**Accueil bilingue en personne**

L'accueil des clients constitue souvent la meilleure occasion pour votre organisation de laisser une bonne impression. En offrant des services en anglais comme en français, votre clientèle appréciera la chance qui lui est offerte de poursuivre dans la langue officielle de son choix.

**Réception en personne**

* Accueillez vos clients dans les deux langues officielles et poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.
* Identifiez des employés bilingues (par exemple, avec une affiche ou une épinglette).
* Si vous avez une aire de réception, songez à doter ce poste avec un employé bilingue.
* Conservez à portée de la main une liste d'employés bilingues auxquels les clients peuvent être référés.
* Créez une atmosphère bilingue. Par exemple, assurez-vous que la documentation écrite qui se trouve dans l'aire de réception est disponible et affichée dans les deux langues officielles.
* Assurez-vous de bien indiquer à votre clientèle que vous parlez les deux langues officielles. Voir la section Achetez ou créez votre propre symbole des langues officielles ci-dessous.
* En l'absence d'employés saluant le public en personne, la présence d'indications dans les deux langues officielles est très importante.

Accueillez et mettez à l'aise les gens dans les deux langues officielles. Certains de vos clients réagissent mal à un accueil bilingue? La solution n'est surtout pas de cesser toute forme d'offre active. Saisissez plutôt l'occasion et apprenez à votre personnel, aux téléphonistes en particulier, comment traiter avec les clients difficiles. Cet apprentissage sera précieux dans des occasions tout aussi nombreuses où la question linguistique n'est pas en cause.\*

Vos efforts doivent viser à éviter qu'un client se fasse dire « Désolé... je ne parle pas anglais ». Quoi de plus ennuyeux pour le client et de plus embarrassant pour l'employé! Sans compter les ennuis 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!"\*

Attention aux affiches temporaires. Dans vos bureaux et dans la plupart des points de service, vous affichez à l'occasion des messages spéciaux ou des rappels à la clientèle. Un très grand nombre de plaintes provenant du public portent sur ces affiches temporaires. Les affiches maison doivent être rédigées dans les deux langues officielles, dans un style soigné et sans erreurs. Le public est particulièrement sensible à cette rigueur qui atteste de l'importance que vous accordez à la qualité, comme valeur de votre organisation.\*

Extrait de : *Le service au public - Moi, j'embarque!*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

**Achetez ou créez votre propre symbole des langues officielles**

Il est important de créer une atmosphère bilingue qui permette à vos membres et à vos clients de savoir que votre organisation offre des services dans les deux langues officielles. Invitez les membres et les clients à utiliser la langue de leur choix en affichant le symbole facilement reconnaissable des langues officielles ou en créant votre propre symbole.

**Utilisation du symbole des langues officielles**

Ce symbole identifie des personnes, des endroits ou des organisations qui sont en mesure de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada. 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.

Français en premier :

 Quand le mot « Français » est présenté au-dessus du mot « English », la personne ou l'organisation a le français comme première langue et a une capacité de communiquer en anglais.

Anglais en premier :

 Quand le mot « English » est présenté au-dessus du mot « Français », la personne ou l'organisation a l'anglais comme première langue et a une capacité de communiquer en français.

**Formats disponibles :**

* Panneau mural
* Panneau suspendu à double face
* Panneau mural perpendiculaire à double face
* Panneau amovible pour comptoir
* Autocollant (pour plaque nominative ou pour montage sur verre)
* Insignes-boutons

Pour plus d'information, veuillez visitez le site :

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada - Symbole des langues officielles

(<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26164#appB> )

*Source : Vers une organisation bilingue – Patrimoine canadien*