

## **« Bonjour! Hello! » : Les institutions fédérales doivent faire une offre active de service dans les deux langues officielles - article 28 de la *Loi sur les langues officielles***

Les institutions fédérales ont l'obligation de faire une offre active de 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 de faire une offre active de service dans les deux langues officielles est importante pour protéger les droits des minorités linguistiques partout au pays. En effet, lorsque les institutions fédérales n'indiquent pas clairement que leurs services sont offerts dans les deux langues officielles, la demande de services dans la langue de la minorité diminue.

### **L'institution doit offrir ses services dans les deux langues officielles 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 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 pendant 10 minutes avant de vous offrir 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, alors que pour d'autres, une seule mesure suffit. Par exemple, dans un contexte d'autorité. Si vous êtes arrêtés, le policier devrait mentionner spécifiquement que vous pouvez parler en français ou en anglais afin qu'il respecte son obligation d'offrir un service dans les deux langues officielles.

Ces mesures varient selon le contexte et la façon dont l'institution communique avec le public.

### **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 mesures :

- Formules d'accueil bilingues (« Bonjour! Hello! »);
- Affiches et documentation disponibles dans les deux langues officielles (par exemple, une affiche qui décrit les services ou la marche à suivre pour obtenir le service);
- Symbole de l'offre active ou autre enseigne dans l'aire de réception indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles.

### **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.

- Formule d'accueil bilingue (« Bonjour! Hello! »)
- Messagerie vocale bilingue

### 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 chaque langue officielle si le nom de l'institution fédérale n'est pas bilingue (par exemple : [www.securitepublique.gc.ca](http://www.securitepublique.gc.ca) et [www.publicsafety.gc.ca](http://www.publicsafety.gc.ca)).
- Un nom de domaine bilingue et un choix de langue sur la page d'accueil du site Web si le nom de l'institution fédérale est bilingue (par exemple : [www.justice.gc.ca](http://www.justice.gc.ca)).
- Pour obtenir d'autres exemples de mesures que peuvent prendre les institutions fédérales, veuillez consulter le [guide sur l'offre active](#).

### **Est-ce qu'un employé fédéral doit s'adresser à vous dans les deux langues officielles s'il connaît déjà votre langue de préférence?**

Tout dépend du contexte.

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

Si vous communiquez de façon continue avec une institution, l'employé n'a pas à vous demander chaque fois quelle langue vous préférez. Cependant, si le service change, l'institution doit de nouveau vous faire une offre active pour ce service dans les deux langues officielles.

Par exemple, si vous parlez à plusieurs employés de l'Agence du revenu du Canada au cours d'un même appel, les employés ne vous demanderont pas 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 de nouveau de parler dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Une institution peut aussi vous demander dans un formulaire d'indiquer dans quelle langue vous voulez 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 de la langue dans laquelle 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 faire une offre active de service dans l'une ou l'autre des langues officielles et vous laisser choisir.

Vous n'avez pas l'obligation de choisir votre propre langue officielle. Vous avez le droit de choisir l'une ou l'autre langue officielle, selon votre préférence.

### **Qui doit faire une offre active de service dans les deux langues officielles?**

**Ce ne sont pas tous les bureaux des institutions fédérales qui doivent être bilingues. Cette obligation revient :**

- au siège ou à l'administration centrale des institutions fédérales;
- aux bureaux bilingues de ces institutions, au Canada ou à l'étranger;
- aux tiers qui offrent des services pour le compte de ces institutions.

### **Toutes les institutions fédérales doivent vous informer des services bilingues disponibles et des endroits où les obtenir**

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 tous les sièges et à toutes les administrations centrales des institutions fédérales;
- à tous les bureaux de ces institutions, y compris ceux qui ne sont pas bilingues;

- aux tiers qui agissent pour le compte de ces institutions.

Concrètement, cette obligation implique de prendre les mesures suivantes :

- Informer régulièrement la minorité linguistique que des services bilingues sont offerts;
- Publier dans différents annuaires téléphoniques les numéros de téléphone pour obtenir des services dans les deux langues officielles;
- Veiller à ce que les bureaux qui ne sont pas bilingues puissent diriger les gens vers les autres bureaux qui sont bilingues.