



**Centre d'excellence
en langues officielles**

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

Contexte

- Ensemble, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur les langues officielles* (LLO) donnent aux membres du public un droit à des communications et des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix :
 - dans la Région de la capitale nationale;
 - dans les institutions relevant du Parlement;
 - au siège social des institutions;
 - là où il y a une **demande importante**; et
 - là où la **vocation du bureau** le justifie.



Ce ne sont pas tous les bureaux qui sont bilingues. En fait, plus de la moitié sont unilingues!

Le rôle du Règlement

- Des modifications au Règlement de 1991 ont été faites en 2019.
- Quelque 11 300 bureaux sont assujettis à la LLO et au Règlement.
- À l'aide de critères et de seuils en nombres et pourcentages, le Règlement définit, **pour un bureau existant** :
 - les circonstances où il y a **demande importante** dans la langue minoritaire, dans lequel cas il doit être désigné bilingue; et
 - les cas où la vocation du bureau justifie qu'il soit bilingue.



Le Règlement ne détermine pas les opérations d'une institution ni l'emplacement, l'ouverture ou la fermeture de ses bureaux.

1



Langue minoritaire = anglais au Québec et français dans le reste du Canada

2

Ce qu'on entend par « bureau » et « public »

- Un **bureau** est un endroit où une institution fédérale offre des services au public ou communique avec lui.
- Le **public** est toute personne, groupe de personnes, organisation ou entreprise qui reçoit des services d'une institution fédérale ou qui communique avec elle, y compris des représentants d'un autre palier de gouvernement.

P. ex.,
-numéro sans frais (1-800)
-trajet de train ou d'avion
-poste frontalier
-Centre Service Canada
-bureau de poste
-détachement de la GRC
-gare de traversier
-services offerts par vidéoconférence



- Ça exclut les employés des institutions assujetties à la LLO dans le cadre de leurs fonctions.
- Les droits du public ont priorité sur les droits des fonctionnaires.

Demande importante

Selon la LLO, le Gouverneur en Conseil peut, par voie de Règlement, tenir compte des critères suivants pour déterminer s'il y a demande importante en anglais, en français ou dans les deux langues officielles :

- ✓ la taille de la minorité linguistique de la région desservie et sa proportion par rapport à la population totale de cette région;
- ✓ la spécificité de cette minorité;
- ✓ le volume des communications et des services assurés entre un bureau et ses utilisateurs; et
- ✓ tout autre critère jugé indiqué.

Règles générales – méthode de calcul



Comment arrive-t-on à connaître la taille et le % de la population minoritaire et majoritaire de la région où se situe ce bureau?



Depuis 1991, les données linguistiques étaient obtenues par le recensement décennal grâce à une méthode de calcul qui tient compte des réponses aux questions sur la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue la plus parlée à la maison.



Une nouvelle méthode de calcul fondée sur la **langue maternelle** et les **langues parlées à la maison** a été élaborée lors de la révision réglementaire (2019). Elle est entrée en vigueur en août 2022 et aura pour effet d'augmenter la minorité en nombre et en proportion (%).

Règles générales – seuils

- On examine la taille et la proportion (%) de la minorité où se trouve le bureau.
- Si elle atteint les seuils et que la situation du bureau respecte les critères prescrits (p.ex., le bureau offre des services clés ou il est le seul à offrir un service), on considère qu'il y a demande importante de service dans la langue minoritaire et le bureau est désigné bilingue.

P. ex., un bureau est le seul à offrir ses services à Bathurst, soit une subdivision de recensement où la minorité est 500+ personnes représentant 5%+ de la population totale de cette région = bilingue

