



Service au public dans les deux langues officielles dans les bureaux designés bilingues

(Partie IV de la Loi sur les langues officielles)

Carte d'auto-évaluation du gestionnaire

En tant que gestionnaire d'un bureau chargé de servir le public dans les deux langues officielles, est-ce que j'ai planifié et organisé les ressources dont je dispose afin d'offrir un service de qualité à ma clientèle de langue officielle minoritaire?

	Oui	Non
1 L'aire d'accueil de mon bureau invite le client à utiliser la langue officielle de son choix :		
• symbole des langues officielles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• affichage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• signalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• publications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• épinglettes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Mes employés chargés de servir le public font une offre active dans les deux langues officielles :		
• au téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• en personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• dans les messages enregistrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• sur Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• dans la correspondance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Mes employés dont le poste est désigné bilingue ont la capacité d'assurer et de maintenir un service de qualité dans les deux langues officielles :		
• au téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• en personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• dans les messages enregistrés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• sur Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Voir au verso pour la suite

- 4** Mes employés dont le poste est désigné bilingue assurent un service de qualité dans les deux langues officielles :
- au téléphone
 - en personne
 - dans les messages enregistrés
 - sur Internet
- 5** Mon bureau a suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service dans les deux langues officielles en tout temps.
- 6** Ai-je pris des mesures ou affecté des ressources afin d'assurer que mon personnel bilingue puisse livrer un service de qualité dans les deux langues officielles (ex., formation linguistique, capacité linguistique dans l'autre langue, système de jumelage, sondage, etc.)?
- 7** Les tiers devant offrir un service au nom de mon bureau :
- ont la capacité d'assurer le service dans les deux langues officielles;
 - assurent le service dans les deux langues officielles.
- 8** Lorsque mon bureau a recours à des médias, il utilise un medium qui rejoint la communauté de langue officielle minoritaire :
- presse minoritaire
 - radio communautaire, s'il y a lieu
 - entrevue
- 9** Mon bureau entretient des contacts annuels avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître ses besoins :
- rencontres avec les associations représentatives de la communauté;
 - sondage auprès de la clientèle de langue officielle minoritaire.
- sans objet
sans objet
- 10** Lorsque mon bureau participe à un événement public, il présente une image et un service bilingues :
- presse
 - radio
 - télévision
 - kiosque (brochures, affiches, personnel)

Mes suivis :
