



Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

TROUSSE D'OUTILS SUR LES LANGUES OFFICIELLES



**Direction générale des
ressources humaines**

Guide de l'employé sur la prestation de services dans deux langues officielles (2010)

Rédigé par :

*Équipe des langues officielles
Agence canadienne d'inspection des aliments*

Version française SGDDI # 2484388
Version anglaise SGDDI # 2484350

Canada

Table des matières:

Rôles et responsabilités des employés qui sont requis d'offrir des services dans les deux langues officielles	3
Questions et réponses - employés	4
Glossaire français - anglais	7
Expressions usuelles	8
Aide-mémoire : Offre active de services dans les deux langues officielles	9

Rôles et responsabilités des employés qui sont requis d'offrir des services dans les deux langues officielles

Les employés doivent :

- Accueillir le public dans les deux langues officielles (offre active), au téléphone et en personne, de manière à ce que le public sache sans équivoque qu'il peut communiquer ou être servi dans la langue officielle de son choix;
- Avoir un message bilingue sur leur répondeur;
- Fournir un service de qualité comparable dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

La prestation de services de qualité égale en français et en anglais est d'abord une question de disposition et d'engagement, de la part de l'Agence et de son personnel affecté au service du public canadien.

C'est pourquoi, concrètement, tous vos efforts doivent viser à éviter qu'un client s'entende dire : « Désolé... je ne parle pas anglais ».

Quoi de plus ennuyeux pour le client et de plus embarrassant pour vous, l'employé! Sans compter les coûts de toutes sortes, liés au traitement des plaintes. Alors qu'une phrase, dite avec sincérité, aurait suffi pour que ce client reparte impressionné de l'attention qu'on accorde à son droit de communiquer dans la langue de son choix : « One moment, please, someone will be with you right away! »

Questions et réponses - employés

Q1. Qu'est-ce qu'une « offre active de service » en français et en anglais?

R1. C'est indiquer clairement à vos clients qu'ils peuvent communiquer avec vous et recevoir des services de qualité comparable dans la langue officielle de leur choix, en français ou en anglais. En d'autres mots, c'est accueillir vos clients dans les deux langues officielles pour qu'ils puissent, sans le demander, librement choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent recevoir le service.

Q2. Où devons-nous offrir de façon active nos services en français et en anglais?

R2. À tous les bureaux et points de service qui sont tenus d'offrir des services bilingues au public conformément au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*. Vous trouverez une liste des bureaux et points de service de l'Agence canadienne d'inspection des aliments devant offrir des services bilingues sur le site de Burolis à l'adresse Internet suivante :
<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/appollo/burolis/search-recherche/search-recherche-fra.aspx>

Q3. Comment pouvons-nous offrir de façon active le service en français et en anglais?

- R3.
- En accueillant vos clients dans les deux langues officielles, en personne et au téléphone;
 - En enregistrant des messages téléphoniques bilingues;
 - En utilisant l'affichage bilingue;
 - En affichant le symbole des langues officielles;
 - En exposant les formulaires et publications dans les deux langues officielles;
 - En indiquant clairement, dans les annuaires téléphoniques, où le service est offert en français, en anglais, et dans les deux langues officielles;
 - En indiquant à la page d'introduction de votre site Web qu'il est accessible en français et en anglais.

Q4. Pourquoi faire une offre active de service en français et en anglais?

- R4.
- Pour mettre en valeur l'égalité du statut du français et de l'anglais conformément à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi sur les langues officielles*;
 - Pour inviter vos clients à transiger avec nous dans la langue officielle de leur choix;
 - Pour démontrer votre engagement à offrir aux clients un service de qualité, opportun et équitable dans la langue officielle de leur choix.

Q5. Pourquoi dois-je accueillir les clients verbalement en français et en anglais quand l'affichage indique que le service est disponible dans les deux langues officielles?

R5. Parfois, les clients ne sont pas certains que le service est disponible dans la langue officielle de leur choix. L'accueil verbal dans les deux langues dissipe ce doute. De plus, les clients pourraient hésiter à parler anglais quand les autres personnes parlent français, ou inversement. L'accueil verbal bilingue invite les clients à parler dans la langue officielle de leur choix.

Q6. Est-ce que je dois accueillir verbalement les clients en français et en anglais même si je ne suis pas bilingue?

R6. Oui, il incombe à tous les employés qui travaillent dans un bureau bilingue ou à un point de service bilingue d'accueillir les clients dans les deux langues officielles. Tous vos efforts doivent viser à éviter qu'un client s'entende dire : « Désolé... je ne parle pas anglais ». Les outils « *Glossaire français-anglais et expressions usuelles* » vous indiqueront quelques formules de base pour répondre à un client et le référer à une personne bilingue.

Q7. Quelle langue doit-on utiliser en premier?

R7. Utilisez, selon la province, la langue officielle de la majorité d'abord, et celle de la minorité en second.

Q8. Comme employé unilingue francophone, qu'est-ce que je dois faire si le client me répond en anglais une fois que j'ai fait l'accueil bilingue?

R8. On ne s'attend pas à ce qu'un employé unilingue francophone poursuive une conversation en anglais avec un client. Vous devez simplement dire « One moment please, someone will be with you right away » et demander immédiatement à un collègue bilingue de servir le client. Informez ce collègue de la langue officielle choisie par le client. N'utilisez jamais de phrases telles « Je ne parle pas anglais » ou « L'employé qui parle anglais n'est pas ici en ce moment ». Un employé bilingue devrait toujours être disponible et il ne devrait pas y avoir de délai dans la prestation de service.

