

Les aires de service

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 — 15 février 2024

Diapositive 1 – Les aires de service et l'ERAR

- Cette présentation porte sur les dispositions du *Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services* sur les aires de service; et
- L'Exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles, communément appelé l'ERAR.
- Si vous avez été invité à participer à cette séance, c'est parce que votre institution doit définir l'aire de service d'un ou plusieurs bureaux afin de confirmer leur désignation linguistique dans le cadre de l'ERAR.
- Le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) vous aura avisé du ou des bureaux qui doivent définir une aire de service en vous assignant une tâche dans le système, pour chacun des bureaux concernés.
- Lors de la présentation, nous allons préciser les étapes et les exigences en lien avec les aires de service, et démontrer comment procéder dans SOLO pour effectuer cette tâche.
- 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 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 le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a complété la vérification de l'application initiale du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*.
- 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'assurer la bonne application du Règlement.
- Cette séance d'information est la seconde de quatre. Vous avez reçu une invitation à une ou plusieurs séances d'information ciblées, selon le groupe de dispositions qui

s'appliquent aux bureaux de votre institution. Les séances d'information traiteront notamment :

- Des règles automatiques ; livrée le 13 février - pour ceux et celles qui ont raté cette séance, la présentation PowerPoint et les notes se trouvent dans la Boîte à outils du Règlement sur GCwiki.
- Des aires de service ; le sujet de la présentation d'aujourd'hui
- Du principe de la proportionnalité et des consultations pour certaines institutions le 20 février
- De la mesure de la demande pour certaines institutions le 21 février
- SOLO sera accessible à nouveau à tous les utilisateurs·rices dès la semaine du **26 février**; soit une fois toutes les séances d'information complétées. En tant que Personne responsable des langues officielles, vous aurez donc participé aux séances d'information 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.
- Vous avez donc suivi la formation sur 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 sommes maintenant à la troisième sphère du pendule. L'ERAR vise les règles générales et particulières et cette présentation vise les règles générales, plus particulièrement l'étape des aires de service.

Diapositive 4 – Aires de service – Un aperçu global

- Dans certains cas, le Règlement prévoit que nous devons définir le territoire ou la zone géographique desservie par un bureau pour déterminer sa désignation linguistique. C'est ce qu'on appelle l'aire de service d'un bureau.
- L'aire de service est déterminée par l'institution. Elle peut être plus grande que la subdivision de recensement où se trouve le bureau. Elle peut comprendre plusieurs régions, même toute une province.
- Une fois l'aire de service définie, on applique les seuils et critères du Règlement sur les données de la zone géographique identifiée. Le schéma sur cette diapositive illustre les seuils et critères qui mènent à la désignation linguistique d'un bureau à l'aire de service.
- D'abord, on applique la nouvelle règle voulant que, s'il y a une école de la minorité linguistique dans l'aire de service du bureau, celui-ci soit désigné bilingue.

- S'il n'y a pas d'école de la minorité dans l'aire de service, on vérifie s'il y a au moins 5 000 personnes de la minorité linguistique dans l'aire de service du bureau. Si oui, il est désigné bilingue, sinon, ça dépend!
- Certains bureaux devront appliquer d'autres seuils et critères, par exemple, si l'aire de service chevauche deux provinces de langue officielle différente, comme le Québec et l'Ontario, le bureau est désigné bilingue; ou
- S'il y a au moins 500 personnes de la minorité représentant au moins cinq pour cent de la population totale de l'aire de service, le bureau est désigné bilingue.
- De plus, dans certaines circonstances (dans certaines régions et pour les services non-clés) le Règlement prévoit que lorsque l'aire de service d'un bureau n'atteint pas les seuils, on doit vérifier et confirmer s'il y a demande importante ou non en mesurant la demande de service réelle dans la langue minoritaire.
- La mesure de la demande est une autre tâche de l'ERAR. **À dire seulement lors de la 1re présentation sur les aires de service** : Nous avons déjà des séances sur la mesure de la demande prévues pour les institutions concernées. Nous n'en discuterons donc pas en détail dans le cadre de cette séance.

