

FR ENG L'OFFRE ACTIVE

une culture de respect,
une culture d'excellence

www.languesofficielles.gc.ca



COMMENT FAIRE UNE OFFRE ACTIVE?

Dans chaque cas (en personne, au téléphone et par courriel), j'utilise la langue officielle de la communauté majoritaire d'abord et celle de la communauté minoritaire ensuite pour faire l'offre active :

- au Québec : en français d'abord et en anglais ensuite
- ailleurs au Canada : en anglais d'abord et en français ensuite



L'OFFRE ACTIVE EN PERSONNE

» Je m'engage à offrir, en tout temps, un accueil bilingue aux clients en personne.

1. J'offre un message court et équivalent dans les deux langues. Il s'agit d'une mesure appropriée pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais. Par exemple :

(au Québec)

Bonjour! Hello!
Bienvenue! Welcome!

(ailleurs au Canada)

Hello! Bonjour!
Welcome! Bienvenue!

2. Je fais une pause pour donner la chance au client de répondre.
3. Je poursuis dans la langue officielle choisie par le client.

» Si je suis unilingue, je sais vers qui me tourner pour que le client soit servi en temps opportun dans la langue officielle de son choix.

1. J'informe le client qu'un collègue le servira.

(pour un client qui choisit le français)

Un instant, s'il vous plaît. Je vais trouver un collègue qui peut vous aider.

(pour un client qui choisit l'anglais)

One moment please. I will find a colleague who can help you.

2. J'informe mon collègue de la langue officielle choisie par le client.



L'OFFRE ACTIVE AU TÉLÉPHONE

» Je m'engage à répondre, en tout temps, au téléphone dans les deux langues officielles.

1. J'offre un message court et équivalent dans les deux langues. Il s'agit d'une mesure appropriée pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais. Par exemple :

Nom de l'institution dans les deux langues, nom de l'employé

(au Québec)

Agence des services frontaliers du Canada, Canada Border Services Agency, Étienne Côté

(ailleurs au Canada)

Canada Border Services Agency, Agence des services frontaliers du Canada, Étienne Côté

Accueil bilingue, nom de l'employé

(au Québec)

Bonjour! Hello!
Annie Bennett

(ailleurs au Canada)

Hello! Bonjour!
Annie Bennett

2. Je fais une pause pour donner la chance au client de répondre.
3. Je poursuis dans la langue officielle choisie par le client.

UN CLIENT À QUI LE SERVICE N'EST PAS SPONTANÉMENT OFFERT DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX PEUT CONCLURE QUE LE SERVICE N'EST PAS DISPONIBLE DANS CETTE LANGUE OU QUE LE FAIT D'EN FAIRE LA DEMANDE POURRAIT RETARDER LE SERVICE OU LUI CAUSER DE L'EMBARRAS.

PENSEZ-Y

RÉPONDRE AU TÉLÉPHONE EN DISANT SEULEMENT VOTRE NOM N'EST PAS UNE OFFRE ACTIVE!

» Si je suis unilingue, je sais vers qui me tourner pour que le client soit servi en temps opportun dans la langue officielle de son choix. Par exemple :

1. J'informe le client que je transfère son appel à un collègue.

(pour un client qui choisit le français)

Je vais transférer votre appel à un collègue. Un instant, s'il vous plaît.

(pour un client qui choisit l'anglais)

I am going to transfer your call to a colleague. One moment please.

2. J'informe mon collègue de la langue officielle choisie par le client.

» Mon message téléphonique personnel est équivalent dans les deux langues officielles. Par exemple :

(au Québec)

Bonjour, vous avez joint la boîte vocale de ___(nom)___ au ___(nom du ministère, en français)__. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dans les plus brefs délais.

et

Hello, you have reached ___(nom)___'s voicemail at ___(nom du ministère, en anglais)__. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.

(ailleurs au Canada)

Hello, you have reached ___(nom)___'s voicemail at ___(nom du ministère, en anglais)__. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.

et

Bonjour, vous avez joint la boîte vocale de ___(nom)___ au ___(nom du ministère, en français)__. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dans les plus brefs délais.

