



Aide-mémoire

Offre active de services dans les deux langues officielles

Votre public a le droit de recevoir ses services dans les deux langues officielles et vous avez l'obligation de les lui offrir activement. Votre professionnalisme en cette matière sera apprécié de votre clientèle et vous serez les premiers à en profiter.

Au téléphone

Accueil

- Répondez toujours dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue officielle de la majorité d'abord et celle de la minorité en second.
- Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Transfert d'appels

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous le renvoyez à quelqu'un d'autre.
- Donnez-lui le nom et le numéro de téléphone de la personne à qui vous le renvoyez et indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- À la fin d'un échange prolongé, résumez les points traités.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.
- Laissez la porte ouverte à d'autres questions.

Inscrire ici la formule d'accueil utilisée par votre bureau :



Pour plus de renseignements sur le service au public et l'offre active de services dans les deux langues officielles, visionnez la vidéocassette « Les langues officielles : une question de service » produite en 2000 par la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et ses partenaires qui est disponible dans votre institution.

En personne

Accueil – Aspect verbal

- Accueillez toujours vos clients dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue de la majorité d'abord et celle de la minorité de langue officielle en second.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Accueil – Aspect visuel

- Assurez-vous que le symbole des langues officielles est bien à la vue du public et qu'il l'oriente vers les endroits où il peut être servi dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous qu'il y a des documents, des journaux et des magazines, etc., en français et en anglais.
- À l'occasion, demandez à vos clients si l'affichage de votre bureau indique bien son caractère bilingue.
- Faites connaître les vues de vos clients à votre superviseur et signalez-lui ce qui manque ou ce qui pourrait être amélioré dans l'aspect visuel de votre bureau pour le rendre accueillant aux deux groupes linguistiques.

Renvoi à un autre employé

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le voir.
- Donnez-lui le nom de cette personne et, si nécessaire, son numéro de téléphone.
- Indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- Faites le bilan de la rencontre.
- Assurez-vous que toutes les questions ont été traitées à la satisfaction du client.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.

