


Bonjour!

Practical Tips for Providing Service in French
Conseils pratiques pour offrir le service en français



Government of
Saskatchewan

Gouvernement
de la Saskatchewan

Providing good customer service

Have you received a request for service in French?

This booklet was developed to help you respond to French-language requests. Included are practical tips to help you respond to such requests, whether they be by telephone, in writing or in person.

How should you proceed?

- Identify contacts in your organization capable of responding to French-language service demands in the fields provided on the form.
- Direct citizens requesting services in French to the appropriate person.
- In the event that you are unable to reach anyone, contact the Service Centre at 1-888-345-0850 for assistance.

Tip: After receiving a letter or an e-mail that is written in French:

- Send a reply acknowledging receipt of the correspondence (see the implementation guidelines link below for samples).
- Send a copy of the original correspondence to FAB for translation.
- Formulate a reply that can then be translated into French by Francophone Affairs Branch (FAB) before being sent to the original sender.

N.B. To ensure consistent and high-quality services, it is essential to use professional translation services.

For more information on how your organization can offer French-language services, including sample application forms in a bilingual format as well as letters and e-mails in French, please contact the French-language Services Centre or visit: www.bonjour.gov.sk.ca.

Offrir un service courtois

Avez-vous reçu une demande de service en français?

Le présent livret a été conçu pour vous aider à répondre aux demandes de service en français. Vous y trouverez des conseils pratiques qui vous aideront à répondre à ces demandes, qu'elles soient par téléphone, par écrit ou en personne.

Comment procéder?

- Identifiez des fonctionnaires au sein de votre organisme qui ont la capacité de répondre aux demandes de service en français dans les champs indiqués sur le formulaire.
- Dirigez les citoyennes et citoyens demandant un service en français vers la personne-ressource appropriée.
- Si vous n'arrivez pas à joindre quelqu'un, communiquez avec le Centre de services aux citoyens au 1-888-345-0850 pour obtenir de l'aide.

Conseil : Après réception d'une lettre ou d'un courriel rédigé en français :

- Envoyez un accusé de réception en français (voir le lien des lignes directrices ci-dessous pour des modèles).
- Expédiez une copie de la correspondance originale à la Direction des affaires francophones (DAF) pour traduction.
- Formulez une réponse que la DAF pourra ensuite traduire vers le français avant d'être envoyée à l'expéditeur.

N.B. Pour assurer un service uniforme et de haute qualité, il est essentiel de faire appel à un service de traduction professionnel.

Pour de plus amples renseignements quant à la façon que votre organisme peut offrir des services en français, y compris des exemples de formulaires bilingues et des modèles de courriels et lettres en français, communiquez avec le Centre de services aux citoyens ou visitez : www.bonjour.gov.sk.ca.

*French-language Services: Contacts within your
Ministry, Crown Corporation or Agency*

*Services en français : personnes-ressources à l'intérieur de
votre ministère, société d'État ou organisme gouvernemental*



French-language Services: Contacts within your Ministry, Crown Corporation or Agency / Services en français : personnes-ressources à l'intérieur de votre ministère, société d'État ou organisme gouvernemental

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

French-language Services: Contacts within your Ministry, Crown Corporation or Agency / Services en français : personnes-ressources à l'intérieur de votre ministère, société d'État ou organisme gouvernemental

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Name / Nom

Branch or Unit / Direction ou Secteur

Phone / Téléphone

E-mail / Courriel

Over-the-Counter Tips

Conseils pour le service au comptoir



Over-the-Counter Tips / Conseils pour le service au comptoir

English

May I help you?

Can you wait a moment while
I get a bilingual agent?

May I have your name?

Could you please spell your name?

Could you please speak slowly?

Could you please repeat that?

Would you like to make an appointment?

- Excuse me
- Thank you
- You're welcome

Français

Puis-je vous aider?

Pouvez-vous attendre un moment?
Je vais chercher un agent bilingue.

