



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Bureaux bilingues



Guide sur les communications avec le public
et la prestation des services
dans les langues officielles du Canada

Canada

L'Agence de la fonction publique du Canada aimerait remercier ses partenaires de la campagne : l'Agence des services frontaliers du Canada, le Bureau du vérificateur général du Canada, la Commission de la fonction publique du Canada, Industrie Canada, Patrimoine canadien, Ressources naturelles Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et VIA Rail Canada.

Publié par l'Agence de la fonction publique du Canada

© Sa majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 2008

N° de catalogue CP54-17/2008
ISBN 978-0-662-05591-4

Cette publication est également offerte en médias substitués et est disponible à l'une des adresses suivantes :

<http://www.agencefp-psagency.gc.ca/ollo>
<http://publiservice.agencefp-psagency.gc.ca/ollo>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte en français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Avant-propos

La présente brochure contient des renseignements pour les bureaux fédéraux tenus d'offrir des services aux Canadiens dans les deux langues officielles.

Introduction

La première *Loi sur les langues officielles*¹ est entrée en vigueur en 1969. En 1988, elle a été modifiée pour inclure les droits et principes linguistiques établis dans la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982.

La Loi donne un fondement législatif aux politiques sur les langues officielles, notamment celles qui concernent :

- le service au public;
- la langue de travail;
- la participation équitable des francophones et des anglophones au sein des institutions fédérales; et
- la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

La partie IV de la Loi porte sur les services au public. Cette partie et le règlement connexe² présentent les obligations de service au public qui s'appliquent aux institutions assujetties à la Loi.

La partie IV veille à ce que les Canadiens puissent communiquer et recevoir des services dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils traitent avec le gouvernement du Canada et ses institutions. En respectant les préférences linguistiques du public canadien, nous contribuons à faire du Canada un endroit sain, sûr et prospère.

¹ Pour le texte de la Loi et une présentation exhaustive sur les politiques en matière de langues officielles du Conseil du Trésor du Canada, veuillez consulter le site www.agencefp.gc.ca, cliquer sur Langues officielles, puis sur Politiques.

² *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services.*

Qui est tenu d'offrir des services dans les deux langues?

Votre bureau doit offrir des services dans les deux langues officielles et est **désigné bilingue** s'il répond à l'une des conditions suivantes :

1. C'est un siège social ou un bureau central.
2. Il est situé dans la région de la capitale nationale.
3. Votre institution relève directement du Parlement.
4. Il y a une demande importante pour des services et des communications dans les deux langues officielles (le Règlement définit la « demande importante » en fonction de la taille et de la proportion de la minorité de langue officielle).
5. La nature de votre bureau justifie l'emploi des deux langues officielles pour les communications et les services.
6. Il fournit des services au public voyageur là où la demande est importante.

Certains établissements, en raison de leur nature ou de leur emplacement, doivent toujours offrir des services dans les deux langues officielles, notamment les ambassades ou les consulats. L'affichage lié à la santé et à la sécurité doit toujours être bilingue.

Si votre bureau est désigné bilingue, les tierces parties contractantes qui travaillent pour vous ou les concessionnaires qui servent le public voyageur doivent également offrir des services bilingues.

En mars 2006, il y avait quelque 12 000 bureaux qui communiquent avec le public et lui fournissent des services. Parmi eux, environ un tiers était tenu d'offrir des services bilingues.

Le répertoire officiel des bureaux est disponible en consultant Burolis (www.burolis.gc.ca). Vous pouvez aussi y accéder à partir de la page des Langues officielles du site Web de l'Agence (www.agencefp.gc.ca).



Symbole des langues officielles

La première étape du service : l'offre active

Si votre bureau est désigné bilingue, il doit clairement indiquer que les services sont offerts dans les deux langues officielles. Il s'agit d'une **offre active**.

L'offre active comprend la salutation initiale bilingue, soit en personne ou au téléphone. Des signes visibles, comme des affiches comportant du texte et le symbole des langues officielles, devraient renforcer cette offre.

L'offre active inclut également vos messages enregistrés, les pages d'accueil de vos sites Web, les enseignes, avis et tout autre mode utilisé par votre bureau pour fournir de l'information sur ses services.

L'ensemble de ces modes d'offre active informe le client qu'il est libre d'utiliser la langue officielle de son choix. En toutes circonstances, que l'offre active soit verbale ou visuelle, vous devez fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Affichage

Votre bureau doit utiliser les deux langues officielles pour l'affichage. Cette règle s'applique aux panneaux qui donnent des directions ou qui identifient l'établissement, et aux messages qui annoncent un événement important ou imprévu, y compris ceux sur support électronique.

