

---

## 2. Service au public

---

L'objectif, 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 s'assurer que le public soit servi dans la langue officielle de son choix dans tous ses bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger.

Par conséquent, si vos fonctions vous mettent en contact avec le public, soit en personne, par écrit, ou au téléphone, vous devez traiter avec lui dans la langue officielle de son choix. Si vous devez fournir des services d'accueil, soit en personne ou par téléphone, vous devez les offrir dans les deux langues officielles afin de permettre à la clientèle d'utiliser la langue officielle de son choix. Vous êtes, en outre, tenu d'identifier votre unité de travail dans les deux langues officielles.

Les réceptionnistes unilingues dont les fonctions comportent un contact 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 médicaux (pour une définition plus complète, voir le glossaire).