PENSEZ-Y

EST-CE QU'UNE PERSONNE UNILINGUE PEUT COMPRENDRE TOUTE L'INFORMATION CONTENUE DANS MON MESSAGE?

» Mon message téléphonique pour mes absences prolongées est équivalent dans les deux langues. Par exemple :

(au Québec)

Bonjour, hello.

Je suis absent/absente du bureau et je serai de retour le ___(date)__. Veuillez me laisser un message ou communiquer avec ___(nom d'un collègue)___, au ###-###-####.

I am out of the office and will be back on ___(date)__. Please leave a message or contact ___(nom d'un collègue)___ at ###-###-####.

(ailleurs au Canada)

Hello, bonjour.

I am out of the office and will be back on ___(date)__. Please leave a message or contact ___(nom d'un collègue)___ at ###-###-####.

Je suis absent/absente du bureau et je serai de retour le ___(date)__. Veuillez me laisser un message ou communiquer avec ___(nom d'un collègue)___, au ###-###-####.

LE NOMBRE PEU ÉLEVÉ DE DEMANDES POUR LE SERVICE DANS UNE DES DEUX LANGUES OFFICIELLES NE SIGNIFIE PAS QUE LE BESOIN N'EXISTE PAS. L'OFFRE ACTIVE INVITE LE PUBLIC À UTILISER LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX.



L'OFFRE ACTIVE PAR COURRIEL

» Le bloc-signature de mon courriel contient les mêmes renseignements dans les deux langues officielles pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais. Par exemple :

(au Québec)

Marie Canadienne
Analyste, Direction générale des services d'infotechnologie
Parcs Canada /
Gouvernement du Canada
marie.canadienne@canada.ca
Tél. : 613-955-5555
ATS : 613-955-5556

(ailleurs au Canada)

John Canadian
Analyst, Chief Information Officer Branch
Treasury Board of Canada Secretariat /
Government of Canada
john.canadian@canada.ca
Tel: 613-955-5555
TTY: 613-955-5556

Analyst, Information Technology
Services Branch
Parks Canada /
Government of Canada
marie.canadienne@canada.ca
Tel: 613-955-5555
TTY: 613-955-5556

Analyste, Direction du dirigeant principal de l'information
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada /
Gouvernement du Canada
john.canadian@canada.ca
Tél. : 613-955-5555
ATS : 613-955-5556

Des instructions pour les blocs-signatures se trouvent dans la Norme de la gestion du courriel du gouvernement du Canada.

» Mon message pour les absences prolongées est équivalent dans les deux langues officielles. Par exemple :

(au Québec)

Bonjour, je suis présentement à l'extérieur du bureau. C'est avec plaisir que je vous répondrai à mon retour le ___(date)__. Si votre demande est urgente, veuillez communiquer avec ___(nom d'un collègue)___ au ###-###-#### ou par courriel à l'adresse ___(adresse électronique)__. Merci.

et

Hello, I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on ___(date)__. If you require immediate assistance, please contact ___(nom d'un collègue)___ at ###-###-#### or by e-mail at ___(adresse électronique)__. Thank you.

(ailleurs au Canada)

Hello, I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on ___(date)__. If you require immediate assistance, please contact ___(nom d'un collègue)___ at ###-###-#### or by e-mail at ___(adresse électronique)__. Thank you.

et

Bonjour, je suis présentement à l'extérieur du bureau. C'est avec plaisir que je vous répondrai à mon retour le ___(date)__. Si votre demande est urgente, veuillez communiquer avec ___(nom d'un collègue)___ au ###-###-#### ou par courriel à l'adresse ___(adresse électronique)__. Merci.

PENSEZ-Y

EST-CE QU'UNE PERSONNE UNILINGUE PEUT COMPRENDRE TOUTE L'INFORMATION CONTENUE DANS MON MESSAGE?