



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

FR
ENG

L'OFFRE ACTIVE

une culture de **respect**,
une culture d'**excellence**

www.languesofficielles.gc.ca



QU'EST-CE QUE L'OFFRE ACTIVE?

L'offre active de service est une invitation ouverte au public à utiliser une de nos deux langues officielles – le français ou l'anglais – lorsqu'il communique avec le gouvernement fédéral ou en reçoit un service. Celle-ci comprend un accueil bilingue, comme « Bonjour! Hello! » ainsi que des repères visuels, comme des enseignes, qui renforcent cette invitation.

POURQUOI DOIS-JE FAIRE L'OFFRE ACTIVE?

L'article 28 de la *Loi sur les langues officielles* prévoit que les bureaux désignés bilingues doivent indiquer clairement que les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Un accueil bilingue est une façon claire d'informer le public que le service est disponible dans les deux langues officielles. Il informe les clients qu'ils ont le droit d'utiliser la langue officielle de leur choix, et ce, sans exception et au premier contact.



JE FAIS L'OFFRE ACTIVE PARCE QUE :

- o **JE RESPECTE LES DROITS LINGUISTIQUES DU PUBLIC.**

Chaque client a le droit d'être servi dans la langue officielle de son choix dans les bureaux désignés bilingues.

- o **JE NE PEUX PAS PRÉSUMER DE LA LANGUE OFFICIELLE QUE LE CLIENT CHOISIRA.**

Sans faire l'offre active, je ne peux pas le savoir.

- o **JE MAINTIENS UN SERVICE D'EXCELLENCE.**

En offrant un accueil bilingue, je peux mieux répondre aux besoins du public.

- o **JE REPRÉSENTE LE GOUVERNEMENT DU CANADA.**

En tant qu'employé du gouvernement fédéral, je fais la promotion des valeurs fondamentales du Canada : la dualité linguistique, la diversité, l'inclusion et le respect.

VERS UN CERCLE VERTUEUX

En faisant l'offre active, les employés du gouvernement fédéral contribuent à la création d'un cercle **vertueux**. Un accueil bilingue communique que le gouvernement appuie l'usage des deux langues officielles et encourage le public à utiliser la langue officielle de son choix.

L'absence de l'offre active crée un cercle **vicieux**. Sans un accueil bilingue, les membres du public seront moins enclins à demander le service dans la langue officielle de leur choix. Sans la demande, les employés croiront que le besoin n'existe pas et seront à leur tour moins enclins à faire l'offre active.

QUAND DOIS-JE FAIRE L'OFFRE ACTIVE?

L'obligation de faire l'offre active appartient à votre institution. Il se pourrait que vous ayez à faire l'offre active si vous communiquez directement avec le public.

DOIS-JE FAIRE UNE OFFRE ACTIVE :

o MÊME SI JE N'OCCUPE PAS UN POSTE BILINGUE?

Oui! Le client ne sait pas que le service bilingue est disponible au bureau sans votre offre active.

o MÊME SI J'ENTENDS LE CLIENT PARLER EN ANGLAIS OU EN FRANÇAIS AVEC UNE AUTRE PERSONNE?

Oui! La langue que vous avez entendue n'est pas nécessairement la langue dans laquelle le client préfère être servi.

o MÊME SI C'EST UNE JOURNÉE CHARGÉE AU BUREAU ET BEAUCOUP DE CLIENTS ATTENDENT?

Oui! Les droits des clients ne dépendent pas de la charge de travail.

o MÊME LORSQU'IL EST ÉVIDENT QU'UNE LANGUE PRÉDOMINE DE TOUTE ÉVIDENCE DANS LA COMMUNAUTÉ?

Oui! Vous ne pouvez jamais présumer de la langue officielle que le client va choisir.

Les enseignes et les affiches font partie d'une offre active complète et efficace.

QUI A UN RÔLE À JOUER?

Les employés du gouvernement fédéral à tous les échelons ont un rôle à jouer pour livrer un service d'excellence. Pour ce faire, les employés qui travaillent dans des bureaux désignés bilingues doivent faire une offre active au public.

