

“Hello / Bonjour” : Les institutions fédérales doivent offrir activement des services dans les deux langues officielles

Article 28 de la *Loi sur les langues officielles*

Les institutions fédérales ont l'obligation d'offrir « activement » leurs services dans les deux langues officielles. Elles doivent indiquer clairement au public qu'il peut communiquer et recevoir des services dans la langue officielle de son choix.

L'obligation d'offrir activement les services dans les deux langues officielles est importante pour protéger les droits des minorités linguistiques partout au pays. En effet, lorsque des services sont offerts dans les deux langues officielles, mais que les institutions fédérales ne le signalent pas clairement, la demande de services dans la langue de la minorité diminue.

L'institution doit offrir ses services dans les deux langues dès que vous entrez en contact avec elle

L'institution fédérale doit vous offrir le choix de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles *dès le moment* où vous entrez en contact avec elle. Une institution fédérale ne respecte pas son obligation si elle interagit avec vous 10 minutes avant de vous offrir activement le service dans les deux langues.

L'institution fédérale peut choisir les mesures qu'elle met en place pour vous offrir ce choix. Certains contextes commandent que l'institution mette en place plusieurs mesures et pour d'autres, une seule mesure suffit. Par exemple, dans un contexte d'autorité. Si vous êtes arrêtés, le policier devrait vous mentionner spécifiquement que vous pouvez parler en anglais ou en français pour respecter son obligation d'offrir un service dans les deux langues.

Ces mesures varient selon la façon d'entrer en communication avec le public et le contexte.

En personne

L'institution fédérale doit mettre en place des mesures pour signaler clairement qu'elle offre ses services dans les deux langues officielles. Voici quelques exemples de ces mesures :

- Des formules d'accueil bilingues (« Bonjour/Hello! ») ou « Hello, est-ce que je peux vous aider ? »)
- Des affiches et de la documentation disponibles dans les deux langues officielles (par exemple, une affiche qui décrit les services ou la marche à suivre pour obtenir le service)
- Le symbole de l'offre active ou une autre indication dans l'aire de réception qui indiquent que les services sont offerts dans les deux langues.

Symbole de l'offre active au Québec



Symbole de l'offre active ailleurs au Canada



Au téléphone

Voici quelques exemples de mesures que l'institution fédérale doit mettre en place pour signaler clairement qu'elle offre ses services dans les deux langues officielles.

- Une formule d'accueil bilingue (« Bonjour/Hello! ») ou « Hello, est-ce que je peux vous aider ? »)
- Des messages bilingues sur les répondeurs

Sur un site web

Voici quelques exemples de mesures que l'institution fédérale doit mettre en place pour signaler clairement qu'elle offre ses services dans les deux langues officielles.

- Un nom de domaine dans chacune des langues officielles si le nom de l'institution fédérale n'est pas bilingue (par exemple, www.securitepublique.gc.ca et www.publicsafety.gc.ca)
- Un nom de domaine bilingue et un choix de langue sur la page d'accueil du site si le nom de l'institution fédérale est bilingue (par exemple : www.justice.gc.ca)

Pour d'autres exemples de mesures que peuvent prendre les institutions fédérales, vous pouvez consulter le Guide sur l'offre active.

Un employé fédéral doit-il s'adresser à vous dans les deux langues s'il connaît déjà votre langue de préférence ?

Tout dépend du contexte.

Un employé fédéral peut utiliser uniquement la langue de votre choix si vous avez déjà exprimé ce choix

Si vous êtes dans une relation continue avec une institution, l'employé n'a pas à vous demander quelle langue vous préférez à chaque fois. Cependant, si le service change, l'institution doit à nouveau vous offrir activement ce service dans les deux langues.

Par exemple, si vous parlez à plusieurs employés au cours d'un même appel à l'Agence du Revenu du Canada, les employés ne vous demanderont pas à chaque fois dans quelle langue vous voulez communiquer. Cependant, si vous contactez l'Agence à un autre moment pour une autre question, l'institution vous offrira à nouveau de parler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Une institution peut aussi vous demander dans un formulaire d'indiquer dans quelle langue vous voudriez recevoir vos communications futures. Dans ce contexte, l'institution peut utiliser votre réponse pour vos communications futures. L'institution doit cependant vous laisser la possibilité de modifier ce choix.

Un employé fédéral ne peut pas présumer dans quelle langue vous voulez être servi

Par exemple, un employé ne peut pas présumer que vous voulez être servi en français simplement parce que vous dites « Bonjour ». L'employé doit activement vous offrir de parler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles et vous laisser choisir.

Vous n'avez pas l'obligation de choisir votre langue officielle habituelle. Vous avez le droit de choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles selon votre préférence.

Qui doit offrir activement ses services dans les deux langues officielles ?

- L'administration centrale des institutions fédérales,
- Les bureaux bilingues de ces institutions, au Canada ou à l'étranger (tous les bureaux des institutions fédérales n'ont pas à être bilingues)
- Les tiers qui offrent des services pour le compte de ces institutions.

Toutes les institutions fédérales doivent vous informer sur les services bilingues disponibles et les endroits où les obtenir

Notez que toutes les institutions fédérales, au Canada ou à l'étranger, doivent vous informer des services qui sont offerts dans les deux langues officielles et des endroits où vous pouvez les obtenir.

Cette obligation revient :

- À toutes les administrations centrales des institutions fédérales,
- À tous leurs bureaux, y compris ceux qui ne sont pas bilingues,
- Aux tiers qui agissent pour le compte de ces institutions.

Cette obligation implique notamment de prendre les mesures suivantes :

- Informer régulièrement la minorité linguistique que des services bilingues sont offerts
- Indiquer dans différents annuaires téléphoniques les numéros de téléphone pour obtenir des services dans les deux langues officielles
- S'assurer que les bureaux qui ne sont pas bilingues peuvent diriger les gens vers d'autres bureaux qui le sont.