Puis-je avoir votre nom s'il-vous-plaît?

Pouvez-vous épeler votre nom,
s'il-vous-plaît?

Pouvez-vous parler lentement s'il vous plaît?

Pouvez-vous répéter, s'il-vous-plaît?

Désirez-vous fixer un rendez-vous?

- Pardon
- Merci
- De rien

Phonetics

POOEE-JE VOO-Z-AYDAY?

POOVAY-VOO ATONDR UN MOMONT?
JE VAYCHERCHAY UN AJONT BEE LAING.

POOE-JE AVOOAR VOTR(E) NON,
S'EEL-VOO-PLAY?

POOVAY-VOO AYPLAY VOTR(E) NON,
S'EEL-VOO-PLAY?

POOVAY-VOO PARLAY LONTEMONT,
S'EEL-VOO-PLAY?

POOVAY-VOO RAYPAYTAY, S'EEL-VOO-PLAY?

DAYS-EE-RAY-VOO FIXAY UN REND-AY-VOO?
- PAR-DON
- MARE-CEE
- DE REE-EN

Telephone Tips

Conseils téléphoniques



Telephone Tips / Conseils téléphoniques

English

Hello

One moment please.

Please hold the line.

I will transfer your call.

May I help you?

Do you wish to leave a message?

May I have your:

- Phone number?
- Fax number?
- E-mail?
- Website address?

Thank you for your call.

French

Bonjour

Un moment, s'il vous plaît.

Ne quittez pas.

Je vais transférer votre appel.

Puis-je vous aider ?

Désirez-vous laisser un message ?

Puis-je avoir votre :

- Numéro de téléphone ?
- Numéro de télécopieur ?
- Courriel ?
- Adresse de site Internet ?

Merci de votre appel.

Phonetics

BON-JOOR

UN MO-MON, S'EEL-VOO-PLAY.

NE KEE-TAY PA.

JE VAY TRANS-FAY-RAY VOTR(E) A-PEL.

POOEE-JE VOO-Z-AY-DAY?

DAYS-EE-RAY-VOO LAY-SAY UN MAYSAJ?

POOEE-JE AVOOAR VOTR(E) :

- NOO-MAY-RO DE TAY-LAY-FUN?
- NOO-MAY-RO DE TAY-LAY-CO-PEE-UHR?
- KOO-REE-EL?
- ADRESS DE SIT IN-TAIR-NET?

MARE-CEE DE VOTR(E) APEL.

Telephone Tips / Conseils téléphoniques

English

Leaving an absent message for your personal voicemail.

Hello, you have reached the voicemail of _____.
I am not available at the moment so please leave me a message
with your name and number and I will get back to you as soon
as possible.

French

Laisser un message d'absence sur votre répondeur personnel.

Bonjour, vous avez joint la boîte vocale de _____.
Je ne suis pas disponible en ce moment. Veuillez me laisser un
message ainsi que votre nom et votre numéro de téléphone et je
vous rappellerai dès que possible.

Notes

Correspondence Tips

Conseils pour la correspondance



Correspondence Tips / Conseils pour la correspondance

English

Date

September 3, 2007

Address

*Ms. Sophie Sampson
Mr. Louis Renault
561 Albert Street
REGINA SK S4P 3T2*

Salutation

*Dear Ms. Sampson:
Dear Mr. Renault:
To whom it may concern:*

Closing Salutation

Yours sincerely,

French

Date

Le 3 septembre 2007

Adresse

*Madame Sophie Sampson
Monsieur Louis Renault
561, rue Albert
REGINA SK S4P 3T2*

Appel

*Madame,
Monsieur,
Madame, Monsieur,*

Salutation

*Veillez agréer, Madame,
Monsieur, mes salutations
distinguées / mes
sentiments
les meilleurs, etc.*

English

Enclosures and copies

Enclosed

cc:

bcc:

French

Pièces jointes et copies

p.j.

cc

cci

When dates are not within a sentence, the L in Le is always capitalized. First letters of the months are never capitalized.

