

L'offre active de service à SPAC

Présentée par l'équipe des langues officielles de
Services publics et Approvisionnement Canada



L'atelier est bilingue et nous vous invitons à vous exprimer dans la langue officielle de votre choix.

This is a bilingual workshop and you are invited to express yourself in the official language of your choice.

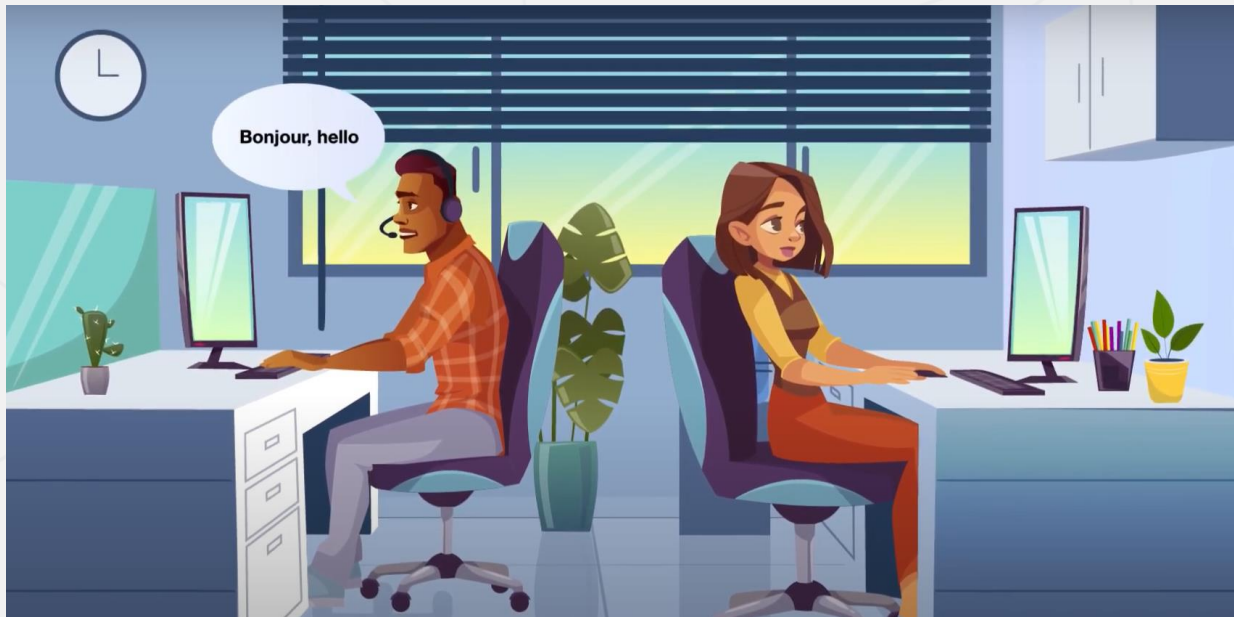


Services publics et
Approvisionnement Canada

Public Services and
Procurement Canada

Canada

...quelques minutes plus tard



Aperçu

- Obligations en tant qu'institutions fédérales
- Excellence du service à la clientèle
- Cours sur l'offre active de service de SPAC
- Promotion de l'offre active de service à SPAC
- Questions

Obligations en tant qu'institutions fédérales



Obligations

- Les bureaux fédéraux désignés bilingues doivent indiquer clairement au **public** que les services sont offerts dans les deux langues officielles.
- **Accueil bilingue** : « Bonjour/Hello » et repères visuels



Référence : Loi sur les langues officielles, article 28.

Excellence du service à la clientèle



Excellence du service à la clientèle

Objectif de SPAC

- Accueillir **tous** les clients dans les deux langues officielles

Résultats escomptés

- Un milieu de travail qui :
 - Incarne la dualité linguistique en milieu de travail
 - Favorise un climat de confiance, de respect et d'excellence
 - Fait la promotion de l'inclusion et de la diversité

Excellence du service à la clientèle

Exigences pour l'offre active de service

	Public	Clients internes	Clients externes
<i>Loi sur les langues officielles</i>	✓		
Services publics et Approvisionnement Canada	✓	✓	✓

Cours sur l'offre active de service de SPAC



Cours sur l'offre active de service de SPAC

- Lancé en avril 2021
- Disponible sur la plateforme d'apprentissage interne du ministère
- Cours en ligne, à rythme libre
- Fortement recommandé pour tous les employés offrant des services à la clientèle
 - Service au public
 - Services personnels
 - Services centraux

Responsabilités de tous

- **Employés**
 - Faire l'offre active de service en tout temps à l'accueil des clients

Une fois l'offre active faite, le service doit être fourni dans la langue officielle choisie par le client.

Responsabilités de tous

- **Gestionnaires**
 - Informer en tout temps les employés quant à leurs obligations de faire l'offre active
 - S'assurer que leurs employés font l'offre active en tout temps au moment d'accueillir les clients
 - Tenir compte de l'offre active de service dans les évaluations de rendement des employés qui offrent des services aux clients

Lorsqu'un employé ne peut pas fournir un service dans la langue officielle choisie par le client, il doit le référer à un collègue bilingue.

L'offre active de service à tous les niveaux

En
personne

« Bonjour/Hello
»

Repères
visuels



Au
téléphone

Accueil

Messagerie
vocale

Par
courriel

Bloc-
signature

Messages
automatisés

En travaillant à distance, l'emplacement du poste de l'employé (le bureau dont il relève) désigne l'ordre des langues officielles au moment de faire l'offre active.

Promotion de l'offre active de service à SPAC



Promotion de l'offre active de service à SPAC

Création du cours

- Ciblé pour tous les employés offrant des services à la clientèle

Communication

- Élaboration de produits
- Vidéo promotionnelle
- Messages clés
- Mise à jour web

Stratégie de sensibilisation

- En début d'année financière (l'initiation des ententes de rendement) et en mi-année (exercice de mi-année des ententes de rendement)

Plan de diffusion

- Courriels ciblés
- Infolettres ministérielles et régionales
- Promotion croisée sur le web

Questions