En tant qu'**employé du gouvernement fédéral**, je dois faire une offre active à chaque accueil pour informer les clients qu'ils sont libres d'utiliser le français ou l'anglais.

En tant que **gestionnaire ou superviseur**, je connais les obligations linguistiques de mon bureau et je fais preuve de leadership dans ce domaine. Je communique régulièrement à mes employés l'importance de faire l'offre active de service au public. Pour garantir la continuité de service, je m'assure qu'il y a toujours des employés disponibles qui peuvent servir le public dans les deux langues officielles et je surveille la présence et la qualité de l'offre active dans les bureaux sous ma responsabilité. Dans les bureaux désignés bilingues, je tiens compte des critères spécifiques pour l'offre active dans les évaluations du rendement du personnel.

En tant que membre de la **haute direction**, je fais preuve de leadership en matière de langues officielles et je communique que l'offre active est une priorité, en y accordant l'attention et les ressources nécessaires. Je m'assure que l'offre active figure dans les évaluations de rendement des gestionnaires dans mon organisation.

COMMENT FAIRE UNE OFFRE ACTIVE?

Dans chaque cas (en personne, au téléphone et par courriel), j'utilise la langue officielle de la communauté majoritaire d'abord et celle de la communauté minoritaire ensuite pour faire l'offre active :

- au Québec : en français d'abord et en anglais ensuite
- ailleurs au Canada : en anglais d'abord et en français ensuite



L'OFFRE ACTIVE EN PERSONNE

» Je m'engage à offrir, en tout temps, un accueil bilingue aux clients en personne.

1. J'offre un message court et équivalent dans les deux langues. Il s'agit d'une mesure appropriée pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais. Voici quelques exemples :

(au Québec)

Bonjour! Hello!

Bienvenue! Welcome!

(ailleurs au Canada)

Hello! Bonjour!

Welcome! Bienvenue!

2. Je fais une pause pour donner la chance au client de répondre.
3. Je poursuis dans la langue officielle choisie par le client.

» Si je suis unilingue, je sais vers qui me tourner pour que le client soit servi en temps opportun dans la langue officielle de son choix.

1. J'informe le client qu'un collègue le servira.

(pour un client qui choisit le français)

Un instant, s'il vous plaît.

Je vais trouver un collègue qui peut vous aider.

(pour un client qui choisit l'anglais)

One moment please.

I will find a colleague who can help you.

2. J'informe mon collègue de la langue officielle choisie par le client.



UN CLIENT À QUI LE SERVICE N'EST PAS SPONTANÉMENT OFFERT DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX PEUT CONCLURE QUE LE SERVICE N'EST PAS DISPONIBLE DANS CETTE LANGUE OU QUE LE FAIT D'EN FAIRE LA DEMANDE POURRAIT RETARDER LE SERVICE OU LUI CAUSER DE L'EMBARRAS.



L'OFFRE ACTIVE AU TÉLÉPHONE

» Je m'engage à répondre, en tout temps, au téléphone dans les deux langues officielles.

1. J'offre un message court et équivalent dans les deux langues. Il s'agit d'une mesure appropriée pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais. Voici quelques exemples :

Nom de l'institution dans les deux langues, nom de l'employé

(au Québec)

**Agence des services frontaliers
du Canada, Canada Border
Services Agency, Étienne Côté**

(ailleurs au Canada)

**Canada Border Services Agency,
Agence des services frontaliers
du Canada, Étienne Côté**

Accueil bilingue, nom de l'employé

(au Québec)

Bonjour! Hello! Annie Bennett

(ailleurs au Canada)

Hello! Bonjour! Annie Bennett

2. Je fais une pause pour donner la chance au client de répondre.
3. Je poursuis dans la langue officielle choisie par le client.



PENSEZ-Y

**RÉPONDRE AU TÉLÉPHONE EN DISANT SEULEMENT
VOTRE NOM N'EST PAS UNE OFFRE ACTIVE!**



L'OFFRE ACTIVE AU TÉLÉPHONE

» Si je suis unilingue, je sais vers qui me tourner pour que le client soit servi en temps opportun dans la langue officielle de son choix.

