



Pouvez-vous obtenir 110 % pour votre liste de contrôle sur les services bilingues?

Devez-vous offrir des services en français et en anglais parce que vous occupez un poste bilingue? Pourquoi ne pas prendre quelques minutes afin d'évaluer vos services?

Ne vous en faites pas, personne d'autre que *vous* n'a besoin de connaître votre pointage!

Si l'un des éléments ci-dessous ne s'applique pas à vous, donnez-vous les points quand même, sans quoi les chiffres ne pourront pas totaliser 110 %. Comme vous le voyez, nous sommes de votre côté.

1. En remplissant ce questionnaire, vous faites preuve de professionnalisme, vous obtenez donc 5 % au départ.
2. Si vous accueillez le public en personne, y a-t-il des affiches bien placées indiquant la disponibilité des services en français et en anglais et les présentoirs sont-ils bilingues? Si la réponse est oui, accordez-vous 10 %.
3. Est-ce que vous accueillez le public en français et en anglais, que ce soit au téléphone ou en personne? Si la réponse est oui, accordez-vous 20 %.
4. Pour accueillir le public, est-ce que vous utilisez en premier lieu la langue de la majorité dans la province ou le territoire où vous vous trouvez et en deuxième lieu, celle de la minorité de langue officielle? Si la réponse est oui, ajoutez 5 %.

5. L'accueil et le message de votre messagerie vocale sont-ils enregistrés dans les deux langues officielles? Si la réponse est oui, ajoutez 10 %.
6. Est-ce que vous déterminez la langue à utiliser pour offrir des services en fonction de la langue choisie par les membres du public et est-ce que vous assurez le suivi dans cette langue? Si la réponse est oui, ajoutez 30 %.

Wow! Déjà 80 %, plus que 30 % à obtenir!

7. La langue dans laquelle vous fournissez de la documentation aux membres du public correspond-elle à la langue dans laquelle ils choisissent d'être servis? Si la réponse est oui, ajoutez 10 %.
8. Quand vous devez diriger un membre du public vers un collègue, est-ce que vous choisissez quelqu'un qui peut respecter la langue officielle que la personne préfère? Dans ce cas, ajoutez 10 % de plus.
9. Lorsque vous dirigez un membre du public vers un collègue, est-ce que vous informez le collègue de la langue officielle que la personne préfère? Dans ce cas, ajoutez un dernier 10 %.

Total de vos points : _____%

Les langues officielles... c'est une question de respect
www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo