



Questions et réponses
sur les modifications apportées à la *Directive sur l'application du*
Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services

- 1- Quels sont les éléments catalyseurs des modifications à la Directive?
- 2- Comment la Directive modifiée est-elle reliée à la législation et aux autres instruments et outils en matière de langues officielles?
- 3- Quel est le lien entre les modifications à la Directive et le projet de loi C-13 : *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles*?
- 4- Qu'est-ce qui a changé dans la Directive?
- 5- Qui a été consulté lors de la révision de la Directive?
- 6- Comment les membres du public seront-ils informés des changements apportés à la Directive?
- 7- Quand et comment la Directive modifiée sera-t-elle mise en œuvre?
- 8- Quelle incidence la Directive modifiée a-t-elle sur mon institution?
- 9- Quel soutien est offert aux institutions fédérales?

1- Quels sont les éléments catalyseurs des modifications à la Directive?

La *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (la Directive) a été révisée afin de tenir compte des modifications apportées au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (le Règlement) en 2019. La Directive aide les institutions à se conformer au Règlement en fournissant les modalités, les conditions et les délais de mise en œuvre des règles.

2- Comment la Directive modifiée est-elle reliée à la législation et aux autres instruments et outils en matière de langues officielles?

La *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* est reliée à la législation et aux instruments et outils relatifs aux langues officielles suivants :

- Ensemble, la **Charte canadienne des droits et libertés** et la ***Loi sur les langues officielles*** assurent au public le droit de communiquer avec les bureaux d'institutions fédérales et d'en recevoir des services dans les langues officielles de son choix là où la vocation du bureau



justifie la prestation de services bilingues et là où il y a demande importante de service dans les deux langues officielles.

- Le **Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services** (Règlement) définit les circonstances et les critères selon lesquels les bureaux fédéraux doivent fournir des services en anglais, en français ou dans les deux langues officielles en fonction de la demande importante ou de la vocation du bureau. Le Règlement s'applique à quelque 200 institutions fédérales et détermine la désignation linguistique de près de 11 000 bureaux fédéraux.
- Le **Système pour les obligations en langues officielles (SOLO)** est une application qui permet aux institutions fédérales de tenir à jour leur liste de bureaux et d'appliquer le Règlement. Il fournit automatiquement la disposition du Règlement qui s'applique à un bureau et les étapes à suivre.
- L'**Exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles (ERAR)** vise à réappliquer le Règlement en utilisant les plus récentes données linguistiques du recensement décennal afin de mettre à jour la désignation linguistique des bureaux fédéraux communiquant avec le public et lui fournissant des services.
- La **Directive sur les langues officielles pour les communications et services** aide les institutions à mettre en œuvre leurs obligations linguistiques dans les bureaux qui ont été désignés bilingues. Elle énonce les exigences relatives aux services ainsi qu'aux communications impliquant le public ou les employés des institutions.
- **Burolis** est le site Web du gouvernement où le public peut trouver la désignation linguistique et l'emplacement des bureaux fédéraux.

3- Quel est le lien entre les modifications à la Directive et le projet de loi C-13 : *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles*?

Les modifications à la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Directive) ne sont pas liées à la modernisation de la *Loi sur les langues officielles*. Elles font suite aux modifications réglementaires de 2019. Les modifications au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* et à la Directive représentent la première, mais certainement pas la dernière, étape visant à adapter le régime linguistique fédéral aux réalités d'aujourd'hui.

4- Qu'est-ce qui a changé dans la Directive?

Les modifications à la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Directive) portent sur les dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Règlement) relatives aux consultations auprès de la population minoritaire linguistique, à la mesure de la demande, à la nouvelle méthode de calcul pour estimer la demande importante, aux écoles de la minorité linguistique et à la protection démographique. Elles comprennent également des mises à jour générales.

Consultations

Lorsque plus d'un bureau d'une institution offre les mêmes services dans une région, seul un nombre de bureaux égal à la proportion de la population minoritaire de cette région doit être désigné bilingue (principe de proportionnalité). Les institutions doivent alors consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire quant à l'emplacement de ces bureaux bilingues.

La modification de la Directive précise que les institutions disposent d'un délai de six mois pour mener à bien ces consultations et identifier l'emplacement du bureau ou des bureaux bilingues.

Mesure de la demande

Pour déterminer leur désignation linguistique, certains bureaux doivent mesurer la demande du public pour un service en anglais, en français ou dans les deux langues officielles. Les modifications à la Directive précisent que lorsqu'ils sondent leur clientèle pour mesurer la demande, les institutions doivent :

- Informer les répondants que leur choix sera utilisé pour déterminer la désignation linguistique du bureau;
- Lorsque les répondants choisissent à la fois l'anglais et le français comme langue de préférence, inclure ces réponses dans les données en faveur de la langue minoritaire;
- Fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) les résultats complets et la méthodologie;
- Mesurer à nouveau la demande lorsque les circonstances entourant un bureau ont changé – pour les bureaux assujettis aux règles particulières.

