



---

# Offre Active

**GUIDE POUR ASSURER L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES**

**Octobre 2023**  
Le Secrétariat aux langues officielles



# Table des matières

Offre active de services dans les deux langues officielles.....	3
Accueil au téléphone .....	3
Configuration de la boîte vocale et message d'accueil de boîte vocale .....	5
Service en personne .....	9
Aspect visuel .....	10
Correspondance.....	11
Service électronique .....	12
Courriels et courriels d'absence .....	13

## OFFRE ACTIVE DE SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Le public a le droit de recevoir ses services dans la langue officielle de son choix. Vous avez l'obligation de faire une offre active de service dans les deux langues officielles. Votre professionnalisme en cette matière sera apprécié de votre clientèle et de votre ministère.

[Accueil au téléphone](#)

[Configuration de la boîte vocale et message d'accueil de boîte vocale](#)

[Service en personne](#)

[Aspect visuel](#)

[Correspondance](#)

[Service électronique](#)

[Courriels et courriel d'absences](#)

### ACCUEIL AU TELEPHONE

Lorsque la réception se fait par téléphone, l'offre active de services consiste à faire des salutations dans les deux langues officielles et à assurer ensuite les services dans la langue du choix du client. Voici des exemples de salutations dans les deux langues au téléphone :

«Province of New Brunswick, Bonjour! »

ou

«Province du Nouveau-Brunswick, Good Morning! »

L'ordre des deux langues utilisées dans les salutations au téléphone n'a pas d'importance. L'offre active est réputée avoir été faite lorsque les salutations ont été effectuées dans les deux langues, peu importe dans quel ordre elles sont formulées.

Dès que le client a indiqué la langue de son choix, l'employé peut soit l'aider en répondant à sa demande ou soit acheminer l'appel à une personne appropriée. Si l'employé est incapable de comprendre la demande du client, l'employé devrait dire : « One moment please » ou «Un moment, s'il vous plaît» selon la langue utilisée par le client et acheminer immédiatement l'appel à une personne qui peut communiquer avec le client dans la langue du client.

Un employé ne devrait jamais s'excuser de ne pas avoir la compétence linguistique ou se lancer dans une conversation avec un client dans une langue autre que celle choisie par le client.

## **POINTS PRINCIPAUX :**

### **Accueil au téléphone**

- Répondez toujours dans les deux langues officielles.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client.

### **Transfert d'appels**

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

## **CONFIGURATION DE LA BOITE VOCALE ET MESSAGE D'ACCUEIL DE BOITE VOCALE**

### **CONFIGURATION DE LA BOÎTE VOCALE**

À la configuration initiale d'une boîte vocale d'un numéro de téléphone, les membres du personnel disposent de trois options :

- Bilingue (anglais et français)
- Unilingue anglais
- Unilingue français

Le choix de la langue de la boîte vocale permet :

- a) de choisir la langue du message-guide laissé au moment de l'enregistrement de l'annonce; et
- b) de sélectionner la langue du message par défaut du fournisseur ou du message préenregistré du système.

Il est possible de changer la langue par défaut dans une boîte vocale; pour ce faire, communiquer avec l'administrateur des services téléphoniques de votre ministère.

### **MESSAGE D'ACCUEIL DE BOÎTE VOCALE**

Pour assurer l'offre active de services dans les deux langues officielles :

- Les employés qui fournissent des services dans les deux langues officielles et qui ont une boîte vocale doivent y laisser un message bilingue.
- Les employés qui ne fournissent pas de services dans les deux langues officielles doivent donner, à la fin de leur message, des directives dans l'autre langue sur

la façon d'obtenir le service dans cette langue (p. ex. : « For service in English press "0" »).

Il y a deux genres de messages enregistrés de boîte vocale :

- Message d'accueil personnalisé
- Message d'accueil d'absence prolongée (hors du bureau)

Dans un message de boîte vocale, il faut toujours offrir à la personne qui appelle la possibilité de faire le « 0 » pour parler à une autre personne.

