



BONJOUR

ENGLISH • FRANÇAIS

L'ABC DE L'OFFRE ACTIVE – PROGRAMME BONJOUR



Les membres de la fonction publique qui offrent les services désignés du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard doivent en faire l'offre active lorsqu'ils interagissent avec le public.

- L'offre active comprend un accueil bilingue, comme « Hello ! Bonjour ! », et des éléments visuels, comme de l'affichage, informant clairement le public que le service est offert en anglais et en français.

Pourquoi est-il important de faire une offre active ?

- En faisant une offre active, les employés et employées indiquent aux membres du public qu'ils peuvent recevoir le service en anglais ou en français. L'offre active contribue également à dissiper tout doute concernant la possibilité d'obtenir le service en français chez le client.
- En l'absence d'offre active, le public est moins enclin à demander un service en français.

Quand devrais-je faire une offre active ?

- Lorsqu'un service désigné est offert, une offre active doit être faite en anglais et en français.
- Les personnes occupant des postes désignés bilingues sont encouragées à faire l'offre active en français et en anglais.
- Tous les autres employés et employées bilingues sont encouragés à faire une offre active en anglais et en français.

Qui a un rôle à jouer dans l'offre active ?

Les employés et employées du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard – à tous les niveaux – ont un rôle à jouer dans l'offre active et la prestation de services en anglais et en français.

- En tant qu'**employé bilingue offrant un service désigné**, je dois faire une offre active.
- En tant qu'**employé bilingue occupant un poste désigné bilingue mais n'offrant pas de service désigné**, je suis encouragé à faire une offre active.
- En tant qu'**employé bilingue n'offrant pas de service désigné et n'occupant pas un poste désigné bilingue**, je suis encouragé à faire une offre active.
- En tant que **gestionnaire** ou **superviseur**, je suis au courant des obligations de ma section dans le cadre de la *Loi sur les services en français* et je fais preuve d'un leadership constant en matière d'offre de services en français et en anglais lorsque c'est requis. Je rappelle continuellement à mon équipe l'importance de l'offre active, et je gère l'offre active au sein de ma section.
- En tant qu'**employé unilingue**, je sais ce qu'est l'offre active.

Comment fait-on une offre active ?

- Veillez à ce que de l'affichage soit mis en évidence pour le public.
- Lors de toute communication avec le public (en personne, par téléphone, par courriel), saluez-le en disant « Hello ! Bonjour ! ».
- Fournissez les services dans la langue de choix de la clientèle.

Comment puis-je m'assurer d'un haut niveau d'excellence dans le service à la clientèle ?

- Les employés et employées du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, à tous les niveaux, peuvent passer en revue ces étapes fondamentales et s'assurer qu'ils comprennent l'importance d'une offre active et la procédure à suivre.
- Les gestionnaires peuvent :
 - Communiquer régulièrement avec le personnel pour souligner les obligations et les avantages liés à l'offre active.
 - Fournissez au personnel une liste identifiant toutes les personnes du ministère qui possèdent une évaluation valide de leurs compétences orales en français. Vous pouvez obtenir cette liste auprès de la Commission de la fonction publique en envoyant un courriel à frenchlanguagetraining@gov.pe.ca.
 - Veiller à ce que l'affichage relatif au programme Bonjour soit bien visible pour le public.

Que devrais-je éviter ?

- Ne demandez jamais à un client s'il peut « essayer » ou « se débrouiller » en anglais lorsqu'il reçoit un service.
- Évitez de donner l'impression au client qu'il dérange, car il se sentira mal à l'aise ou comme un fardeau.
- Ne vous fiez jamais aux sites de traduction en ligne.

Où puis-je me renseigner ?

- Pour plus d'information sur l'offre active et les obligations en la matière dans le cadre de *la Loi sur les services en français*, veuillez consulter le *Guide sur la Loi sur les services en français du programme Bonjour* ou le texte intégral de la *Loi* en ligne.
- Pour des conseils et des phrases communes, consultez *le Guide sur l'offre active au quotidien du programme Bonjour*.