



FR ENG L'OFFRE ACTIVE

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

www.languesofficielles.gc.ca



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. Par exemple :

(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.



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. Par exemple :

**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.

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.

PENSEZ-Y

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

» 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. Par exemple :

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. Par exemple :

(au Québec)

**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
rappellerai dans les plus
brefs délais.**

et

**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.**

(ailleurs au Canada)

**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.**

et

**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
rappellerai dans les plus
brefs délais.**

PENSEZ-Y

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

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

(au Québec)

Bonjour, hello.

(ailleurs au Canada)

Hello, bonjour.

**Je suis absent/absente
du bureau et je serai de
retour le __(date)__.
Veuillez me laisser un
message ou communi-
quer 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 ###-###-####.**

**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 NOMBRE PEU ÉLEVÉ 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. Par exemple :

(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**

(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**

**Analyst, Information
Technology
Services Branch
Parks Canada /
Government of Canada
marie.canadienne@
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.

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

(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?