

- d) formules
- e) avis publics
- f) inscriptions dans les annuaires téléphoniques

Comments/Commentaires

A4 - Complaints from the public/:  
Plaintes portées par le public:

If applicable, list the written complaints concerning official languages received from the public (excluding those received through the office of the Commissioner of Official Languages); indicate the nature of the complaint (e.g. telephone or in-person services not available in language of choice, letters not sent in language of choice etc.), whether they were dealing with the English or French language, and the corrective measures taken, if any. If collective complaints have been received, indicate the number of people concerned.

Énumérez, s'il y a lieu, les lettres de plainte du public relatives aux langues officielles (sauf les plaintes reçues par l'entremise du bureau du Commissaire aux langues officielles); indiquez la nature de la plainte (ex. service au téléphone ou en personne inaccessible dans la langue de son choix, lettres envoyées dans une langue autre que celle du client, etc.), et mentionnez si la plainte a trait à l'anglais ou au français, et les mesures prises, le cas échéant. Dans le cas de plaintes collectives, indiquez le nombre de personnes en cause.

A5 - Steps to inform the public of availability of bilingual services:

What steps have been taken to actively inform the public of the availability of bilingual services? (eg. receptionist greeting clients in both official languages in person and on the telephone).

Mesures destinées à informer le public de la disponibilité de services bilingues:

Quelles mesures ont été prises pour que le public sache, sans avoir à le demander expressément, que les services sont offerts dans les deux langues? (ex. réceptionniste qui accueille les clients et qui répond au téléphone dans les deux langues officielles).

A6 - Measures to ensure bilingual services:

What measures have you taken, aside from the identification of positions, to ensure service to the public in the language of its choice? (e.g. a special telephone number; a bilingual receptionist directing clients to someone who can give the required services in the language of their choice; etc.)

Mesures destinées à assurer un service bilingue:

Quelles mesures avez-vous prises, outre la désignation des postes, pour assurer le service au public dans la langue officielle de son choix? (ex. un numéro de téléphone spécial; un réceptionniste bilingue qui dirige les clients vers un employé en mesure de fournir les services désirés dans la langue de son choix; etc.)

B1 - Work Instruments:

Government policy states that "regardless of the location of the public servant, work instruments should be available in either official language, as required by the language requirements of the public servant using the document". In view of this, list the work instruments, if any, which are not available to your employees in the language required.

Instruments de travail:

La politique du gouvernement stipule que "quel que soit le lieu de travail du fonctionnaire, les instruments de travail dans l'une ou l'autre langue officielle doivent être disponibles, selon les exigences linguistiques du poste occupé par le fonctionnaire qui utilise le document". À la lumière de cet énoncé, énumérez, s'il y a lieu, les instruments de travail qui ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.

B2 - Meetings:

Government policy states that "in designated bilingual regions and in national headquarters offices wherever located, meetings of Departmental Management Committees and of other committees should be carried out in both Official Languages". In view of this, evaluate the situation as it exists in your office.