Règles générales – aires de service

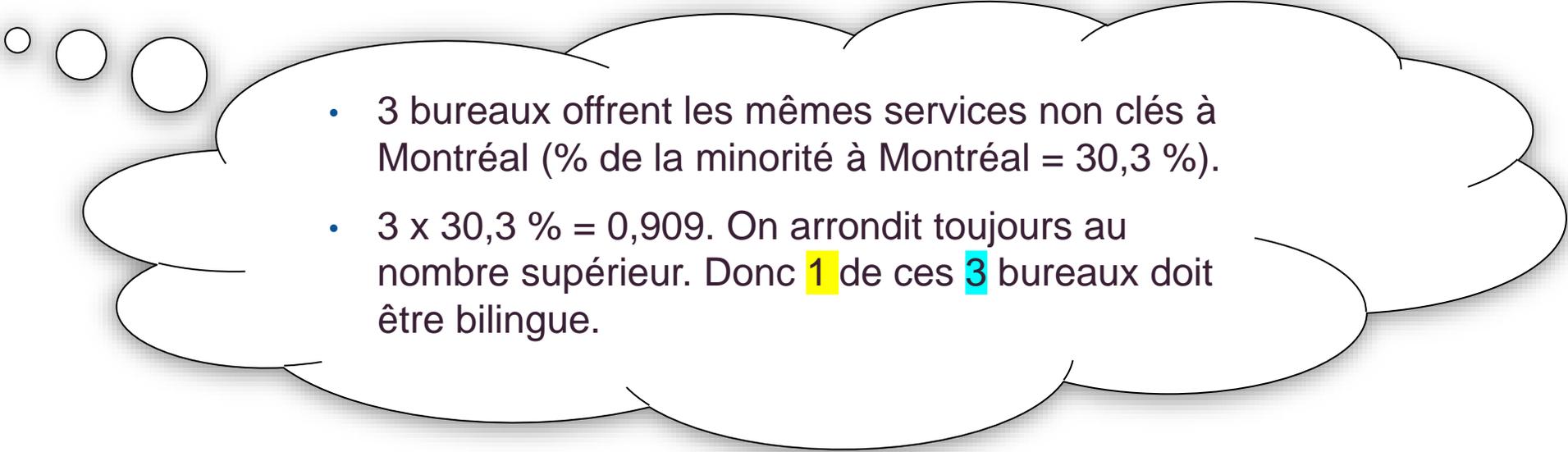
- Aire de service :
 - territoire ou la zone géographique desservie par un bureau
 - déterminée par l'institution
- Une fois l'aire de service définie, on applique les seuils et critères du Règlement :
 - École de la minorité linguistique dans l'aire de service
 - 5000 personnes de la minorité linguistique dans l'aire de service
 - Aire de service chevauche deux provinces de langue officielle minoritaire différente
 - 500 personnes représentant au moins 5% de la population totale dans l'aire de service

Bureau désigné bilingue



Règles générales – principe de proportionnalité

- Si une institution a plusieurs bureaux offrant les **mêmes services** dans une région, en général, elle doit offrir des services bilingues dans un nombre de bureaux égal ou supérieur à la proportion de la minorité de cette région.

- 
- 3 bureaux offrent les mêmes services non clés à Montréal (% de la minorité à Montréal = 30,3 %).
 - $3 \times 30,3 \% = 0,909$. On arrondit toujours au nombre supérieur. Donc **1** de ces **3** bureaux doit être bilingue.

- Lorsque le nombre de bureaux bilingues a été déterminé, l'institution doit tenir compte du mandat des bureaux, de la répartition de la minorité et des avis obtenus en consultation avec la minorité pour choisir lequel devra être désigné bilingue (**1**) parmi les bureaux touchés (**3**).

Règles particulières

- On utilise d'autres méthodes pour déterminer s'il y a demande importante dans un bureau lorsque les données sur la population ne sont pas pertinentes.

p. ex.,
Aéroport dans une capitale provinciale ou
territoriale = bilingue

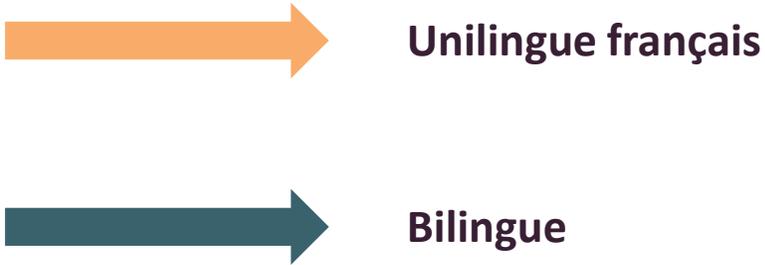
ou

Aéroport au Canada où le nombre de
passagers sur une année est 1M = bilingue

ou

Aéroport où la demande de service dans la
langue minoritaire au cours d'une année est d'au
moins 5 % = bilingue

