



Contenu Intranet sur l'offre active

Services publics et Approvisionnement Canada

Date : 2022-02-01

Offre active de services bilingues

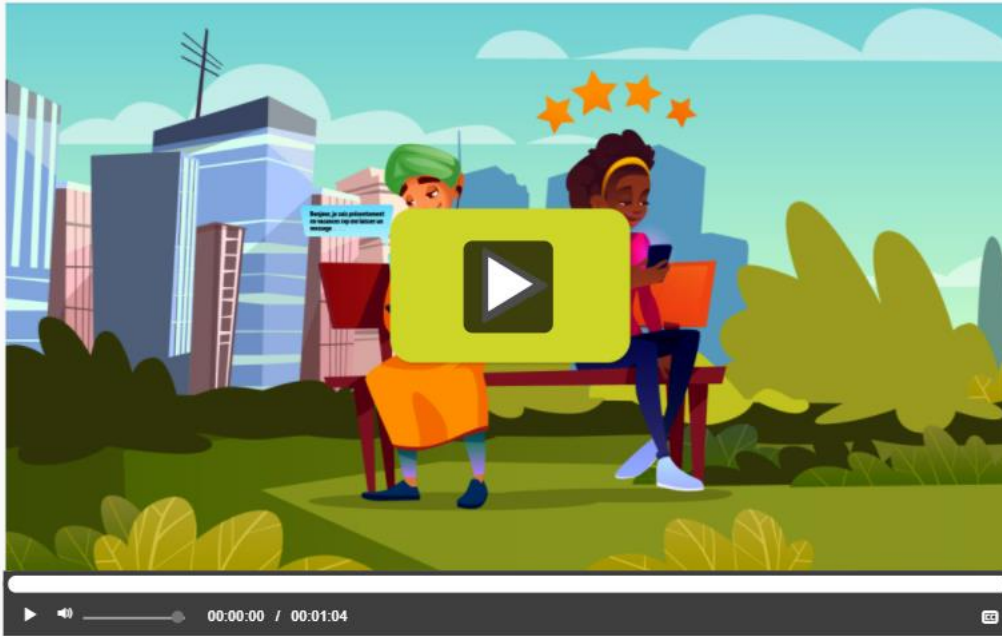
Trouvez des renseignements sur la formation recommandée et sur l'offre active de services bilingues – Hello/Bonjour.

Sur cette page

- [Vidéo : L'offre active de services bilingues à Services publics et Approvisionnement Canada](#)
- [Cours sur l'offre active de service](#)
- [Objectifs et indicateurs de rendement](#)
- [Outils pour faire une offre active de services bilingues](#)
 - [Offre active de services bilingues](#)
 - [Accueil des clients](#)
 - [Aspects visuels](#)
 - [Offre active verbale](#)
 - [Messages d'accueil automatisés](#)
 - [Expressions utiles pour accueillir le public](#)
 - [Ordre des langues officielles](#)
- [Pour en savoir plus](#)
- [Lien connexe](#)

Vidéo : L'offre active de services bilingues à Services publics et Approvisionnement Canada

À Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), nous sommes tenus d'offrir des services à nos clients (les employés et le public) dans les deux langues officielles, qu'il s'agisse de travail à domicile, au bureau ou dans les points de service. Lorsque nous fournissons des services bilingues, il est important de mettre en pratique l'offre active, ce qui signifie accueillir les clients dans les deux langues officielles. De cette manière, les clients sauront qu'ils peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix.



Transcription : L'offre active de services bilingues à [SPAC](#)

Cours sur l'offre active de service

Description

À Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), notre objectif est de fournir un service exemplaire au public et d'améliorer de façon continue la qualité de nos services. Ce cours est gratuit, offert en ligne et à rythme libre. Il est conçu pour aider les participants à apprendre pourquoi et comment faire une offre active de service et à améliorer leur connaissance de la [Loi sur les langues officielles](#) en lisant les documents et en répondant au questionnaire.

