

L'offre active des services
en français au Manitoba

Bonjour  Hello

Manitoba 

Le concept de l'offre active constitue la pierre angulaire de la Politique sur les services en langue française du gouvernement du Manitoba. Il vise à créer un climat favorable dans lequel les clients se sentent tout à fait à l'aise de communiquer avec les bureaux du gouvernement provincial en français ou en anglais.

Selon le concept de l'offre active, les services offerts par le gouvernement du Manitoba (que la communication soit orale, écrite ou électronique) sont facilement accessibles dans les deux langues officielles dans les régions désignées, là où la population d'expression française est concentrée.

L'offre active comprend les volets suivants :

- l'accueil bilingue en personne ou au téléphone;
- l'identification visuelle de tout le personnel bilingue;
- la publication de documents en format bilingue et l'envoi de correspondance dans la langue officielle que préfère le client;
- des sites Web bilingues;
- l'affichage d'enseignes bilingues.

Au cœur du concept de l'offre active :

- Un service de qualité est fourni dans la langue officielle choisie par la clientèle;
- Un tel service est facilement disponible et accessible à la clientèle;
- Un service comparable est fourni dans les deux langues officielles pour toute communication orale, écrite, et électronique se rapportant au service en question.

Le contexte visuel

Il est important pour les Manitobains et les Manitobaines de savoir où sont offerts les services en langue française. L'existence de tels services est donc rendue visible à l'aide de panneaux, d'affiches et d'insignes.

L'écriteau illustré ci-dessous indique que du personnel bilingue est là pour servir le public dans les deux langues officielles.

Bonjour .: Hello



Manitoba 

- Le contexte visuel montre la nature bilingue des centres de services désignés, en présentant dans les deux langues officielles les imprimés, les messages électroniques, les tableaux indicateurs et les affiches (à l'intérieur et à l'extérieur).
- Les écriteaux officiels sur les services en français, qui sont là pour informer le public qu'il peut être servi dans les deux langues officielles, sont placés bien en vue.
- Les employés bilingues portent un insigne où figure l'inscription « *Bonjour-Hello* ». Il les identifie et sert de repère visuel aux clients francophones.
- Tous les documents d'information destinés au grand public sont produits et exposés dans un format bilingue.

À faire

- Soyez proactif quand vous avez affaire avec le public.
- Les employés bilingues qui font affaire avec le public portent l'insigne « *Bonjour-Hello* » indiquant qu'ils sont bilingues.
- Accueillez toujours le public dans les deux langues officielles en utilisant la formule « hello, bonjour », en personne et au téléphone.
- En général, parlez en anglais d'abord, puis en français. (Dans les centres de services complètement bilingues, parlez en français d'abord, puis en anglais.)

- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par le client.
- Si vous êtes incapable de le faire, obtenez l'aide d'un collègue qui parle français couramment.
- Gardez à la portée de la main une liste à jour de tous les employés qui parlent français.
- Si vous n'êtes pas en mesure d'aider le client vous-même, avisez le client que vous le dirigerez vers un employé qui parle français.
- Donnez le nom de l'employé au client et informez ce dernier que l'employé parle français.
- Dites à votre collègue quelle langue officielle le client préfère utiliser.
- Tous les services nécessaires à un client francophone doivent lui être fournis en français.
- Toute la correspondance reçue en français exige une réponse en français. Utilisez un papier à en-tête et une enveloppe bilingues ou français quand vous envoyez une lettre écrite en français.
- Toutes les traductions sont faites par le Service de traduction.
- Désignez les postes pour satisfaire les objectifs de la Politique sur les services en langue française, surtout en ce qui concerne le concept de l'offre active.
- En cas de doute, consultez votre coordonnateur.trice des services en langue française ou encore le Secrétariat aux affaires francophones.

À ne pas faire

- Ne demandez pas à un client francophone s'il peut se débrouiller en anglais.
- Ne jamais utiliser les logiciels de traduction automatique en ligne (*Babel Fish*, etc.)
- Ne désignez pas un poste uniquement parce qu'une personne bilingue l'occupe.

Pour en savoir davantage

Pour de plus amples renseignements sur les services gouvernementaux en français au Manitoba, communiquez avec le :

Secrétariat aux affaires francophones
Palais législatif, bureau 46
Winnipeg (Manitoba) Canada
R3C 0V8

Téléphone : (204) 945-4915
Télécopieur : (204) 948-2015

www.gov.mb.ca/fls-slf
www.csbsc.mb.ca