1. J'informe le client que je transfère son appel à un collègue.

(pour un client qui choisit le français)
Je vais transférer votre appel à un collègue. Un instant s'il vous plaît.

(pour un client qui choisit l'anglais)
I am going to transfer your call to a colleague. One moment please.

2. J'informe mon collègue de la langue officielle choisie par le client.

» Mon message téléphonique personnel est équivalent dans les deux langues officielles.

(au Québec)

Bonjour/Hello, vous avez joint la boîte vocale de ___(nom)___ au ___(nom du ministère, en français)__. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dans les plus brefs délais.

et

You have reached ___(nom)___'s voicemail at ___(nom du ministère, en anglais)__. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.

(ailleurs au Canada)

Hello/Bonjour, you have reached ___(nom)___'s voicemail at ___(nom du ministère, en anglais)__. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.

et

Vous avez joint la boîte vocale de ___(nom)___ au ___(nom du ministère, en français)__. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dans les plus brefs délais.

PENSEZ-Y

**EST-CE QU'UNE PERSONNE UNILINGUE
PEUT COMPRENDRE TOUTE L'INFORMATION
CONTENUE DANS MON MESSAGE?**



L'OFFRE ACTIVE AU TÉLÉPHONE

» Mon message téléphonique pour mes absences prolongées est équivalent dans les deux langues.

(au Québec)

Bonjour, hello.

Je suis absent/absente du bureau et je serai de retour le ___(date)__. Veuillez me laisser un message ou communiquer avec ___(nom d'un collègue)__, au ###-###-####.

I am out of the office and will be back on ___(date)__. Please leave a message or contact ___(nom d'un collègue)__ at ###-###-####.

(ailleurs au Canada)

Hello, bonjour.

I am out of the office and will be back on ___(date)__. Please leave a message or contact ___(nom d'un collègue)__ at ###-###-####.

Je suis absent/absente du bureau et je serai de retour le ___(date)__. Veuillez me laisser un message ou communiquer avec ___(nom d'un collègue)__, au ###-###-####.

LE PEU DE DEMANDES POUR LE SERVICE DANS UNE DES DEUX LANGUES OFFICIELLES NE SIGNIFIE PAS QUE LE BESOIN N'EXISTE PAS. L'OFFRE ACTIVE INVITE LE PUBLIC À UTILISER LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX.



L'OFFRE ACTIVE PAR COURRIEL

» Le bloc-signature de mon courriel contient les mêmes renseignements dans les deux langues officielles pour indiquer, sans équivoque, que le service est disponible en français et en anglais.

(au Québec)

Marie Canadienne

*Analyste, Direction générale
des services d'infotechnologie
Parcs Canada / Gouvernement
du Canada*

marie.canadienne@canada.ca

Tél. : 613-955-5555

ATS : 613-955-5556

*Analyst, Information Technology
Services Branch
Parks Canada / Government of
Canada*

marie.canadienne@canada.ca

Tel: 613-955-5555

TTY: 613-955-5556

(ailleurs au Canada)

John Canadian

*Analyst, Chief Information Officer
Branch*

*Treasury Board of Canada
Secretariat / Government of Canada*

john.canadian@canada.ca

Tel: 613-955-5555

TTY: 613-955-5556

*Analyste, Direction
du dirigeant principal
de l'information
Secrétariat du Conseil du Trésor du
Canada / Gouvernement du Canada*

john.canadian@canada.ca

Tél. : 613-955-5555

ATS : 613-955-5556

**Des instructions pour les blocs-signatures se trouvent dans la
Norme de la gestion du courriel du gouvernement du Canada.**





L'OFFRE ACTIVE PAR COURRIEL

» Mon message pour les absences prolongées est équivalent dans les deux langues officielles.

(au Québec)

Bonjour, je suis présentement à l'extérieur du bureau.

C'est avec plaisir que je vous répondrai à mon retour le (date).

Si votre demande est urgente, veuillez communiquer avec (nom d'un collègue) au ###-###-#### ou par courriel à l'adresse (adresse électronique). Merci.

et

Hello, I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on (date). If you require immediate assistance, please contact (nom d'un collègue) at ###-###-#### or by e-mail at (adresse électronique). Thank you.