Diapositive 5 – Exigences et échéances de la Directive

- Bien que les institutions soient responsables d'appliquer le *Règlement* et de déterminer l'aire de service de leurs bureaux, la [Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services](#) (*Directive*) fournit un encadrement à ce sujet.
- Les exigences et échéances clés de la *Directive* en lien avec les aires de service sont les suivantes :
 - 6.1.3 - S'assurer que tout bureau tenu d'établir son aire de service s'acquitte de ses obligations à cet égard dans les meilleurs délais. Il dispose pour ce faire d'une période maximale de six mois à partir de la date à laquelle il a été créé ou de la date à laquelle les dispositions du Règlement ont été appliquées à la lumière des données du recensement décennal le plus récent, selon le cas.
 - 6.2.3 - Revoir la désignation linguistique des bureaux assujettis aux dispositions d'aires de service du Règlement cinq ans après la publication des données sur la population de la minorité francophone ou anglophone, au sens de l'article 2.1 du Règlement, et mettre à jour la désignation linguistique des bureaux dans les cas où il y a un nouvel établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire dans leur aire de service. L'institution dispose pour ce faire d'une période maximale de six mois à partir de la date à laquelle la liste à jour des établissements d'enseignement de la minorité linguistique a été rendue disponible.
- Je vous invite à consulter la [Directive](#) pour la totalité des exigences énumérées qui ont pour objet d'assurer, dans le respect de l'esprit de la *Charte canadienne des droits et*

libertés et de la Loi sur les langues officielles, une application uniforme et cohérente du Règlement en précisant certains aspects.

Diapositive 6 – SOLO – Naviguer les aires de service

- Afin d'accéder à vos tâches d'aires de service dans SOLO, on doit tout d'abord sélectionner le module « ERAR » dans le système. Vous voyez ici une capture d'écran pour retrouver cette fonction.
- Ensuite, sélectionnez « Examiner les changements apportés à l'ERAR »; choisissez votre institution du menu déroulant et cliquez sur « Afficher ».

Diapositive 7 – SOLO – Naviguer les aires de service (suite)

- La prochaine page affichera toutes les tâches qui vous sont assignées dans le cadre de l'ERAR – le type de tâche vous indique lesquels sont pour la mesure de la demande, les aires de service, les consultations à la proportionnalité, etc. Mais pour les fins de cette présentation, nous nous attarderons qu'aux aires de service.
- Ici, l'exemple dans la capture d'écran vous montre une tâche pour l'aire de service chez Agriculture et agroalimentaire Canada.
- Cliquez sur « Afficher » pour générer la fenêtre démontrée dans la capture d'écran #5. Ici, vous êtes appelés à définir votre aire de service.
- Une note importante quant au fonctionnement du système. Pour la majorité des bureaux, l'aire de service qui figurait pour le bureau dans l'ancien Système de gestion du Règlement a été migrée dans SOLO et sera définie ici à la fenêtre 5. J'attire donc votre attention à l'avis en jaune que vous voyez en bas de page à la capture d'écran #5, qui vous signale que le téléchargement de l'aire de service est en cours. Il vous sera impossible de poursuivre aux prochaines étapes sans que ce téléchargement ne soit complété. Selon la grosseur de l'aire de service, ceci pourrait prendre un certain temps – surtout si votre aire de service comprend plusieurs provinces ou même le Canada en entier.
- Une fois le téléchargement complété, si votre aire de service n'a pas changé, vous pouvez simplement sélectionner « Soumettre » et procéder à la prochaine étape.
- Si vous désirez modifier l'aire de service, vous devez cliquer « Effacer l'aire de service sélectionnée » (rectangle vert) avant de poursuivre à la prochaine étape. S'il s'agit d'un nouveau bureau, vous pouvez simplement procéder à tracer l'aire de service à partir de l'écran #5 (rectangle rouge).
- Pour dessiner l'aire de service, SOLO offre trois icônes qui vous permettront de créer des formes afin de préciser votre aire de service – soit un cercle, un carré, ou un pentagone. Le pentagone vous permettra de tracer une forme irrégulière.