Comma after the address number.

Note: French abbreviation for apartment is app.

Note: In French, "bureau" is used instead of "suite". The French abbreviation for bureau is bur.

Comma after the salutation.

Symbols and Punctuation Marks

Symboles et signes de ponctuation

#&

Symbols and Punctuation Marks / Symboles et signes de ponctuation

English

period
comma
colon
semicolon
apostrophe
exclamation point
question mark
ellipsis
dash, hyphen
m-dash
underscore
quotation marks
parentheses
asterisk
pound sign, number sign
plus
minus
equal
forward slash

Français

un point
une virgule
un deux-points
un point-virgule
une apostrophe
un point d'exclamation
un point d'interrogation
trois points de suspension
un trait d'union
un tiret
un souligné, un tiret bas
guillemets français
parenthèses
un astérisque
un carré, un dièse
plus
moins
égal(e)
une barre oblique

.
,
:
;
'
!
?
...
-
—
« »
()

#
+
-
=
/

Punctuation Tips: Capitalization / Conseils de punctuation : Majuscules

English

Canadians are friendly.

My Canadian co-workers are friendly.

The English and French language.

Call me on Monday, June 5, 2007.

The Department of Health

Sask Health

The Government of Saskatchewan

The bank on Preston Avenue West in Western Canada is north of the river.

Mr. John Smith, Executive Director in Communications

Français

Les Canadiens sont amicaux. (m)

Mes collègues canadiennes sont amicales. (f)

La langue anglaise et la langue française.

Appelle-moi le lundi 5 juin 2007.

Le ministère de la Santé

Le ministère de la Santé de la Saskatchewan

Le gouvernement de la Saskatchewan

La banque sur l'avenue Preston Ouest, dans l'Ouest canadien, est au nord de la rivière.

M. John Smith, directeur général des communications

When referring to one's nationality, capitalization is required. When this same word is used as an adjective, capitalization is not required.

Languages are not capitalized in French.

Months and days of the week are not capitalized in French.

The letter "m" in ministère is generally not capitalized in French unless the name of the department is being used on a business card, on letterhead or on signage.

Geographic names are always capitalized in French.

Cardinal points are capitalized in French when they refer to the name of a geographical region or are part of an address. They are not capitalized when referring to a direction.

Titles are not capitalized in French except when addressing the person directly (e.g., in a letter).

Time - Months, Dates, Days of the Week, Seasons

Heures - mois, dates, jours de la semaine, saisons



Time / Heure

English

1:00 a.m. / p.m.

2:00 a.m. / p.m.

3:00 a.m. / p.m.

4:00 a.m. / p.m.

5:10 a.m. / p.m.

6:15 a.m. / p.m.

7:30 a.m. / p.m.

8:45 a.m. / p.m.

9:00 a.m. / p.m.

10:00 a.m. / p.m.

11:00 a.m. / p.m.

12:00 a.m. / p.m.

Français (a.m.)

1 h - une heure

2 h - deux heures

3 h - trois heures

4 h - quatre heures

5 h 10 - cinq heures dix

6 h 15 - six heures quinze
- six heures et quart

7 h 30 - sept heures trente
- sept heures et demie

8 h 45 - huit heures quarante-cinq
- neuf heures moins quart

9 h - neuf heures

10 h - dix heures

11 h - onze heures

12 h - midi

Français (p.m.)