(ailleurs au Canada)

Hello, I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on (date). If you require immediate assistance, please contact (nom d'un collègue) at ###-###-#### or by e-mail at (adresse électronique). Thank you.

et

Bonjour, je suis présentement à l'extérieur du bureau. C'est avec plaisir que je vous répondrai à mon retour le (date). Si votre demande est urgente, veuillez communiquer avec (nom d'un collègue) au ###-###-#### ou par courriel à l'adresse (adresse électronique). Merci.

PENSEZ-Y

EST-CE QU'UNE PERSONNE UNILINGUE
PEUT COMPRENDRE TOUTE L'INFORMATION
CONTENUE DANS MON MESSAGE?

Les institutions fédérales ont la responsabilité de faire une offre active de service. Les gestionnaires doivent procéder à des vérifications afin de veiller à ce que l'offre active soit faite à chaque accueil au sein de leurs équipes de travail.



AIDE-MÉMOIRE POUR GESTIONNAIRES

SENSIBILISATION

- Je fais en sorte que mes employés comprennent leurs obligations en matière d'offre active.
- Je parle régulièrement avec mes employés (p. ex., lors des rencontres d'équipe) et leur rappelle que l'offre active est une mesure de respect envers le public et constitue une partie essentielle d'un service d'excellence.
- Je m'assure que mes employés ont l'information nécessaire pour faire une offre active et, au besoin, pour rejoindre un collègue qui peut servir le client dans la langue officielle de son choix.



PLANIFICATION

- Je m'assure de toujours être en mesure, lors des pauses, des vacances et des absences, de garantir la continuité du service auprès du public dans les deux langues officielles.
- Mes employés ont toujours accès à une liste du personnel capable d'offrir le service en français et en anglais.
- La signalisation indiquant que le service bilingue est disponible est toujours visible dans les deux langues officielles dans les bureaux sous ma responsabilité.

VOUS POUVEZ AIDER VOTRE ÉQUIPE À DÉVELOPPER LE RÉFLEXE D'ACCUEILLIR LES CLIENTS DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES EN EXPLIQUANT COMMENT FAIRE L'OFFRE ACTIVE ET POURQUOI C'EST IMPORTANT.

ÉVALUATION

- Je surveille régulièrement l'interaction des employés avec le public pour m'assurer que l'offre active est faite à chaque accueil. Si ce n'est pas le cas, j'interviens.
- Je vérifie que le message téléphonique et le bloc-signature de tous mes employés sont complètement bilingues pour qu'un membre du public comprenne sans équivoque que le service est disponible en français et en anglais.
- L'offre active fait partie des évaluations de rendement de mes employés qui sont régulièrement en contact avec le public.

Voici un exemple d'un objectif de rendement pour les employés relativement aux langues officielles et aux indicateurs d'offre active :

Objectif :

Le respect des langues officielles fait partie intégrante de mon engagement à offrir un excellent service au public.

Indicateur d'offre active :

J'accueille les clients dans les deux langues officielles en personne et au téléphone. Mes courriels de réponse automatique et mon bloc-signature de courriel est bilingue.

Indicateur d'offre active (pour les employés occupant des postes bilingues) :

J'accueille les clients dans les deux langues officielles et je les sers dans la langue officielle de leur choix.

Indicateur d'offre active (pour les employés occupant des postes unilingues) :

J'accueille les clients dans les deux langues officielles et, au besoin, je suis en mesure de confier la demande de service à un collègue capable d'offrir en temps opportun le service dans la langue choisie par le client.

FIXER DES OBJECTIFS ET DES INDICATEURS DE RENDEMENT POUR LES LANGUES OFFICIELLES VOUS PERMET DE CLARIFIER VOS ATTENTES EN MATIÈRE D'OFFRE ACTIVE ENVERS LES EMPLOYÉS ET DE DISCUTER DE LA SENSIBILISATION ET DE LA CONFORMITÉ AU COURS DE L'ANNÉE.

- L'offre active fait partie de mon évaluation de rendement.

