documents connexes seront mis à jour en conséquence.



## Diapositive 13 – Questions ?

- Comme mentionné plus tôt, cette présentation PowerPoint et les notes se trouvent dans la [Boîte à outils du Règlement sur GCwiki](#) ainsi que des liens à toutes les ressources mentionnées dans la présentation d'aujourd'hui.
- N'hésitez pas à communiquer avec nous via notre boîte générique pour toutes questions en lien avec cette présentation, l'ERAR, ou pour des questions spécifiques à votre institution.