Diapositive 8 – SOLO – Tracer l'aire de service

- Dans l'exemple à la capture d'écran #6, nous avons choisi le pentagone pour tracer l'aire de service. Pointez et cliquez sur votre curseur, puis faites glisser la ligne jusqu'à

l'endroit désiré. Répétez le processus jusqu'à ce que votre forme soit terminée. Une fois terminé, cliquez sur « Terminer » (rectangle rouge). Vous avez maintenant défini l'aire de service de ce bureau. Les limites de l'aire de service comprendront toutes les subdivisions de recensement ou les régions métropolitaines de recensement qui ont été pleinement ou partiellement sélectionnées, tel qu'illustré à la capture d'écran #7.

- À cette étape, vous pouvez vérifier si vous avez capturé toutes les régions de votre aire de service en faisant défiler vers le bas sur votre écran et en sélectionnant « Détails démographiques de l'aire de service » (rectangle rouge à la capture d'écran #8).
- Une fois que vous êtes satisfait d'avoir bien tracé votre aire de service, cliquez sur « Soumettre » (rectangle vert à la capture d'écran #8).

Diapositive 9 – SOLO – Confirmer l'aire de service

- Après avoir soumis votre aire de service, la capture d'écran #9 sera générée. Dans cet exemple, vous voyez que, selon l'aire de service tracée à l'étape précédente, ce bureau conserve sa désignation linguistique unilingue anglais. Ce n'est qu'un exemple des résultats possibles. Selon la règle applicable à votre aire de service, il est aussi possible que votre bureau passe à une nouvelle désignation linguistique. SOLO vous avisera en conséquence et vous informera de la règle appliquée.
- La boîte jaune vous indique que votre tâche est terminée. Si vous êtes satisfait, vous pouvez cliquer « Valider » (rectangle vert), ce qui envoie les détails du bureau au SCT afin d'en faire une dernière vérification.
- Si, en révisant les détails du bureau, vous avez des questionnements quant aux résultats obtenus, vous pouvez cliquer « Signaler un enjeu » (rectangle rouge). Un courriel sera généré (capture d'écran #10) et vous pouvez nous écrire les détails qui vous préoccupent pour le bureau en question.
- Les détails que la PRLO devrait signaler dans le cadre de cette fonction sont les suivants : l'adresse du bureau a changé ou est incorrecte ; vous avez des doutes quant à la disposition appliquée, etc.
- Vous verrez qu'un avis sera généré en signalant un enjeu (boîte verte à la capture d'écran #11). Après nous avoir envoyé le courriel avec les détails de votre questionnement, vous pouvez simplement cliquer « Retour aux tâches ». Nous communiquerons avec vous une fois que nous aurons examiné le bureau en question.

Diapositive 10 – Une fois la désignation linguistique confirmée

- Une fois que la désignation linguistique d'un bureau est confirmée et validée, la Directive sur l'application du Règlement accorde aux bureaux nouvellement désignés bilingues jusqu'à un an pour se conformer et mettre en œuvre leurs nouvelles obligations.

- Pour ce qui est des bureaux nouvellement désignés unilingues, vous avez jusqu'à un an pour informer la minorité servie par le bureau de la date à laquelle les services bilingues ne seront plus disponibles et des endroits où ils pourront dorénavant se prévaloir de services dans leur langue officielle de préférence.
- 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.
- À la prochaine diapositive, nous offrons un survol des échéances par regroupement de règles.

Diapositive 11 – Cheminement critique de l'ERAR

- À des 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.
- Pour 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 des règles relatives aux aires de services se déroule entre l'hiver 2024 et l'été 2024. Le décompte d'un an dans le cas des bureaux assujettis aux aires de service débutera donc après la période cette période d'application.
- 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 12 – Questions?

- Comme mentionné, cette présentation PowerPoint et les notes se trouvent dans la Boîte à outils du Règlement sur GCwiki. Ici, vous trouverez également les ressources mentionnées lors de cette séance.
- 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.