Voici un exemple d'un objectif de rendement pour les gestionnaires relativement aux langues officielles et aux indicateurs d'offre active :

Objectif :

Je me conforme à la *Loi sur les langues officielles* et comprends son rôle dans l'excellence des services offerts à la population canadienne et la création d'un milieu de travail respectueux pour les employés fédéraux.

Indicateur d'offre active :

Je veille à ce que tous les employés soient conscients des obligations en matière d'offre active et de l'importance d'accueillir les clients de façon proactive dans les deux langues officielles.

Indicateur d'offre active :

Je m'assure que l'offre active est un sujet de discussion qui figure régulièrement à l'ordre du jour des réunions d'équipe.

Indicateur d'offre active :

J'effectue une surveillance hebdomadaire de l'offre active ainsi que deux vérifications par année pour m'assurer que les messages d'accueil des boîtes vocales et les blocs-signatures de courriel sont entièrement bilingues.

Indicateur d'offre active :

J'établis un calendrier des quarts de travail et des absences des employés afin que mon équipe soit en mesure de garantir la continuité du service dans les deux langues.

Indicateur d'offre active :

Je fournis aux employés unilingues une liste des collègues capables d'offrir le service dans la langue officielle choisie par le client.

GUIDE DE PRONONCIATION

LECTURE DES NOMBRES EN ANGLAIS

#	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
0	zero	zi-ro
1	one	wonne
2	two	tou
3	three	tri
4	four	fore
5	five	faïv
6	six	sixe
7	seven	sè-veune
8	eight	èïtt
9	nine	naïne
10	ten	tène

LECTURE D'UN NUMÉRO TÉLÉPHONIQUE EN ANGLAIS

Comme en français, on lit les numéros individuellement en anglais.

FRANÇAIS	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
poste	extension (l'abréviation est : « Ext. »)	extène cheune
indicatif régional	area code	érea co de
1-800	1-800 (lire : « one eight hundred »)	wonne- èïtt-hun-drède
1-888	1-888 (lire : « one eight eight eight »)	wonne- èïtt- èïtt- èïtt

Par exemple :

En français : 613-555-4646 poste 444

En anglais : 613-555-4646 extension 444

1-800-987-6543

En anglais : « one eight hundred, nine eight seven, six five four three »

1-888-987-6543

En anglais : « one eight eight eight, nine eight seven, six five four three »

*En anglais, on dit parfois la lettre « O » au lieu du nombre zéro.

514-230-8508

En anglais : « Five one four, two three zero, eight five zero eight »

OU « Five one four, two three O, eight five O eight »

ÉCRITURE ET PRONONCIATION DE LA DATE EN ANGLAIS

1. Les mois

En anglais, les mois s'écrivent avec une majuscule initiale.

MOIS	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
janvier	January	dja-niou-èri
février	February	fè-biou-èri
mars	March	maorch
avril	April	é-prull
mai	May	mé
juin	June	djoune
juillet	July	djou-laille
août	August	ah-guste
septembre	September	sèp-tème-beurre
octobre	October	oc-to-beurre
novembre	November	no-vèm-beurre
decembre	December	di-cèm-beurre

2. Les jours de la semaine

En anglais, les jours de la semaine s'écrivent avec une majuscule initiale.

JOUR	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
lundi	Monday	monne-dé
mardi	Tuesday	tiouz-dé
mercredi	Wednesday	wène-sdé
jeudi	Thursday	teur-sdé
vendredi	Friday	fraille-dé
samedi	Saturday	sa-teur-dé
dimanche	Sunday	sonne-dé

3. Date

En anglais, on prononce les dates comme si on lisait des nombres ordinaux (1st, 2nd, 3rd, 4th, 5th, 6th, etc.), mais on les écrit avec des nombres cardinaux (1, 2, 3, 4, 5, 6, etc.).

La date s'écrit d'une manière différente en anglais. En effet, le mois précède le jour, ce qui est l'inverse de ce que fait le français.

Par exemple :

En français : Aujourd'hui, c'est le lundi 24 juillet.

En anglais : Today is Monday, July 24.