13 h - treize heures

14 h - quatorze heures

15 h - quinze heures

16 h - seize heures

17 h 10 - dix-sept heures dix

18 h 15 - dix-huit heures quinze
- dix-huit heures et quart

19 h 30 - dix-neuf heures trente
- dix-neuf heures et demie

20 h 45 - vingt heures quarante-cinq
- vingt et une heure moins quart

21 h - vingt et une heure

22 h - vingt-deux heures

23 h - vingt-trois heures

24 h - minuit

Months, Dates, Days of the Week, Seasons / Mois, dates, jours de la semaine, saisons

| <i>English</i> | <i>Français</i> | <i>English</i> | <i>Français</i> | <i>English</i> | <i>Français</i> |
|------------------|------------------|----------------|--------------------|----------------|------------------------|
| <i>January</i> | <i>janvier</i> | 1 | <i>le premier</i> | 17 | <i>le dix-sept</i> |
| <i>February</i> | <i>février</i> | 2 | <i>le deux</i> | 18 | <i>le dix-huit</i> |
| <i>March</i> | <i>mars</i> | 3 | <i>le trois</i> | 19 | <i>le dix-neuf</i> |
| <i>April</i> | <i>avril</i> | 4 | <i>le quatre</i> | 20 | <i>le vingt</i> |
| <i>May</i> | <i>mai</i> | 5 | <i>le cinq</i> | 21 | <i>le vingt et un</i> |
| <i>June</i> | <i>juin</i> | 6 | <i>le six</i> | 22 | <i>le vingt-deux</i> |
| <i>July</i> | <i>juillet</i> | 7 | <i>le sept</i> | 23 | <i>le vingt-trois</i> |
| <i>August</i> | <i>août</i> | 8 | <i>le huit</i> | 24 | <i>le vingt-quatre</i> |
| <i>September</i> | <i>septembre</i> | 9 | <i>le neuf</i> | 25 | <i>le vingt-cinq</i> |
| <i>October</i> | <i>octobre</i> | 10 | <i>le dix</i> | 26 | <i>le vingt-six</i> |
| <i>November</i> | <i>novembre</i> | 11 | <i>le onze</i> | 27 | <i>le vingt-sept</i> |
| <i>December</i> | <i>décembre</i> | 12 | <i>le douze</i> | 28 | <i>le vingt-huit</i> |
| | | 13 | <i>le treize</i> | 29 | <i>le vingt-neuf</i> |
| <i>Monday</i> | <i>lundi</i> | 14 | <i>le quatorze</i> | 30 | <i>le trente</i> |
| <i>Tuesday</i> | <i>mardi</i> | 15 | <i>le quinze</i> | 31 | <i>le trente et un</i> |
| <i>Wednesday</i> | <i>mercredi</i> | 16 | <i>le seize</i> | | |
| <i>Thursday</i> | <i>jeudi</i> | | | | |
| <i>Friday</i> | <i>vendredi</i> | | | | |
| <i>Saturday</i> | <i>samedi</i> | <i>winter</i> | <i>hiver</i> | <i>summer</i> | <i>été</i> |
| <i>Sunday</i> | <i>dimanche</i> | <i>spring</i> | <i>printemps</i> | <i>fall</i> | <i>automne</i> |

Numbers and Internet Terminology
Chiffres et Terminologie d'Internet



Numbers / Chiffres

English

1
20
30
40
50
60
70
80
90
95
98
100
200
483
540
1 000
10 000

Français

un
vingt
trente
quarante
cinquante
soixante
soixante-dix
quatre-vingts
quatre-vingt-dix
quatre-vingt-quinze
quatre-vingt-dix-huit
cent
deux cents
quatre cent quatre-vingt-trois
cinq cent quarante
mille
dix mille

English

400 000
\$3,260.57
\$6,000,200
\$2 million
\$1.4 million

Français

quatre cent mille
3 260,57 \$
6 000 200 \$
2 millions de dollars
1,4 million de dollars

Internet Terminology / Terminologie d'Internet

English

*@: at-sign
attached file
bookmark
browse/browser
check box
decompress/unzip
e-mail
field
firewall
form
home page
icon
internet site
intranet
link, hyperlink
merge*

Français

*@ : a commercial, arobas
fichier joint
signet
naviguer/navigateur
case à cocher
décompresser, décompresser
courrier électronique, courriel
champ
coupe-feu
formulaire
page d'accueil
icône
site Internet
intranet
lien, hyperlien
fusionner*