**Exemple de message d'accueil personnalisé bilingue :**

Bonjour,  
Vous avez joint la boîte vocale de   **NOM**   au   **Nom du ministère.**  

SVP laissez un message et je retournerai votre appel dans les plus brefs délais *ou* composez *le zéro si vous désirez parler à la réceptionniste*

***Et/And***

Hi,  
You have reached the voice mail of   **NAME**   at the   **Name of Department.**  

Please leave a message and I will get back to you as soon as possible *or press "0" to speak with the receptionist.*

**Exemple de message d'accueil d'absence prolongée (hors du bureau) bilingue :**

Bonjour,

Vous avez joint la boîte vocale de  **NOM**  au  **Nom du ministère** .

Je suis présentement à l'extérieur du bureau mais je serai de retour le :  
 **date** .

SVP laissez un message et je retournerai votre appel dans les plus brefs délais *ou composez le zéro si vous désirez parler à la réceptionniste.*

*Et/And*

Hi,

You have reached the voice mail of  **NAME**  at the  **Name of Department** .

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.*

**Exemple de message d'accueil personnalisé unilingue donnant des directives pour le service dans l'autre langue officielle :**

Bonjour,

Vous avez joint la boîte vocale de  **NOM**  au  **Nom du ministère** .

SVP laissez un message et je retournerai votre appel dans les plus brefs délais *ou composez le zéro si vous désirez parler à la réceptionniste. "For service in English press 0"*.

***Ou/Or***

Hi,

You have reached the voice mail of  **NAME**  at the  **Name of Department** .

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, composez le 0".**

**Exemple de message d'accueil d'absence prolongée (hors du bureau) unilingue donnant des directives pour le service dans l'autre langue officielle :**

Bonjour,

Vous avez joint la boîte vocale de   **NOM**   au **Nom du ministère.**

Je suis présentement à l'extérieur du bureau mais je serai de retour le :   **date**  .

SVP laissez un message et je retournerai votre appel dans les plus brefs délais *ou composez le zéro si vous désirez parler à la réceptionniste.* **"For service in English press 0".**

***Ou/Or***

Hi,

You have reached the voice mail of   **NAME**   at the **Name of Department.**

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, composez le 0".**

## SERVICE EN PERSONNE

Offrir activement des services en personne consiste également à faire des salutations dans les deux langues. Dès que l'offre active est présentée, les services doivent être fournis dans la langue officielle du choix du client. Habituellement, les salutations bilingues sont plus brèves pour la prestation des services en personne que par téléphone. Voici certains exemples:

"Hello, Bonjour!"

"Bonjour, May I Help You?"

"Good Morning, Bonjour!"

"Hello, Puis-je vous aider?"

Comme pour l'offre active au téléphone, l'ordre de présentation des deux langues n'a pas d'importance.

Si l'employé faisant l'offre active de services est incapable de servir le client dans la langue de son choix, il devrait dire « One moment please » ou « Un moment, s'il vous plaît » selon la langue utilisée par le client et demander immédiatement qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupe du client. Un employé ne devrait pas tenter de servir le client dans une langue autre que celle choisie par le client.

Il importe de souligner que la langue de choix désigne celle choisie par le client et non par l'employé.

### POINTS PRINCIPAUX :

#### Accueil en personne

- Accueillez toujours vos clients dans les deux langues officielles.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client.

## Référence à un autre employé

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Avisez 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.

## ASPECT VISUEL

La présence d'affiches bilingues est un élément visuel important indiquant que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Tous les bureaux doivent poser des affiches indiquant que les services sont disponibles en anglais et en français. De plus, toutes les affiches tant à l'extérieur qu'à l'intérieur dans toutes les régions de la province doivent être dans les deux langues officielles. Toutes les affiches doivent se conformer aux [normes d'identification visuelle](#) du Nouveau-Brunswick qui sont disponibles auprès de Communications Nouveau-Brunswick.



## POINTS PRINCIPAUX :

- Assurez-vous que le symbole des langues officielles, est bien à la vue du public et qu'il est orienté de façon à bien identifier les endroits où le public peut être servi dans les deux langues officielles.
- Assurez-vous que les affiches et les documents d'information mis à la disposition du public soient dans les deux langues officielles.