(prononciation : tou-dé iz monne-dé, djou-laïlle touèné-forthe)

- on n'utilise pas d'article devant la date (*Monday, June 4th*).
- on utilise la préposition « on » pour parler d'une date spécifique, p. ex., *On Monday, June 4th*.

DATE	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
1 ^{er}	first	feurste
2	second	sèkeunde
3	third	teurde
4	fourth	forthe
5	fifth	fifthe
6	sixth	sic-sthe
7	seventh	sè-veunthe
8	eighth	èithe
9	ninth	naïn-the
10	tenth	tenne-the

Date (suite)

DATE	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
11	eleventh	i-lè-veunthe
12	twelfth	touèl-vthe
13	thirteenth	teur-tinn-the
14	fourteenth	fore-tinn-the
15	fifteenth	fife-tinn-te
16	sixteenth	sixe-tinn-te
17	seventeenth	sèveune-tinn-te
18	eighteenth	èite-tinn-te
19	nineteenth	naïne-tinn-te
20	twentieth	touène-ti-ette
21	twenty-first	touèné-feurste
22	twenty-second	touèné-sèkeunde
23	twenty-third	touèné-teurde
24	twenty-fourth	touèné-forthe
25	twenty-fifth	touèné-fifthe
26	twenty-sixth	touèné-sic-sthe
27	twenty-seventh	touèné-sè-veunthe
28	twenty-eighth	touèné-èithe
29	twenty-ninth	touèné-naïn-the
30	thirtieth	teur-dé-ette
31	thirty-first	teur-dé-feurste

4. Année

En anglais, on lit les années comme en français pour la première décennie du millénaire et, généralement, ensuite par paire de deux chiffres.

ANNÉE	ORTHOGRAPHE ANGLAISE	PRONONCIATION EN ANGLAIS
2009	two thousand nine	tou-tow-zeun-naïne
2017	twenty seventeen	touèné sèveune-tinn
2018	twenty eighteen	touèné èitt-tinn
2019	twenty nineteen	touèné naïne-tinn
2020	twenty twenty	touèné touèné

EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE

FRANÇAIS	ANGLAIS	PRONONCIATION EN ANGLAIS
<i>Bonjour!</i>	<i>Hello!</i>	<i>Hell-eau</i>
<i>Bienvenue!</i>	<i>Welcome!</i>	<i>Ouell-kom</i>
<i>Un instant, s'il vous plaît. Je vais trouver un collègue qui peut vous aider.</i>	<i>One moment please. I will find a colleague who can help you.</i>	<i>Ouanne mo-mentt pliz. Ail wil faïn-de é ko-li-gue houh cann hèlepe iou.</i>
<i>Je vais transférer votre appel à un collègue. Un instant s'il vous plaît.</i>	<i>I am going to transfer your call to a colleague. One moment please.</i>	<i>Ail aime go-i-gne tou trans-feur ioure kall tou é ko-li-gue. Ouanne mo-mentt pliz.</i>
<i>Bonjour, vous avez joint la boîte vocale de ___(nom)___ au ___(nom du ministère, en français)___. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous répondrai dans les plus brefs délais.</i>	<i>Hello, you have reached __(nom)___'s voicemail at __(nom du ministère, en anglais)___. Please leave a message, and I will get back to you as soon as possible.</i>	<i>Hell-eau! iou ha-ve wri-tch-t __(nom)___z voïss-mèl att __(nom du ministère, en anglais)___. Pliz, li-ve è mèssa-dje, ènd, ail wil guette bac tou iou az soun as pau-ssi-beul.</i>
<i>Je suis absent/absente du bureau et je serai de retour le ___(date)___ . Veuillez me laisser un message ou communiquer avec ___(nom d'un collègue)___, au ###-###-####.</i>	<i>I am out of the office and will be back on ___(date)___ . Please leave a message or contact ___(nom d'un collègue)___ at ###-###-####.</i>	<i>Ail aime aoutte ov di offisse, ènd wil bi bac onne ___(date)___ . Pliz, li-ve è mèssa-dje ore kon-tacte ___ (nom d'un collègue)___ att ###-###-####.</i>