

ANNEX A TO SECTION 20

COMMUNICATION WITH AND SERVICE TO THE PUBLIC

AIMS

1. The aims of this guideline are to:
 - a. ensure that the public can communicate with and receive active offers of service in either language from NPF at CFPSC HQ, in offices and service points in the NCR, in designated bilingual regions and in Canada or abroad where there is a significant demand; and
 - b. ensure the equal status of English and French is respected in both written and oral communications and services where such an obligation exists under the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*.

GUIDELINES

2. **General public:** When communication and services are aimed at the general public and are provided from or on behalf of NPF, both official languages must be used. The way the service is delivered can vary as long as the quality is comparable in terms of timing, access, understanding and level of client satisfaction.

ANNEXE A À LA SECTION 20

COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES

BUTS

1. Les buts de cette ligne directrice sont les suivants :
 - a. veiller à ce que les membres du public puissent communiquer avec les FNP et en recevoir des offres actives de service dans l'une ou l'autre langue au QG ASPFC, dans les bureaux et les points de service situés dans la RCN, dans les régions désignées bilingues et au Canada ou à l'étranger là où il y a une demande importante;
 - b. veiller à ce que l'égalité de statut du français et de l'anglais soit respecté dans les communications et services écrits et oraux où une telle obligation existe en vertu du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*.

LIGNES DIRECTRICES

2. **Grand public :** lorsque la communication et la prestation des services visent le grand public et qu'elles sont assurées par les FNP ou pour le compte des FNP, il faut utiliser les deux langues officielles. La façon dont le service est donné peut varier pour autant que la qualité soit comparable du point de vue du choix du moment, de l'accès, de la compréhension et du niveau de satisfaction du client.

ANNEX A TO SECTION 20

3. **An Individual:** When communication or a service is directed to an individual member of the public and is provided from or on behalf of NPF, the communication or service must be in the preferred official language of the individual if the preference is known and in both official languages if the preference is not known.

SIGNIFICANT DEMAND

4. NPF takes into account the following parameters set out in the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* to define the concept of significant demand:

- a. the size of the Francophone or Anglophone minority in the region served and the proportion that it represents in relation to the total population of the region; and
- b. the volume of communications and services between an office or facility and its users.

Note: The official language minority population of a province or region is determined according to the statistical data taken from Statistics Canada's most recent census.

MANNER OF COMMUNICATING

5. Any national communication with the public must normally be provided simultaneously in both official languages. Calls for tenders, competition posters,

ANNEXE A À LA SECTION 20

3. **Une personne :** lorsque la communication ou le service s'adresse à une personne et est fourni par les FNP ou pour le compte des FNP, la communication doit se faire dans la langue officielle préférée de la personne si l'on connaît sa préférence, et dans les deux langues officielles si on ne la connaît pas.

DEMANDE IMPORTANTE

4. Les FNP tiennent compte des facteurs suivants pour définir la notion de la demande importante, facteurs qui ont été tirés du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services* :

- a. le nombre de personnes de minorité francophone ou anglophone de la région servie et la proportion que celles-ci représentent par rapport à la population totale de cette région;
- b. le volume des communications et des services assurés entre un bureau ou une installation et ses utilisateurs.

Nota : La population minoritaire de langue officielle d'une province ou d'une région est déterminée selon les données statistiques provenant du plus récent recensement effectué par Statistique Canada.

MODE DE COMMUNICATION

5. Toute communication avec le public à l'échelle nationale doit normalement être transmise simultanément dans les deux langues officielles. Les appels

ANNEX A TO SECTION 20

news releases, interviews or any other method for contacting or communicating with the public must be done in both official languages in order to reach members of the public in the official language of their choice in an effective and efficient manner.

6. **Active Offer:** NPF employees must clearly and spontaneously offer actively to members of the public, both visually and verbally, services of comparable quality in either official language at designated offices or service points.

7. **Telephone and In-Person Reception:** In designated offices or service points, NPF employees must greet the public in a way that makes it evident that services are available in either official language. When communicating by telephone or in person, the customer must clearly perceive that there is a choice to use either English or French.

8. **Health and Safety:** Where NPF uses signage that includes words or standardized public announcements regarding health or safety in respect of members of the public in or on the grounds of NPF offices or facilities, these must be in both official languages.

9. **Signs:** Regardless of an office's location, all signs identifying NPF offices or facilities must be in both official languages.

10. **Prescribed Order for Communications:**

- a. Signature Block: When the two official languages are

ANNEXE A À LA SECTION 20

d'offres, les avis de concours, les communiqués de presse, les entrevues ou tout autre moyen de communication avec les membres du public doivent être dans les deux langues officielles pour permettre d'assurer une communication efficace avec eux dans la langue officielle de leur choix.

6. **Offre active :** les employés des FNP doivent offrir clairement et spontanément aux membres du public, de manière verbale et visuelle, des services de qualité comparable dans l'une ou l'autre langue officielle aux bureaux ou points de service désignés.

7. **Accueil au téléphone ou en personne :** dans les bureaux ou les points de service désignés, les employés des FNP doivent accueillir le public de façon à indiquer explicitement que les services sont offerts dans l'une et l'autre des deux langues officielles. Au téléphone ou en personne, le client doit percevoir clairement une invitation à communiquer en français ou en anglais.