## **CORRESPONDANCE**

### **CORRESPONDANCE PROVENANT DU GOUVERNEMENT**

Si la correspondance provient d'un ministère ou organisme gouvernemental, l'offre active est réputée avoir été faite lorsque toute la documentation est envoyée dans les deux langues officielles. Dès que le client répond dans la langue de son choix, la correspondance future devrait lui parvenir dans la langue de son choix. En tout temps, un client peut demander de changer la langue de son choix.

Pour la correspondance comme pour toutes les autres formes de documentation, on doit accorder la même importance aux deux langues officielles. On devrait rédiger les documents sur deux colonnes ou en format recto-verso.

### **CORRESPONDANCE PROVENANT D'UN CLIENT**

Lorsque la correspondance provient d'un client, la réponse doit être rédigée dans la langue dans laquelle la lettre a été rédigée. La seule exception à cette règle serait dans le cas où le client demande qu'il en soit autrement.

Un exemple serait que certains clients comme les avocats communiquent régulièrement avec le gouvernement pour le compte de leurs clients. Un avocat peut entreprendre des démarches auprès d'un ministère en anglais

un mois donné et en français le mois suivant, selon la langue de choix du client en cause. Il est donc important d'assurer que, peu importe la langue choisie au départ par le client (dans ce cas-ci l'avocat), la réponse est rédigée dans la même langue que la dernière lettre qu'il a envoyé.

### **POINTS PRINCIPAUX :**

- Veuillez à ce que toute la correspondance et la documentation soit disponible dans la langue choisie par le client.
- Lorsque vous initier la communication par correspondance, fournir les documents dans les deux langues officielles.
- Répondre en utilisant la dernière langue officielle utilisée par le client.

## **SERVICE ÉLECTRONIQUE**

L'offre active de services dans les deux langues officielles doit toujours être faite dès le premier contact dans tous les modes de prestation de services par voie électronique comme les services Internet, le courrier électronique et les guichets. Lorsqu'un client s'approche d'un guichet, la langue par défaut ne devrait pas être une langue ou l'autre, mais on devrait accorder la même importance aux deux langues. Le premier choix que fait le client est d'indiquer la langue dans laquelle il veut être servi. À tout moment au cours d'une telle opération, le client devrait avoir l'option de passer à l'autre langue officielle (basculer) plutôt que de devoir sortir du système et recommencer à zéro.

Toutes les inscriptions du gouvernement provincial sur l'Internet doivent être disponibles simultanément dans les deux langues officielles. On peut se procurer les [lignes directrices applicables à l'Internet](#) auprès de Communications Nouveau-Brunswick.

Tous les systèmes informatiques, à l'intention du public, achetés ou conçus doivent pouvoir fonctionner dans les deux langues officielles. Quant aux systèmes unilingues existants, il faut prendre les mesures nécessaires pour en faire traduire les données ou être en mesure de fournir des services dans l'autre langue officielle. Les systèmes informatiques unilingues, à l'intention du public, doivent être convertis en systèmes informatiques bilingues aussitôt que possible.

#### **POINTS PRINCIPAUX :**

- Fournir au client le choix d'une langue officielle au premier contact.
- Veuillez à ce que les documents électroniques sont disponibles dans les deux langues officielles de façon simultanée.
- Pour le courriel, appliquer les mêmes principes que pour la correspondance

## **COURRIELS ET COURRIELS D'ABSENCE**

Lorsqu'un employé rédige un courriel destiné à un groupe d'employés ou de personnes à l'extérieur du gouvernement, l'information doit être envoyée dans les deux langues officielles. Les courriels d'absence doivent aussi être rédigés dans les deux langues.

#### **Exemple de courriel d'absence bilingue :**

##### ***English follows***

Bonjour,

Je suis présentement à l'extérieur du bureau. Il me fera plaisir de répondre à votre message à mon retour le mercredi 17 mai.

Pour une aide immédiate, veuillez communiquer avec *Nom* au 506-###-#### ou par courriel à : *adresse courriel*.

Bonne journée!

Hi,

I am currently out of the office. I will gladly reply to your message upon my return on *Wednesday May 17th*.

Should you require immediate assistant please contact *Name* at (506) ### - #### or by e-mail: *e-mail address*

Have a nice day!