Nouvelle méthode de calcul

À la fin de 2022, le Règlement sera réappliqué à l'aide des données linguistiques du Recensement de 2021 selon la nouvelle méthode de calcul plus inclusive élaborée lors de la révision réglementaire de 2019. Ces données — sur la demande potentielle de communications et de services fédéraux dans la langue officielle minoritaire — aideront les institutions fédérales à déterminer s'il y a une demande importante dans leurs bureaux.

La modification à la Directive précise que le SCT doit fournir aux institutions les données sur la minorité linguistique extraites du Recensement décennal le plus récent à l'aide de la nouvelle méthode de calcul ainsi que la liste des écoles de langue minoritaire. Cela se fera au moyen du Système pour les obligations en langues officielles.

Écoles de la minorité linguistique

Le Règlement modifié de 2019 inclut un nouveau critère qualitatif qui tient compte de la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour déterminer la désignation linguistique des bureaux. Cette disposition assurera des services bilingues lorsqu'une école primaire ou secondaire de la minorité linguistique financée par les fonds publics se trouve dans l'aire de service d'un bureau.

L'exigence de la Directive modifiée précise que la disposition relative aux écoles minoritaires doit être appliquée :

- Tous les 5 ans pour les ouvertures d'écoles (des bureaux pourraient devenir bilingues);
- Tous les 10 ans pour les fermetures d'écoles (au moment du recensement décennal) (des bureaux pourraient devenir unilingues).

Protection démographique

Le Règlement modifié prévoit que certains bureaux demeurent bilingues – ou sont « protégés » – lorsque la population de langue officielle minoritaire est demeurée la même ou ont augmenté, même si sa proportion par rapport à la population totale a diminué.

L'exigence de la Directive modifiée précise que cette protection démographique doit être appliquée :

- Avant consultations pour les bureaux appliquant le principe de proportionnalité;
- Avant qu'un bureau ne commence à mettre en œuvre un changement d'obligations bilingues à unilingues (pour les bureaux régis par d'autres règles).

Mises à jour générales

Certains éléments de la Directive ont également été mis à jour pour refléter le Règlement modifié, comme la définition des services clés.

5- Qui a été consulté lors de la révision de la Directive?

Les consultations concernant les modifications à la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* ont pris fin en février 2022. Les intervenants consultés comprenaient les personnes responsables des langues officielles dans les institutions, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, le Commissariat aux langues officielles, les champions des langues officielles et divers comités tels que le Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles, le Conseil des ressources humaines et le Réseau intergouvernemental sur la francophonie canadienne.

6- Comment les membres du public seront-ils informés des changements apportés à la Directive?

Les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été consultés au sujet des modifications à la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Directive) et seront informés de son entrée en vigueur. La Directive modifiée sera également mise à la disposition du public sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor avec ses autres instruments de politique concernant les langues officielles.

7- Quand et comment la Directive modifiée sera-t-elle mise en œuvre?

La *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Directive) modifiée et ses outils connexes seront utilisés pour aider à réappliquer le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Règlement) lors du prochain Exercice de révision de l'application du Règlement (ERAR). Le

processus relatif à l'ERAR devrait être lancé à la fin de 2022. La Directive modifiée peut également être utilisée maintenant pour appliquer le Règlement aux nouveaux bureaux et déterminer leur désignation linguistique. Les étapes, les délais et les conditions décrits dans la Directive ont été programmés dans le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO). Lorsque les institutions enregistreront un nouveau bureau ou reverront la désignation linguistique de leur bureau pendant l'ERAR dans SOLO, ils seront guidés tout au long du processus par l'application.

8- Quelle incidence la Directive modifiée a-t-elle sur mon institution?

Les institutions devront tenir compte des nouvelles exigences et des nouveaux délais de la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* lors de la détermination ou de la mise à jour de la désignation linguistique de leurs bureaux et tenir compte du fait que certains de leurs bureaux pourraient devoir revoir leur désignation linguistique entre les exercices de révision de l'application du Règlement là où de nouvelles écoles de la minorité linguistique ont été érigées.

9- Quel soutien est offert aux institutions fédérales?

L'approche de collaboration et de soutien adoptée par le Centre d'excellence en langues officielles (CELO) avec les institutions fédérales se poursuit avec la mise en œuvre de la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* modifiée. Le CELO s'engage à :

- Élaborer des outils politiques et des séances de formation pour les personnes responsables des langues officielles;
- Communiquer régulièrement avec les institutions en préparation à l'Exercice de révision de l'application du Règlement;
- Fournir des conseils aux institutions fédérales; et
- Effectuer des suivis auprès des institutions pour s'assurer de la bonne application du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* et de la mise en œuvre des nouvelles obligations.