

Jeu-questionnaire Bilingo - Partie IV de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*

Questionnaire vrai ou faux

1. L'information qu'EDSC diffuse sur ses services et activités doit être également accessible et de qualité égale dans chacune des langues officielles.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : a) Vrai

Explication : Lorsque les institutions fédérales diffusent de l'information sur leurs services et leurs activités, elles doivent s'assurer que cette information est également accessible en français et en anglais et qu'elle est de qualité égale dans chacune des langues officielles. L'objectif est de fournir à tous les Canadiens de l'information de qualité égale dans les deux langues officielles, peu importe où ils habitent au Canada.

Référence : Articles 11 et 30 de la [Loi sur les langues officielles](#)

2. Un Centre Service Canada situé dans la région de la capitale nationale peut être désigné unilingue si la langue de la minorité ne fait pas l'objet d'une demande importante.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

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

- C'est un siège social ou un bureau central.
- Il est situé dans la région de la capitale nationale.
- L'institution relève directement du Parlement.
- 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).
- La nature du bureau justifie l'emploi des deux langues officielles pour les communications et les services.
- Il fournit des services au public voyageur là où la demande est importante.

Référence : Articles 22, 23, 24 et 32 de la [Loi sur les langues officielles](#)

3. Les panneaux et enseignes extérieurs d'un point de service unilingue sont dans une seule langue officielle.

- a) Vrai
- b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

Explication : Tous les panneaux et enseignes signalant les bureaux d'une institution fédérale doivent être dans les deux langues officielles, ou placés ensemble de façon à ce que les textes de chaque langue soient également en évidence.

Référence : Article 29 de la [Loi sur les langues officielles](#)

4. Dans un point de service unilingue de Service Canada, il est interdit de fournir des services dans les deux langues officielles.

- a) Vrai
- b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

Explication : Si un membre du personnel de Service Canada sur place confirme être à l'aise de fournir des services dans les deux langues officielles sur une base volontaire, il peut communiquer avec le client et le servir dans sa langue de choix. Il doit toutefois indiquer au client qu'il le fait volontairement et qu'il s'agit d'une mesure exceptionnelle. Par exemple, il peut utiliser la phrase suivante : « Bien qu'il s'agisse d'un bureau unilingue, j'ai aujourd'hui le plaisir de vous offrir des services en _____, mais veuillez noter que le service en _____ pourrait ne pas être offert la prochaine fois. »

Référence : Point 5.3 de la [Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les points de service de Service Canada](#)

5. Claude travaille dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail. Ses principales responsabilités consistent à répondre aux demandes du public. Claude a le droit d'utiliser la langue officielle de son choix dans ses interactions avec ses clients.

- a) Vrai
- b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

Explication : Bien que Claude travaille dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, ses clients ont le droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix. En effet, les dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* l'emportent sur les dispositions incompatibles de la partie V. Par contre, Claude a le droit d'utiliser la langue de son choix quand

il ne s'agit pas de communiquer ou de fournir des services au public, comme dans le cadre de réunions.

Référence : Article 31 de la [Loi sur les langues officielles](#)

6. Service Canada doit suivre des critères bien précis pour déterminer lesquels de ses bureaux seront désignés bilingues.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : a) Vrai

Explication : Service Canada doit se conformer au *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* pour déterminer lesquels de ses bureaux seront désignés bilingues. Les critères utilisés comprennent notamment :

- La demande importante pour des services et des communications dans les deux langues officielles;
- La présence d'une école primaire ou secondaire de la minorité linguistique dans l'aire de service d'un bureau;
- La répartition de la population de la minorité dans la région;
- Le mandat des bureaux, leur clientèle et leur emplacement dans la région;
- Les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité linguistique servie par les bureaux.

Référence : [Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services](#)

7. Un employé unilingue qui travaille dans un Centre Service Canada désigné bilingue n'a aucune obligation de faire l'offre active.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

Explication : Dans les Centres Service Canada bilingues, les employés, qu'ils occupent un poste bilingue ou unilingue, doivent accueillir les clients en utilisant une courte formule d'offre active normalisée dans les deux langues officielles. C'est pourquoi il est recommandé que le personnel travaillant à la zone d'accueil soit bilingue.

Référence : Point 5.3 de la [Directive sur les obligations en matière de langues officielles dans les points de service de Service Canada](#)

8. Lors de l'offre active, le français vient en premier dans les bureaux situés au Québec et l'anglais vient en premier dans les bureaux situés partout ailleurs au Canada.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : a) Vrai

Explication : Les administrateurs généraux ou leurs délégués ont la responsabilité de s'assurer que lorsque les deux langues officielles sont utilisées, elles le sont dans l'ordre ci-dessous :

- Le français en premier lorsque le bureau d'origine est situé dans la province du Québec;
- L'anglais en premier lorsque le bureau d'origine est situé ailleurs au Canada.

Référence : Point 6.1 de la [Directive sur les langues officielles pour les communications et services](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor

9. Il faut toujours offrir des services identiques aux deux communautés de langue officielle.

a) Vrai

b) Faux

Bonne réponse : b) Faux

Explication : Selon la nature du service en question, il se pourrait que cette stratégie ne permette pas de réaliser l'égalité réelle. Il peut parfois être nécessaire d'adapter les services existants afin de tenir compte des besoins tant de la minorité que de la majorité.

Référence : [Décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire CALDECH \(Desrochers\)](#)