Public cible

Les employés qui offrent des services à la clientèle ou des services au public sont fortement encouragés à suivre le cours « **Offre active de service** » qui fait partie des [Parcours d'apprentissage à l'intention des employés](#).



Inscription

Les inscriptions au cours « Offre active de service » doivent se faire en ligne via [Alto](#), ce qui peut nécessiter la création d'un compte personnel si vous n'en avez pas déjà un.

[Cours sur l'offre active de service \(code : 0000006422\)](#)

Objectifs et indicateurs de rendement

Voici une suggestion d'objectifs et d'indicateurs de rendement qui peuvent être ajoutés à l'entente de rendement d'un gestionnaire et ses employés. Ces objectifs et indicateurs ont été développés pour guider les équipes offrant des services dans des bureaux désignés bilingues.

Pour de l'aide à évaluer des comportements attendus en lien avec le bilinguisme dans le milieu de travail, vous pouvez également consulter le Guide du gestionnaire/superviseur : [Gestion du rendement et comportements en matière de langues officielles](#).

Objectif de rendement pour les gestionnaires

Participer, en tout temps, à la création d'un environnement de travail respectueux et au maintien de l'excellence des services bilingues offerts.

Indicateurs de cet objectif :

- on informe en tout temps les employés quant à leurs obligations d'offrir un service bilingue et de faire l'offre active
- en tout temps, on fait la promotion de l'importance d'accueillir les clients de façon proactive dans les deux langues officielles
- on établit, chaque mois, un calendrier des quarts de travail et des absences des employés afin que les membres de l'équipe soient en mesure de garantir la continuité du service dans les deux langues officielles

Objectif de rendement pour les employés

Développer, en tout temps, la compétence d'un service à la clientèle de qualité, notamment en fournissant un service bilingue.



Indicateurs de cet objectif :

- au cours de l'année, l'employé a complété le cours sur l'offre active de services disponible sur Alto (preuve à l'appui)
- l'employé vérifie, en tout temps, que le message de sa boîte vocale, ses messages d'absence et son bloc-signature sont bilingues
 - en français en premier lorsque l'emplacement du poste de l'employé, soit le bureau dont il relève, qu'il travaille à distance ou non, est situé dans la province du Québec
 - en anglais en premier lorsque l'emplacement du poste de l'employé, soit le bureau dont il relève, qu'il travaille à distance ou non, est situé ailleurs au Canada
- l'employé s'assure, en tout temps, d'accueillir les clients qu'il dessert dans les deux langues officielles
 - en français en premier dans les bureaux situés au Québec
 - en anglais en premier dans les bureaux situés ailleurs au Canada
- l'employé s'assure, en tout temps, de référer les clients parlant dans une langue officielle qu'il ne maîtrise pas à un employé capable d'offrir en temps opportun le service dans la langue choisie par le client

Outils pour faire une offre active de services bilingues

Trouvez des outils et des renseignements utiles pour accueillir les clients dans les deux langues officielles.

Offre active de services bilingues

Partout au Canada, nos clients (les employés fédéraux, les fonctionnaires fédéraux retraités et le grand public) ont le droit de recevoir nos services dans la langue officielle de leur choix. À SPAC, nous sommes tenus de les offrir dans les deux langues officielles, qu'il s'agisse de travail à domicile, au bureau ou dans les points de service.

Si nous offrons des services bilingues, il est important de faire une offre active, ce qui signifie accueillir le public dans les deux langues officielles. De cette manière, le public saura qu'il peut être servi dans la langue officielle de son choix.

Accueil des clients

Lorsque nous accueillons des clients, nous devons tenir compte des éléments suivants :



- Enregistrez un message d'accueil téléphonique qui fournit les mêmes informations dans les deux langues officielles
- Accueillir les clients au téléphone ou en personne dans les deux langues officielles en utilisant d'abord la langue de la majorité de la province où se trouve le bureau, puis celle de la minorité
- S'assurer qu'un employé bilingue est toujours disponible pour fournir des services dans les deux langues officielles

Remarque

Au Québec, la langue officielle de la majorité de la population est le français. Ailleurs au Canada, la langue officielle de la majorité de la population est l'anglais.