En l'absence d'employés saluant le public en personne, la présence d'indications dans les deux langues officielles est très importante.

Sites Web et communications électroniques

Votre bureau doit respecter les préférences linguistiques du public dans ses communications électroniques, notamment sur son site Web, dans ses courriels, ses forums de discussions, ses messages enregistrés, ses babillards électroniques et les terminaux d'ordinateur présents dans ses kiosques d'information. L'ensemble des documents et des communications de votre institution doit être émis simultanément dans les deux langues officielles et être de qualité égale.

Vous pouvez trouver les politiques et directives du Conseil du Trésor sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web et dans les communications électroniques en allant sur le site de l'Agence à www.agencefp.gc.ca, en cliquant sur Langues officielles, puis sur Politiques. Elles portent également sur les communications avec les employés, sur leurs droits en matière de langue de travail et sur les obligations correspondantes des institutions.

L'anglais ou le français d'abord?

Dans tous les cas, des salutations aux signatures institutionnelles, en passant par les notes de service et les cartes professionnelles, l'ordre linguistique est le suivant :

- Le français apparaît en premier ou à gauche pour un bureau situé au Québec.
- L'anglais apparaît en premier ou à gauche pour un bureau situé dans un autre territoire ou province.

Distribution et activités nationales

Tous les documents distribués à l'échelle nationale doivent être émis simultanément dans les deux langues officielles.

En outre, si votre bureau organise une activité nationale ou internationale, ou y participe, vos communications et vos services doivent être assurés dans les deux langues officielles.



Communication avec le public par l'entremise des médias

Une autre caractéristique essentielle de l'offre de services bilingues au public est l'utilisation appropriée des médias pour les avis, les annonces publicitaires et autres motifs, qui est encadrée par les deux articles suivants de la Loi :

- Article 11 : Il concerne les communications qui doivent être rendues publiques sous le régime d'une loi ou d'un règlement. Cet article s'applique partout au Canada, qu'il y ait une demande importante ou non.
- Article 30 : Il concerne toutes les autres communications dans tous les autres médias.

Si l'**article 11** s'applique à votre produit de communication, l'information que vous communiquez doit, à tout le moins, être publiée dans des médias imprimés largement diffusés. Vous devriez déterminer la région visée et vous assurer que l'information apparaît en anglais dans une publication anglaise et en français dans une publication française. En l'absence de telles publications pour l'une des langues officielles, vous pouvez publier un texte bilingue. Il faut accorder une importance égale aux deux langues.

Si l'**article 30** s'applique, vous devez déterminer le public visé pour voir si vous êtes tenu ou non d'utiliser les deux langues officielles. Vous pouvez ensuite choisir le type de média qui vous permettra de joindre le public visé le plus efficacement possible dans la langue officielle de son choix, en autant que la décision puisse être justifiée.

Offrir un service de qualité
en français et en anglais,
**c'est notre
fierté.**

Commentaires du public

Afin de vous assurer de toujours fournir d'excellents services, vous devez écouter les commentaires du public et évaluer vos services dans les deux langues officielles en tant que composante intégrale de l'évaluation de rendement d'un bureau.



Pour de plus amples renseignements

Vous trouverez beaucoup de renseignements et d'outils pratiques à www.agencefp.gc.ca dans la page des Langues officielles. Pour trouver le nom du représentant de votre institution, cliquez sur Politiques, puis sur Politique sur l'utilisation des langues officielles, et faites dérouler le texte de la politique jusqu'à la fin.

Pratiques exemplaires : liste de vérification

Cette liste de vérification présente quelques pratiques exemplaires pour les bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles.

- En tant que gestionnaire ou employé dans un poste bilingue au sein d'un bureau désigné bilingue, j'offre des services aux deux minorités de langue officielle.
- Mon bureau invite activement les personnes à utiliser la langue officielle de leur choix :
 - par une salutation bilingue;
 - en affichant le symbole des langues officielles;
 - en affichant des avis et des indications bilingues (même s'ils sont temporaires);
 - en affichant les publications dans les deux langues officielles.
- Mon bureau a suffisamment d'employés bilingues pour fournir en tout temps des services dans les deux langues officielles.
- Les tiers qui travaillent pour nous offrent activement des services dans les deux langues officielles.
- Mon bureau utilise un média qui atteint efficacement la minorité de langue officielle, comme un site Web, une publication ou une radio communautaire.
- Lors d'une activité publique, qu'elle soit locale, nationale ou internationale, mon bureau présente une image bilingue et fournit des services dans les deux langues officielles.
- Les employés dans des postes bilingues offrent des services de qualité égale dans les deux langues officielles.