
2. Service au public

Le service au public est important, non seulement à cause de son fondement juridique, mais également parce que le rôle de la fonction publique consiste essentiellement à servir les citoyens du Canada.

Le Ministère doit donc veiller à ce que le public soit servi dans la langue officielle de son choix dans ses bureaux, au Canada et à l'étranger.

Par conséquent, si vos fonctions vous mettent en rapport avec le public, que ce soit en personne, par écrit ou par téléphone, vous devez servir vos interlocuteurs et correspondants dans leur langue officielle. Si vous devez fournir des services d'accueil, soit en personne ou par téléphone, au Canada ou à l'étranger, vous devez les offrir dans les deux langues officielles afin de permettre à la clientèle d'utiliser la langue officielle de son choix. Vous devez en outre identifier votre unité de travail dans les deux langues officielles.

Les réceptionnistes unilingues assurant le rapport initial avec le public doivent avoir à leur disposition une liste des expressions courantes dans l'autre langue officielle. On doit éviter de demander au client d'utiliser sa seconde langue officielle. Si vous ne pouvez pas le servir dans la langue officielle de son choix, vous devez le diriger vers un employé qui est en mesure de le faire.

3. Services personnels

Les services personnels sont ceux qui touchent les employés sur le plan personnel, comme la rémunération, les relations de travail et les services de santé (voir la définition plus complète dans le glossaire ci-joint).