Liste de vérification

Vous trouverez ci-dessous une liste de pratiques exemplaires pour garantir une utilisation efficace de l'offre active de service sur le lieu de travail.

- Accueil au téléphone est fait dans les deux langues officielles en respectant l'ordre des langues officielles
- Accueil en personne est fait dans les deux langues officielles en respectant l'ordre des langues officielles
- Continuer la conversation dans la langue officielle choisie par le client
- Message de la boîte vocale est dans les deux langues officielles en respectant l'ordre des langues officielles
- Bloc de signature est dans les deux langues officielles en respectant l'ordre des langues officielles
- Un employé bilingue est toujours disponible pour fournir des services dans les deux langues officielles
- Pictogramme du Conseil du Trésor indiquant Français/English au Québec ou English/Français dans les autres provinces est affiché et est mis en évidence dans les bureaux désignés bilingues aux fins de service au public

Aspects visuels

Dans les aires de services à la clientèle, l'affichage dans le bureau doit être dans les deux langues officielles. Le symbole des langues officielles doit être bien en vue de façon à ce que le public soit informé qu'il peut utiliser la langue officielle de son choix.





Remarque

Le pictogramme English/Français doit être utilisé dans toutes les provinces, sauf au Québec où le pictogramme Français/English doit être utilisé.

Toute la documentation dans les présentoirs et l'affichage doivent être disponibles dans les deux langues officielles et respecter l'égalité de statut du français et de l'anglais.

Les écriteaux et panneaux identifiant le Ministère, les programmes, les personnes-ressources et leurs coordonnées doivent être affichés dans les deux langues officielles.

Pour plus d'information, veuillez consulter [l'appendice 1 : Définitions, de la Politique sur les langues officielles](#).

Offre active verbale

Les formules d'accueil et les salutations telles Bonjour/Hello doivent être utilisées en tout temps, c'est-à-dire chaque fois qu'un client se présente à nous en personne, et ce, dans les deux langues officielles, en commençant par la langue officielle de la majorité de la province où se situe le bureau. L'utilisation de la salutation bilingue a pour but d'informer le client qu'il peut être servi dans la langue officielle de son choix.

Une fois l'accueil fait, la conversation doit se poursuivre dans la langue utilisée par le client.

Messages d'accueil automatisés

Nos messages d'accueil automatisés sont très importants : souvent, il s'agit de la première impression donnée aux clients.

Nous accueillons les clients :

- en utilisant d'abord la langue de la majorité de la province
- en ajoutant « Bonjour » à notre message d'accueil en anglais ou « Hello » à notre message en français afin d'indiquer aux clients qu'ils peuvent utiliser la langue de leur choix
- en enregistrant notre message d'accueil dans notre boîte vocale dans les deux langues officielles
- en rédigeant notre réponse automatique d'absence du bureau dans les deux langues officielles



Conseils

- Soyez courtois : Encouragez les demandeurs à laisser un message détaillé et le numéro auquel vous pouvez les joindre
- Actualisez votre message : Soyez bref et concis. Informez les demandeurs si vous êtes à l'extérieur, en vacances, etc.
 - indiquez également quand vous prévoyez prendre vos messages
- Parlez distinctement : Les bruits ambiants et les téléphones cellulaires peuvent nuire à la qualité de vos messages
 - parlez lentement et clairement afin que vos messages soient intelligibles
- Rédigez des courriels concis

Voici quelques exemples de messages d'accueil bilingues que vous pouvez utiliser pour créer votre message d'accueil automatisé.

Messagerie vocale : Message quotidien

Bonjour. Vous avez joint la boîte vocale de (votre nom) à Services publics et Approvisionnement Canada. Veuillez laisser un message et je vous rappellerai aussitôt que possible. Merci.

