



BONJOUR

ENGLISH • FRANÇAIS

GUIDE SUR L'OFFRE ACTIVE AU QUOTIDIEN DU PROGRAMME BONJOUR









Avant-propos

En application de la *Loi sur les services en français*, les membres du public peuvent recevoir certains services, soit les services désignés, en anglais ou en français. Si vous travaillez pour le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard et que vous offrez un service désigné, vous devez en faire une offre active en anglais et en français et l'offrir avec une qualité comparable dans les deux langues. En faisant une offre active, vous vous assurez que votre client se sentira à l'aise d'utiliser la langue de son choix.

Bien que ce ne soit pas une obligation selon la *Loi sur les services en français*, tous les employés et employées bilingues (qu'ils occupent un poste désigné bilingue ou non) sont encouragés à faire l'offre active des services en anglais et en français.

Remarque : Ce guide s'adresse aux employés et employées du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard qui peuvent fournir des services en français ou en anglais, au choix de la personne.

Le présent guide se penche sur :

-  • la communication par téléphone
-  • les messages de boîte vocale
-  • la correspondance
-  • les courriels et avis d'absence
-  • les signatures de courriel
-  • les services en personne
-  • les éléments visuels de l'offre active



Communication par téléphone

Au téléphone, l'offre active implique de saluer le client dans les deux langues, suivie par la prestation du service dans la langue choisie par le client (anglais ou français).

Par exemple :

« Access PEI. Hello! Bonjour! »

- Assurez-vous de donner du temps au client pour répondre.

Points clés : Communication par téléphone

- Répondez toujours en anglais et en français.
- Continuez la conversation dans la langue de choix du client.

Points clés : Transfert d'un appel

- Ayez toujours une liste de collègues bilingues à portée de main.
- Assurez-vous que le client sait que vous transférez son appel à un collègue bilingue et dites-lui le nom et le numéro de téléphone de ce dernier.
- Assurez-vous que votre collègue bilingue sait dans quelle langue servir le client.



Messages de boîte vocale

Les messages de votre boîte vocale peuvent également faire une offre active.

Qu'il s'agisse d'un message ordinaire ou d'un message d'absence prolongée, votre message doit être dans les deux langues. Exemples :

Message ordinaire :

Le français suit.

*Hi - you have reached the voicemail of **(Nom)** with the **(Ministère/section)**. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.*

*Bonjour - Vous avez joint la boîte vocale de **(Nom)** au **(Ministère/section)**. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dès que possible.*

Message en cas d'absence :

Le français suit.

*Hi – you have reached the voicemail of **(Nom)** with the **(Ministère/section)**. I am currently away from the office, but I will be back on **(Date)**. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible.*

*Bonjour - Vous avez joint la boîte vocale de **(Nom)** au **(Ministère/section)**. Je ne suis présentement pas au bureau, je serai de retour le **(Date)**. S'il vous plaît, laissez-moi un message et je vous rappellerai dès que possible.*

Si vous êtes unilingue et que vous offrez la possibilité d'appuyer sur un numéro pour être mis en contact avec un collègue bilingue, votre message pourrait être :

*Hi - you have reached the voicemail of **(Nom)** with the **(Ministère/section)**. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible or press "0" to speak with the receptionist. Pour service en français, faites le 0.*

*Hi - you have reached the voicemail of **(Nom)** with the **(Ministère/section)**. I am currently out of the office, but I will be back on **(Date)**. Please leave a message and I will get back to you as soon as possible, or press "0" to speak with the receptionist. Pour service en français, faites le "0".*



Correspondance

Points clés : Correspondance

Selon de la *Loi sur les services en français*, **tout** employé du gouvernement provincial qui reçoit de correspondance en français **doit** y répondre en français.

- Tout employé ayant besoin de conseils ou d'aide pour répondre à des communications écrites en français peut contacter le Service de traduction à trans-action@gov.pe.ca.



Courriels et avis d'absence

Points clés : Courriels

Lorsqu'un employé bilingue n'est pas en mesure de répondre à des courriels ou à des messages, notamment en raison de vacances, de déplacements professionnels ou de réunions, il est essentiel qu'il informe ses collègues et clients de sa disponibilité de manière professionnelle, en utilisant le français et l'anglais dans son avis d'absence.

Exemple d'avis d'absence bilingue :

Le français suit.

