

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.2 Les règles linguistiques

1. Résumé

Cette section présente les principales règles linguistiques qui doivent être respectées par le mandataire lorsqu'il agit pour le compte de la Société.

2. Principes généraux

2.1 Au téléphone

L'accueil doit être en français d'abord. Lorsqu'une personne ne comprend pas et désire utiliser une autre langue, le mandataire a le choix de continuer la conversation dans cette autre langue.

2.2 La boîte vocale

Le message de réponse doit être en français. Lorsque le mandataire désire un message bilingue, la version anglaise doit être enregistrée après la version française.

2.3 En personne

L'accueil doit être en français d'abord. Lorsqu'une personne ne comprend pas et désire utiliser une autre langue, le mandataire a le choix de continuer la conversation dans cette autre langue.

2.4 Les documents

Tous les documents (formulaires, reçus, factures, etc.) associés aux services rendus au nom de la Société sont en français. Seuls certains sont traduits en anglais pour les personnes physiques (les particuliers) qui demandent à être servies en anglais. Cependant, tous les documents qui doivent être retournés à la Société sont en français.

2.5 L'affichage et les objets promotionnels

Lorsque le logo de la Société y paraît, les affiches et les objets promotionnels doivent être seulement en français (ex. : heures d'ouverture et publicités) et, comme il est indiqué dans le contrat du mandataire, ces affiches et ces objets doivent être approuvés par la Société.