Mesure de la demande

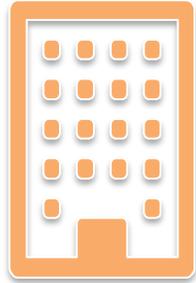
- Mesure de la demande = sondage auprès de la clientèle d'un bureau pour connaître sa préférence linguistique pour les communications et services.
- 5% + de demande pour des services dans une langue = services offerts dans cette langue. P. ex. :
 - 3,4% de demande en anglais
 - 96,6% de demande en français
 - 94,5% de demande en anglais
 - 5,5% de demande en français
- Mesure de la demande auprès du grand public = sonder la clientèle en général
- Mesure de la demande pour une clientèle restreinte et identifiable = sonder chaque client

La vocation du bureau

- Dans certains cas, la nature même du bureau ou de son mandat fait en sorte qu'il doit être automatiquement désigné bilingue. Par ex. :
 - une ambassade ou un consulat;
 - une clinique de premiers soins dans un aéroport;
 - un numéro de téléphone sans frais;
 - des services offerts par vidéoconférence; ou
 - un bureau dans un parc national.



L'application du Règlement



QUI?

Les institutions sont responsables de garder la liste de leurs bureaux à jour et d'appliquer le Règlement pour déterminer ou vérifier la désignation linguistique de leurs bureaux.



COMMENT?

Le nouveau Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) facilite l'application du Règlement. Il indique, selon le type de bureau et son adresse, les étapes à suivre pour en arriver à la désignation linguistique du bureau.

MONTH/ MOIS						
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

QUAND?

On doit appliquer ou vérifier l'application du Règlement :

- ✓ Lorsqu'un bureau ouvre, ferme, déménage ou lorsque ses fonctions changent.
- ✓ Lors de l'exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR).

L'Exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR)

<p>POURQUOI?</p> <p>Au fil des ans, les habitudes des gens, la composition de la population ainsi que la taille et la proportion de la population minoritaire peuvent changer.</p>	<p>COMMENT?</p> <p>Cette révision de la désignation linguistique des bureaux se fera par le biais de l'ERAR, un exercice qui sera coordonné par le SCT à l'aide de SOLO et qui impliquera la plupart des institutions.</p>
<p>QUI?</p> <p>Touche les institutions qui doivent déterminer s'il y a demande importante à leurs bureaux (règles générales et particulières). Ne touche pas les règles sur la vocation du bureau.</p>	<p>QUAND?</p> <p>Le prochain ERAR sera lancé à la fin de 2022.</p>

QUOI?
Le Règlement prévoit que les institutions revoient la désignation linguistique de leurs bureaux à la lumière des données du plus récent recensement décennal, donc aux 10 ans.

Les prochaines étapes – avant l'ERAR



1

Fin 2022/Début 2023 - Une formation sur le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) sera offerte aux Personnes responsables des langues officielles (PRLO) des institutions par le SCT. Des outils d'appui à l'utilisateur seront aussi fournis.