Hello,

*I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on **(Date)**. Should you require immediate assistance, please contact **(Nom)** at **(Téléphone)** or **(Courriel)**.
Have a nice day!*

Bonjour,

*Je suis présentement absent(e). Je répondrai à votre message à mon retour le **(Date)**. Pour de l'appui immédiate, veuillez communiquer avec **(Nom)** au **(Téléphone)** ou à **(Courriel)**.
Bonne journée!*

Hello,

*I will be out of the office from **(Date)** to **(Date de retour)**. If your email requires immediate attention, please contact **(Nom)** at **(Téléphone)** or **(Courriel)**.
Otherwise, I will respond to your email upon my return.*

Bonjour,

*Je serai absent(e) du **(Date)** au **(Date de retour)**. Pour de l'appui immédiate, veuillez contacter **(Nom)** au **(Téléphone)** ou à **(Courriel)**.
Sinon, je répondrai à votre courriel à mon retour.*

Hello,

*I will be out of the office for the remainder of **(Date)** and returning **(Date de retour)**. For urgent matters, please contact **(Nom)** at **(Téléphone)** or **(Courriel)**.*

Thank you,

Bonjour,

*Je serai absent(e) pour le reste de la journée du **(Date)** et serai de retour le **(Date de retour)**.*

*Pour de l'appui immédiate, veuillez contacter **(Nom)** au **(Téléphone)** ou par courriel **(Courriel)**.*

Merci,

Hello,

*I am currently away from my desk with limited access to my emails. For urgent matters, please contact **(Nom)** at **(Téléphone)** or **(Courriel)**.*

Bonjour,

*Je ne suis pas à poste de travail et j'ai un accès limité à mes courriels. Pour de l'appui immédiate, veuillez contacter **(Nom)** au **(Téléphone)** ou à **(Courriel)**.*

Hello,

*I will be in meetings with limited access to emails on **(Date)**. If you require immediate assistance, please contact **(Nom)** at **(Téléphone)** or **(Courriel)**.*

Otherwise, I'll respond to your request when I return.

Bonjour,

*Je serai en réunion le **(Date)** et aurai un accès limité à mes courriels. Pour de l'appui immédiate, veuillez contacter **(Nom)** au **(Téléphone)** ou à **(Courriel)**.*

Sinon, je répondrai à votre demande à mon retour.



Signatures de courriel

Votre signature de courriel doit suivre les lignes directrices du gouvernement provincial :

Prénom Nom, M.Ed. (she/her | elle)

Titre en anglais | Titre en français

Division en anglais | Division en français

Phone | Tél. : 902-XXX-XXXX, ext. | poste XXXXX

Cell. | Cell. : 867-XXX-XXXX

Je parle français

Ministère en anglais | Ministère en français

Government of Prince Edward Island | Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard

Xth floor, Nom de l'édifice en anglais | Nom de l'édifice en français, X^e étage

XXX Street name | XXX, nom de rue

P.O. Box 1320 | C. P. 1320

Souris, PE XXX XXX

www.PrinceEdwardIsland.ca

www.IleDuPrinceEdouard.ca

This message is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed and may contain information that is privileged, confidential and exempt from disclosure under applicable law. If the reader of this message is not the intended recipient, or the employee or agent responsible for delivering the message to the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please delete it immediately and notify us by telephone. Thank you.

Ce message est uniquement destiné à l'entité ou à l'individu visé et peut contenir des renseignements protégés, confidentiels ou exemptés de divulgation en vertu de la loi applicable. S'il ne vous est pas destiné ou si vous n'êtes pas responsable de la livraison de ce message, nous vous prions de noter qu'il est formellement interdit de le copier ou de le distribuer. Si vous avez reçu ce message par erreur, nous vous demandons de bien vouloir le supprimer immédiatement et de nous en informer par téléphone. Merci!



Service en personne

Faire l'offre active en personne implique de saluer le client en anglais et en français.

Une fois l'offre active faite, le service doit être offert dans la langue de choix du client (anglais ou français).

- La meilleure façon de saluer le client est de dire « Hello! Bonjour! »

Points clés : Services en personne

- Accueillez le client en anglais et en français.
- Continuez la conversation dans la langue de choix du client.

Points clés : Transfert à un collègue

- Gardez une liste de collègues bilingues à portée de main.
- Informez votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le servir.
- Donnez à votre client le nom de cette personne et, si nécessaire, son numéro de téléphone, et indiquez-lui que cette personne est bilingue (anglais et français).
- Informez votre collègue de la langue de choix du client.



Éléments visuels de l'offre active

Les éléments visuels sont une partie importante de l'offre active et aident le public à pouvoir déterminer rapidement si un service est offert en anglais et en français.

- Tous les bureaux offrant un service désigné doivent avoir des affiches bien visibles indiquant la possibilité de recevoir le service en anglais ou en français.
- Tous les employés qui peuvent offrir des services en anglais et en français sont encouragés à utiliser des éléments visuels comme des affiches ou des lanières pour indiquer que les services sont offerts en anglais et en français.
- Tous les éléments visuels doivent être conformes aux normes d'identité visuelle du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard.

Points clés :

- Veiller à ce que le logo du programme Bonjour soit bien visible pour le public et à ce qu'il l'oriente correctement vers l'endroit où il peut être servi en anglais et en français.
- Veiller à ce que l'affichage et les documents destinés au public soient affichés en anglais et en français.