Hello. You have reached the voice mail of (your name) at Public Services and Procurement Canada. Please leave a message and I will return your call as soon as possible. Thank you.

Messagerie vocale : Absence prolongée

Bonjour. Ici (votre nom) à Services publics et Approvisionnement Canada. Je serai absent(e) le (date) **ou** du (date) au (date). Veuillez laisser un message et je vous rappellerai à mon retour. Si vous voulez parler à quelqu'un, veuillez appeler (nom du ou de la collègue) au (numéro de téléphone). Merci.

Hello. This is (votre nom) at Public Services and Procurement Canada. I will be away from the office on (date) or from (date) to (date). Please leave a message and I will return your call upon my return. If you would like to speak to someone, please call (nom du ou de la collègue) at (numéro de téléphone). Thank you.

Message de réponse automatique du courrier électronique

Je serai absent(e) du bureau le (date) **ou** du (date) au (date). Si vous avez des questions urgentes, veuillez communiquer avec (nom du ou de la collègue) au (numéro de téléphone). Merci.



I will be away from the office on (date) or from (date) to (date). Should you have any urgent questions, please call (nom du ou de la collègue) at (numéro de téléphone). Thank you.

La correspondance

Toute correspondance avec des membres du public doit être émise dans la langue officielle de leur choix. Si vous n'êtes pas en mesure de déterminer la langue officielle préférée d'un client, la correspondance doit être rédigée dans les deux langues officielles. Il faut suivre l'ordre prévu, en commençant par la langue officielle majoritaire de la région dans laquelle se situe le bureau de l'émetteur : en français d'abord au Québec et en anglais d'abord ailleurs au Canada.

Bloc-signature

Les blocs-signatures bilingues sont obligatoires. Si votre bureau est situé au Québec, les renseignements doivent d'abord apparaître en français, et être suivis de l'équivalent en anglais. Pour les bureaux situés dans d'autres régions du Canada, les renseignements doivent apparaître en anglais d'abord, et être suivis de l'équivalent en français. Veuillez consulter les [Lignes directrices pour le bloc-signature pour courriel à l'intention](#).

Expressions utiles pour accueillir le public

Bonjour, Hello, (votre nom), comment puis-je vous aider?
Hello, Bonjour, (votre nom) speaking, how may I help you?

Un instant, s'il vous plaît.
One moment please.

Je regrette, il/elle est occupé(e) en ce moment.
I'm sorry, he/she is busy at the moment.

La ligne est occupée. Voulez-vous attendre?
The line is busy. Would you like to wait?

Il/elle sera de retour demain/dans 10 minutes.
He/she is expected back tomorrow/in 10 minutes.



Voulez-vous laisser un message dans sa boîte vocale?
Would you like to leave a message on his/her voice mail?

Voulez-vous parler à quelqu'un d'autre?
Would you like to speak to someone else?

Laissez-moi trouver une personne pour vous aider.
Let me get someone who can help you.

Voulez-vous laisser votre nom et votre numéro de téléphone?
May I take your name and telephone number?

Pouvez-vous répéter/épeler votre nom s'il vous plaît?
Could you please repeat/spell your name?

Désolé, vous avez le mauvais numéro de téléphone.
I'm sorry, you have the wrong number.

Merci / Ça m'a fait plaisir / Au revoir.
Thank you / You're welcome / Goodbye.

Ordre des langues officielles

Les employés devraient s'assurer, dans les cas où les deux langues officielles sont utilisées, de respecter l'ordre suivant pour la présentation des messages :

- le français d'abord, lorsque le bureau émetteur est situé dans la province de Québec
- l'anglais d'abord, lorsque le bureau émetteur est situé ailleurs au Canada

Exemples :

- courriels
- lettres
- signatures institutionnelles
- bloc-signatures



- messages vocaux

Lien connexe

- [Langues officielles dans la fonction publique](#)