Q9. Comme employé unilingue, comment puis-je me préparer à accueillir les clients dans les deux langues officielles?

R9. Vous pouvez vous préparer à accueillir les clients dans les deux langues officielles de la façon suivante :

- Apprenez la formule d'accueil bilingue d'usage dans votre section de travail;
- Assurez-vous de connaître les procédures en place dans votre bureau pour réorienter les clients vers un collègue bilingue;

- Ayez une liste des employés bilingues et leurs numéros de téléphone à portée de la main;
- Informez les employés bilingues dans votre section de travail que vous ferez appel à leurs services au besoin.

Outil : Au téléphone - Glossaire français - anglais

Annuaire	<i>Telephone directory, book</i>
Annuler un appel	<i>To cancel a call</i>
La communication est mauvaise	<i>The line is noisy</i>
Composer un numéro	<i>To dial a number</i>
De la part de qui, S.V.P.?	<i>Who is speaking, please?</i>
De rien. Il n'y a pas de quoi.	<i>You are welcome</i>
Donner la communication	<i>To connect</i>
En semaine	<i>Weekdays</i>
Faire le 9	<i>To dial 9</i>
Faire un appel	<i>To make a call</i>
Indicatif régional	<i>Area code</i>
Interurbain	<i>Long distance</i>
La ligne est en dérangement	<i>There is trouble on the line</i>
La ligne est occupée	<i>The line is busy</i>
Ne quittez pas	<i>Hold the line</i>
Passer la communication	<i>To transfer a call</i>
Poste	<i>Local, extension number</i>
Raccrocher	<i>To hang up</i>
Recevoir un appel	<i>To receive a call</i>
Renseignements	<i>Information</i>
Standard	<i>Switchboard</i>
Standardiste	<i>Switchboard operator</i>
Transfert d'appel	<i>Call transfer</i>

Outil : Expressions usuelles

Puis-je vous aider?	<i>May I help you?</i>
Un instant S.V.P.	<i>One moment please.</i>
Merci.	<i>Thank you.</i>
Je regrette ...	<i>I'm sorry ...</i>
... Il (elle) est occupé(e) présentement.	<i>... He (she) is unable to accept your call at the moment.</i>
... Il (elle) n'est pas à son bureau en ce moment (aujourd'hui).	<i>... He (she) is away from the office at the moment (today).</i>
... Vous vous trompez de numéro.	<i>... You have the wrong number.</i>
Il (elle) sera de retour demain (dans dix minutes, une heure, deux jours, trois semaines).	<i>He (she) is expected to return tomorrow (in ten minutes/one hour/two days/three weeks).</i>
Désirez-vous laisser un message?	<i>Do you wish to leave a message please?</i>
Pourriez-vous répéter S.V.P.?	<i>Would you mind repeating your message please?</i>
Aimeriez-vous parler à quelqu'un d'autre?	<i>Would you care to speak to someone else?</i>
Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone S.V.P.?	<i>May I take your name and telephone number please?</i>
Puis-je lui demander de vous rappeler?	<i>May I have him/her return your call?</i>
Désirez-vous prendre un rendez-vous?	<i>Do you wish to make an appointment?</i>
Je vous passe madame X (monsieur Y).	<i>I will transfer your call to Mrs. X (Mr. Y).</i>
Madame X (monsieur Y) ne travaille plus ici.	<i>Mrs. X (Mr. Y) does not work here anymore.</i>
De rien, monsieur, madame, au revoir.	<i>You are welcome. Goodbye.</i>

Aide-mémoire

Offre active de services dans les deux langues officielles

Votre public a le droit de recevoir ses services dans les deux langues officielles et vous avez l'obligation de les lui offrir activement. Votre professionnalisme en cette matière sera apprécié de votre clientèle et vous serez les premiers à en profiter.

Au téléphone

Accueil

- Répondez toujours dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue officielle de la majorité d'abord et celle de la minorité en second.
- Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Transfert d'appels

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous le renvoyez à quelqu'un d'autre.
- Donnez-lui le nom et le numéro de téléphone de la personne à qui vous le renvoyez et indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- À la fin d'un échange prolongé, résumez les points traités.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.
- Laissez la porte ouverte à d'autres questions.

Inscrire ici la formule d'accueil utilisée par votre bureau :

En personne

Accueil – Aspect verbal

- Accueillez toujours vos clients dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue de la majorité d'abord et celle de la minorité de langue officielle en second.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Accueil – Aspect visuel

- Assurez-vous que le symbole des langues officielles est bien à la vue du public et qu'il l'oriente vers les endroits où il peut être servi dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous qu'il y a des documents, des journaux et des magazines, etc., en français et en anglais.
- À l'occasion, demandez à vos clients si l'affichage de votre bureau indique bien son caractère bilingue.
- Faites connaître les vues de vos clients à votre superviseur et signalez-lui ce qui manque ou ce qui pourrait être amélioré dans l'aspect visuel de votre bureau pour le rendre accueillant aux deux groupes linguistiques.

Renvoi à un autre employé

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le voir.
- Donnez-lui le nom de cette personne et, si nécessaire, son numéro de téléphone.
- Indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Rétroaction

- Faites le bilan de la rencontre.
- Assurez-vous que toutes les questions ont été traitées à la satisfaction du client.
- Sollicitez des commentaires sur la qualité du service.