



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

Forum sur les bonnes pratiques– 8 février 2023

## 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.
- 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.

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



# 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.

Ces critères sont intégrés au Règlement par le biais de trois différents types de règles:

- Les règles générales
- Les règles particulières
- Les règles portant sur la vocation du bureau

# 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, on considère qu'il y a demande importante de service dans la langue minoritaire et le bureau est désigné bilingue.

## AIRE DE SERVICE

- Territoire ou la zone géographique desservie par un bureau déterminé 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

## Mesure de la demande

## 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

# 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

p. ex.,  
bureaux qui servent une clientèle restreinte et identifiable:

- mesurer la demande auprès de leur clientèle

au moins 5 % de la clientèle au cours d'une année préfère recevoir ses communications et services en français et au moins 5 % en anglais = bilingue

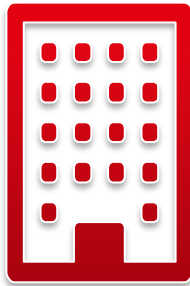


# La vocation du bureau

- 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 :

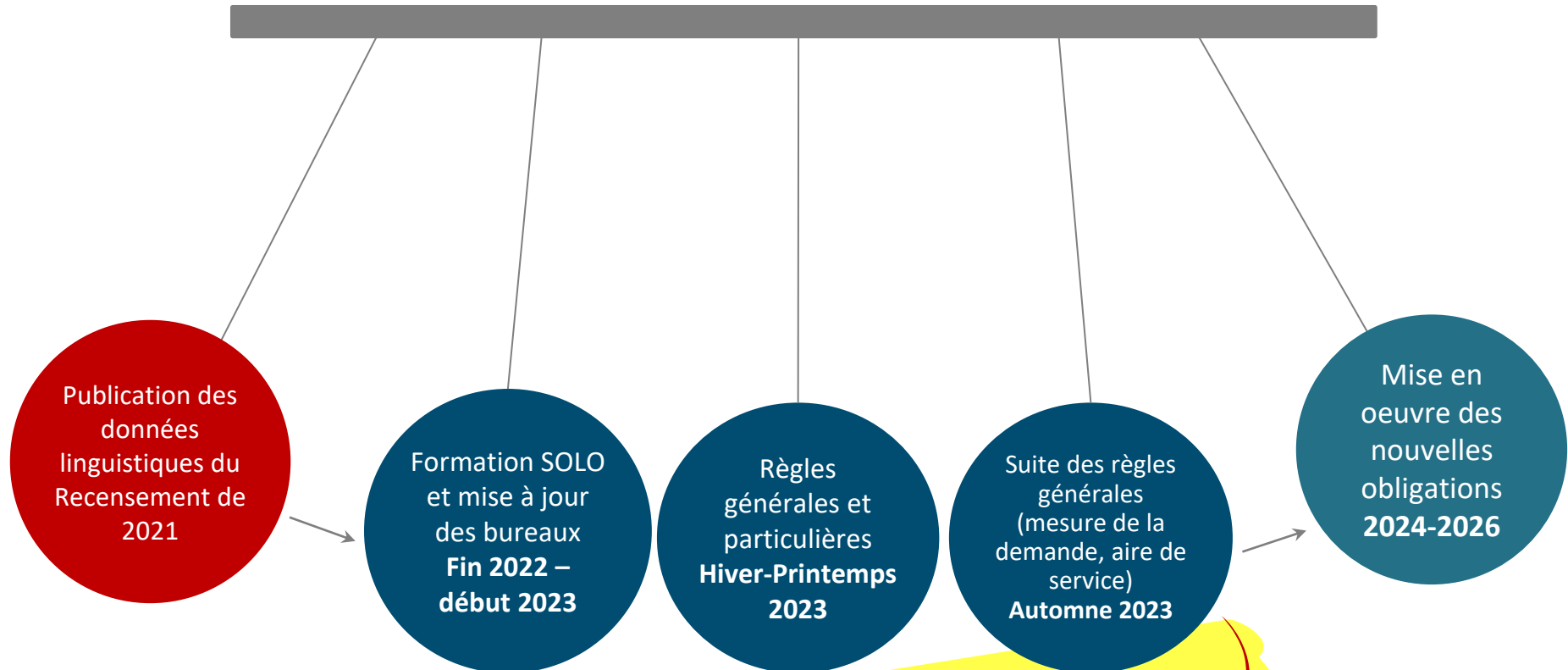
- ✓ Lorsqu'un bureau ouvre, ferme, déménage ou lorsque ses fonctions changent.
- ✓ Lors de l'exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR).

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

<p><b>POURQUOI?</b></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><b>COMMENT?</b></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><b>QUI?</b></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><b>QUAND?</b></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 – l'ERAR



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

# Dispositions linguistiques clés en matière d'instruments de politique

## Politique sur les langues officielles

### Directive sur les langues officielles pour les communications et services

- Établit les exigences relatives aux communications avec le public et les employés des institutions ainsi qu'à la prestation des services, notamment :
  - L'ordre des langues officielles
  - L'offre active
  - L'utilisation des médias
  - Le recours à des tiers
  - Les communications et les services destinés aux employés
  - Les communications entre employés d'institutions différentes
  - L'utilisation des langues officielles sur les sites Web

### Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes

- Établit les exigences relatives à :
  - La langue de travail
  - L'identification linguistique des postes
  - La dotation des postes bilingues
  - La participation équitable des Canadiens d'expression française et ceux d'expression anglaise dans les institutions fédérales

### Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles

- Traite de divers aspects de nature opérationnelle reliés à l'application du Règlement, notamment :
  - Mesure de la demande
  - Clientèle restreinte
  - Délai pour s'acquitter des nouvelles obligations
  - Conditions applicables à une situation dans laquelle les bureaux n'ont plus l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles
  - Principe de la proportionnalité
  - Cycle d'actualisation des obligations linguistiques

# Contactez-nous

---

Contactez l'équipe du Règlement à  
[info-ollo@tbs-sct.gc.ca](mailto:info-ollo@tbs-sct.gc.ca)