8. **Santé et sécurité :** lorsque les FNP utilisent des affiches comportant des mots ou des avis publics normalisés qui visent la santé ou la sécurité des membres du public à l'intérieur des bureaux ou des installations des FNP ou sur leurs terrains, elles doivent être dans les deux langues officielles.

9. **Affichage :** quel que soit l'emplacement des bureaux des FNP, tout l'affichage qui les désigne doit être dans les deux langues officielles.

10. **Ordre prévu pour les communications :**

- a. Attache de signature : lorsque les deux langues

**ANNEX A
TO SECTION 20**

presented side-by-side, they appear in the following sequence:

Title of author in French,

Spacing (recommended – 5 lines)

Name of author
Title of author in English

- b. Written text or verbal message:
 - i. French first for a communication originating from an office or facility located in Quebec, and
 - ii. English first for a communication originating from an office or facility located elsewhere in Canada.

11. **NPF Web Site** : is available simultaneously in both official languages. Furthermore, NPF ensures that:

- a. the institutional signature appears in both official languages on the welcome page;
- b. the domain name of CFPFA's welcome page includes elements or acronyms in English and in French that appear in the prescribed order as prescribed by the Federal Identity Program;

**ANNEXE A
À LA SECTION 20**

officielles sont utilisées côte à côte, elles paraissent dans l'ordre suivant :

Titre de l'auteur en français,

Espaces (on recommande 5 interlignes)

Nom de l'auteur
Titre de l'auteur en anglais

- b. Message oral ou texte écrit :
 - i. en français d'abord pour une communication provenant d'un bureau ou d'une installation situé au Québec,
 - ii. en anglais d'abord pour une communication provenant d'un bureau ou d'une installation situé ailleurs au Canada.

11. **Site Web des FNP** : il est disponible simultanément dans les deux langues officielles. En outre, les FNP doivent veiller à ce que :

- a. la signature institutionnelle figure sur la page d'accueil dans les deux langues officielles;
- b. le nom de domaine de la page d'accueil de l'ASPFC inclue à la fois des composantes ou des acronymes en français et en anglais qui figurent dans l'ordre prescrit dans le Programme de coordination de l'image de marque;

**ANNEX A
TO SECTION 20**

- c. when entering into a contract or agreement with a contactor, clauses are included setting out NPF's linguistic obligations with which the contractor must comply. NPF must also ensure that the two official languages are of equal quality when a third party provides communications and services on its behalf;
- d. when information is posted on the CFP SA Web site from an entity not subject to the OLA, that a bilingual notice precedes the information to indicate clearly that the information originates from another entity not subject to the OLA. For example: *"Please note that access to this section is provided as a courtesy only. Therefore, comments are in the language in which they were communicated to us."*; and
- e. when using a hyperlink to a unilingual Web site of an entity not subject to the OLA, a notice precedes the hyperlink(s). For example : *Some hyperlinks are to sites of organizations or other entities that are not subject to the Official Languages Act. The material found there is therefore in the language(s) used by the sites in question.*

**ANNEXE A
À LA SECTION 20**

- c. des clauses soient incluses au contrat ou à l'entente qu'ils concluent avec un entrepreneur, pour énoncer les obligations linguistiques des FNP auxquelles celui-ci doit se conformer. Les FNP veillent également à ce que les deux langues officielles soient de qualité égale dans les communications et les services offerts par un tiers en leur nom;
- d. quand des renseignements provenant d'une entité non assujettie à la LLO sont affichés sur le site Web de l'ASPFC, un avis bilingue précède ces renseignements afin de préciser qu'ils proviennent d'une entité non assujettie à la LLO. Par exemple : *« Veuillez noter que l'accès à la section suivante est offert à titre gracieux seulement. Ainsi, les commentaires sont dans la langue dans laquelle ils nous ont été transmis. »*;
- e. quand un hyperlien vers un site Web unilingue d'une entité non assujettie à la LLO est utilisé, un avis précède l'hyperlien. Par exemple : *Certains hyperliens donnent accès à des sites d'organismes ou autres entités qui ne sont pas assujettis à la Loi sur les langues officielles. L'information qui s'y trouve est donc dans la langue du site en question.*

**ANNEX A
TO SECTION 20**

12. **Electronic Communications:** In the NCR or where there is a significant demand, NPF must respect the public's right to communicate with and receive electronic communications in the official language of the public's choice.

13. Electronic communications issued by NPF must reflect the equality of status of English and French. The English and French versions of electronic communications are of equal quality and are available simultaneously.

14. An office or facility designated bilingual may issue electronic communications in only one official language when using the preferred official language of a member of the public or members of the public with the same language preference.

**ANNEXE A
À LA SECTION 20**

12. **Communications électroniques :** dans la RCN ou là où il y a une demande importante, les FNP doivent respecter le droit des membres du public de communiquer et de recevoir les communications électroniques dans la langue officielle de leur choix.

13. Les communications électroniques diffusées par les FNP doivent refléter l'égalité de statut du français et de l'anglais. Les versions française et anglaise des communications électroniques sont de qualité égale et disponibles simultanément.

14. Un bureau ou une installation désigné bilingue peut diffuser des communications électroniques dans une seule langue officielle lorsque celles-ci sont dans la langue officielle préférée d'un membre du public ou de membres du public qui partagent la même préférence linguistique.