English

*network
networking
online
restart
scan
site map
scroll bar
save text
area text
box
upload and download
web page
website
webmaster
zip
zip format*

Français

*réseau
réseautage
en ligne
redémarrer
numériser
plan du site
barre de défilement
sauvegarder, enregistrer
case de saisie multiple
case de saisie simple
télécharger
page Web
site Web
webmestre
compresser, compresser
format comprimé*

Government Ministries

Ministères du gouvernement



Government Ministries / Ministères du gouvernement

English

Advanced Education

Agriculture

Central Services

Economy

Education

Environment

Executive Council

Government Relations

Finance

Health

Highways and Infrastructure

Justice

Français

Ministère de l'Enseignement supérieur

Ministère de l'Agriculture

Ministère des Services centraux

Ministère de l'Économie

Ministère de l'Éducation

Ministère de l'Environnement

Conseil exécutif

Ministère des Relations gouvernementales

Ministère des Finances

Ministère de la Santé

Ministère de la Voirie et de l'Infrastructure

Ministère de la Justice

Government Ministries / Ministères du gouvernement

English

Labour Relations and Workplace Safety

Parks, Culture and Sport

Provincial Capital Commission

Social Services

Français

Ministère des Relations et de la Sécurité en milieu de travail

Ministère des Parcs, de la Culture et du Sport

Commission de la capitale provinciale

Ministère des Services sociaux

Crown Corporations / Sociétés d'État

English

Information Services Corporation (ISC)

Saskatchewan Gaming Corporation

Saskatchewan Government Insurance (SGI)

Français

Société de services d'information de la Saskatchewan (ISC)

Société des jeux de hasard de la Saskatchewan

Assurance du gouvernement de la Saskatchewan (SGI)

Agencies / Organismes gouvernementaux

English

Saskatchewan Archives Board

Saskatchewan Arts Board

Saskatchewan Human Rights Commission

Saskatchewan Legal Aid Commission

Saskatchewan Pension Plan

Saskatchewan Workers' Compensation Board

Français

Conseil des archives publiques de la Saskatchewan

Conseil des arts de la Saskatchewan

Commission des droits de la personne de la Saskatchewan

Commission d'aide juridique de la Saskatchewan

Régime de pension de la Saskatchewan

Commission des accidents du travail

For the translation of additional Government of Saskatchewan official titles, please contact Francophone Affairs Branch translation service at 306-787-1776 or translation@gov.sk.ca.

Pour toute autre traduction d'appellations officielles du gouvernement de la Saskatchewan, veuillez communiquer avec le service de traduction de la Direction des affaires francophones : 306-787-1776 ou translation@gov.sk.ca.

Notes

Official Titles

Liste de titres



Official Titles / Liste de titres

English

Administrative Assistant

Acting (complete title)

Advisor

Assistant to the Minister

Assistant Deputy Minister

Assistant to the Deputy
Minister

Assistant Director

Assistant Manager

Associate Minister

Attorney General

Chairman

Chief of Staff

French

adjoint (e) administratif (tive)

(titre au complet) par intérim,
intérimaire

conseiller (ère)

adjoint (e) au (à la) ministre

sous-ministre adjoint (e)

adjoint (e) au (à la) sous-
ministre

directeur (trice) adjoint (e)

chef adjoint (e)

ministre associé (e)

procureur (e) général (e)

président (e)

chef du personnel

chef du cabinet

English

Chief of Protocol

Commissioner for Oaths

Communication consultant

Deputy Chief of Protocol

Deputy Minister

Deputy Provincial Auditor

Director

Division Head

Executive Coordinator

Executive director

Executive Assistant

French

chef du protocole

commissaire à l'assermentation

consultant (e) en communications

chef adjoint (e) du protocole

sous-ministre

vérificateur (trice)
provincial (e) adjoint (e)

directeur (trice)

chef de division

coordonnateur (trice)
administratif (tive)

directeur (trice) général (e)

adjoint (e) exécutif (ive)