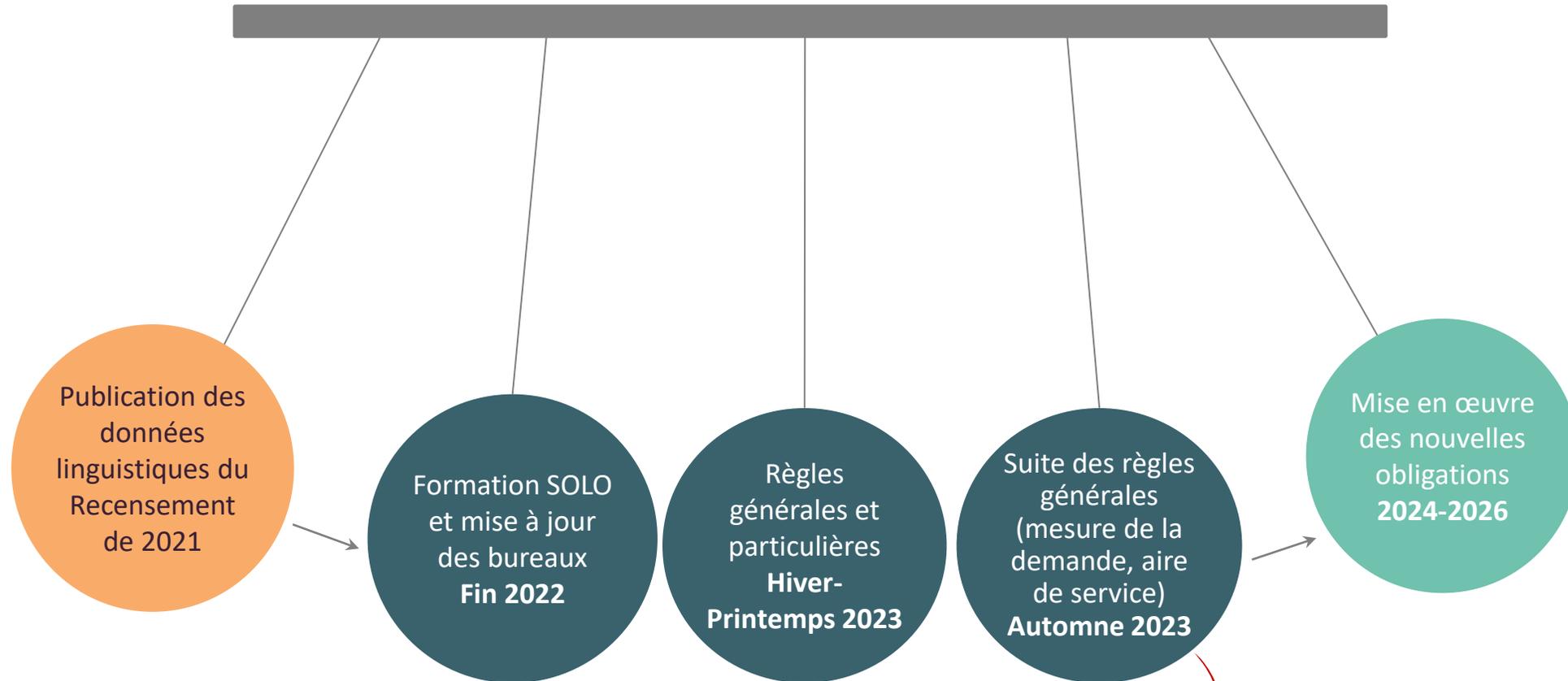
2

Fin 2022 - Le SCT enverra un courriel aux PRLO leur demandant d'obtenir les informations nécessaires à la mise à jour de la liste des bureaux de leur institution.

3

Hiver/Printemps 2023 - Le SCT enverra un courriel aux administrateurs généraux et aux PRLO pour les aviser du lancement du processus de l'ERAR.

Les prochaines étapes - ERAR



Avant chacune de ces étapes, le SCT offrira aux institutions concernées une session d'information sur ce qui doit être fait

Une fois l'ERAR complété

- Lorsque les désignations linguistiques des bureaux ont été déterminées, la *Directive sur l'application du Règlement – communications avec le public et prestation des services* accorde :
 - jusqu'à 1 an pour se conformer et mettre en oeuvre de nouvelles obligations bilingues;
 - jusqu'à 1 an pour informer la minorité servie par les bureaux de la date prévue de la cessation des services bilingues et de la façon dont elle pourra désormais recevoir des services dans sa langue officielle.



☞ continuer à fournir des services bilingues jusqu'à ce que la communauté ait été informée.

Un bureau bilingue

- Dans un bureau bilingue, l'institution doit organiser ses ressources pour communiquer avec le public et lui offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.



- P. ex., on ne peut pas offrir un service en personne en anglais et ne l'offrir en français que par téléphone.

- Pour une bonne mise en œuvre de ses obligations linguistiques, comme l'offre active, le service de qualité égale ou la surveillance de l'application des obligations, l'institution doit se référer à :
 - la *Politique sur les langues officielles*; et
 - la *Directive sur les langues officielles pour les communications et services*.





Contactez l'équipe du Règlement à
info-ollo@tbs-sct.gc.ca