Official Titles / Liste de titres

English

Lieutenant-Governor in Council

Manager

Member of Legislative Assembly

Minister

Ministerial Assistant

Minister responsible for

Minister's secretary

Office Manager

Officer

Ombudsman of Saskatchewan

French

lieutenant-gouverneur en conseil

chef de service; chef de/du

*député (e) de l'Assemblée
législative, député (e)
provincial (e)*

ministre

adjoint (e) au (à la) ministre

ministre responsable de ...

secrétaire du ministre

chef de bureau

agent (e)

*ombudsman de la
Saskatchewan*

English

Parliamentary Assistant

Provincial Auditor

Receptionist

Regional Director

Speaker of the House

Supervisor

Treasurer

Vice Chairman

Visiting judge

French

adjoint (e) parlementaire

vérificateur (trice) provincial (e)

réceptionniste

directeur (trice) régional (e)

*président (e) de l'Assemblée
législative*

superviseur (e)

trésorier (ière)

vice-président

(e) juge itinérant

(e)

Resources

Ressources



Resources / Ressources

The following websites contain information pertaining to:

- Some electronic resources in French for writing and communicating in French; www.bonjour.gov.sk.ca/ (toolbox)
- French-language services best practices across Canada; www.cmfc-mccf.ca
- The Francophone community and organizations of Saskatchewan; www.fransaskois.sk.ca
- Coalition for the Promotion of French Language and Francophone Culture in Saskatchewan; www.bonjournsk.ca

Les sites Web suivants contiennent de l'information au sujet de :

- Sélection de ressources électroniques à l'appui de la rédaction et de la communication en français; www.bonjour.gov.sk.ca (boîte à outils)
- Pratiques exemplaires des services en français au Canada; www.cmfc-mccf.ca
- Communauté et associations francophones de la Saskatchewan; www.fransaskois.sk.ca
- Coalition pour la promotion de la langue française et de la culture francophone en Saskatchewan; www.bonjournsk.ca



Bonjour!

Services du gouvernement
de la Saskatchewan
disponibles en français

www.bonjour.gov.sk.ca • bonjour@gov.sk.ca • 1-888-345-0850

Pour mieux vous servir ... en français en Saskatchewan

Le Centre de services aux citoyens agit comme « guichet unique »
afin que le public puisse accéder en français
aux services et aux programmes du gouvernement de la Saskatchewan.

Le Centre donne priorité à la prestation de services en ligne et par téléphone
pour assurer des services provinciaux
dans toutes les communautés francophones de la province.



Bonjour!

Services du gouvernement
de la Saskatchewan
disponibles en français

www.bonjour.gov.sk.ca • bonjour@gov.sk.ca • 1-888-345-0850

To better serve you ... *en français* in Saskatchewan

The French-language Services Centre serves as a single window for the public to access services and programs of the Government of Saskatchewan in French.

The Centre gives priority to the delivery of online and telephone services to ensure the same level of coverage for all Francophone communities in the province.

For more information on French-language services, the services offered by the Francophone Affairs Branch, or for more resources in French, contact:

Francophone Affairs Branch
1420-1855 Victoria Avenue, Regina, SK S4P 3T2
Telephone: 306-787-6049 Fax: 306-787-6352 E-mail: FAB-DAF@gov.sk.ca
www.ops.gov.sk.ca

Pour de plus amples renseignements sur les services en français, les services de Direction des affaires francophones, ou pour plus de ressources en français, s'adresser à:
Direction des affaires francophones
1855, avenue Victoria, bureau 1420, Regina, SK S4P 3T2
Téléphone : 306-787-6049 Télécopieur : 306-787-6352 Courriel : FAB-DAF@gov.sk.ca
www.ops.gov.sk.ca