ANNEX B
TO SECTION 20

COMMUNICATION WITH AND SERVICE TO THE CANADIAN FORCES COMMUNITY

AIM

1. The aims of this guideline are to:

   a. ensure that the CF Community can communicate with and receive active offers of service in either language from NPF at all CF Bases in Canada or abroad; and

   b. ensure that NPF seeks ways to work with French and English minority CF Communities to disseminate information and publications in their language.

GUIDELINE

2. NPF ensures that, at Bases described at Appendix 1, sufficient bilingual employees are on hand to allow the CF Community to receive services in the official language of their choice.

3. **Active Offer**: NPF employees and contractors providing services to the CF Community in designated bases must clearly and spontaneously offer actively to members of the CF Community, both visually and verbally, services of comparable quality in either

ANNEXE B
À LA SECTION 20

COMMUNICATION AVEC LA COMMUNAUTÉ DES FORCES CANADIENNES ET PRESTATION DES SERVICES

BUT

1. Les buts de cette ligne directrice sont les suivants :

   a. veiller à ce que la communauté des FC puisse communiquer avec les FNP et en recevoir des offres actives de service dans l'une ou l'autre langue, dans toutes les bases des FC au Canada ou à l'étranger;

   b. veiller à ce que les FNP cherchent des façons de travailler avec les communautés minoritaires francophones et anglophones des FC pour diffuser des renseignements et distribuer des publications dans leur langue.

LIGNE DIRECTRICE

2. Les FNP s'assurent qu'il y a suffisamment d'employés bilingues dans les bases figurant à l'appendice 1 pour permettre aux membres de la communauté des FC de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix.

3. **Offre active** : les employés des FNP et les entrepreneurs qui fournissent des services à la communauté des FC dans les bases désignées doivent offrir clairement et spontanément aux membres de la communauté des FC, de manière verbale et visuelle, des services

official language.

4. **Telephone and in-person reception**: In designated offices or service points, NPF employees, contractors and organizations providing services to the CF Community must greet the customer 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 the official language of his/her choice.

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

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

7. **NPF Web Site** intended for the CF Community is available simultaneously in both official languages. Furthermore, NPF ensures that, 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 intended for the CF Community.

de qualité comparable dans l'une ou l'autre langue officielle.

4. **Accueil au téléphone ou en personne** : dans les bureaux ou les points de service désignés, les employés des FNP, les entrepreneurs et les organisations qui fournissent des services à la communauté des FC doivent accueillir le client 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 dans la langue officielle de son choix.

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

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

7. **Site Web des FNP** destiné à la communauté des FC : il est disponible simultanément dans les deux langues officielles. En outre, les FNP doivent veiller à ce que, lorsqu'ils concluent un contrat ou une entente avec un entrepreneur, des clauses soient incluses énonçant 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 des tiers et qui sont destinés à la communauté des FC.

ANNEX B
TO SECTION 20

8. **Prescribed Order For Communications**: When the two official languages must be used together, they appear in the following sequence:

a. French first for a communication originating from an office or facility located in Quebec; and

b. English first for a communication originating from an office or facility located elsewhere in Canada.

9. In designated offices or service points the following services, where such services exist, should be available to the CF Community in both official languages:

a. CANEX over the counter services and advertising;

b. SISIP Financial Services including promotional material and forms;

c. Sports and recreational services including promotional material and forms;

d. Messes, golf and other entities; and

e. Health Promotion programs and community base services to enhance the quality of life of the CF Community.

ANNEXE B
À LA SECTION 20

8. **Ordre prévu des communications** : lorsque les deux langues officielles doivent être utilisées ensemble, elles paraissent dans l'ordre suivant :

a. le français d'abord pour une communication provenant d'un bureau ou d'une installation situé au Québec;

b. l'anglais d'abord pour une communication provenant d'un bureau ou d'une installation situé ailleurs au Canada.

9. Dans les bureaux ou les points de service désignés, là où ils sont offerts, les services suivants devraient être fournis à la communauté des FC dans les deux langues officielles :

a. les services au comptoir et la publicité de CANEX;

b. les services financiers du RARM, y compris les documents de promotion et les formulaires;

c. les services de sports et de loisirs, y compris les documents de promotion et les formulaires;

d. les services des mess, des terrains de golf et d'autres entités;

e. les programmes de promotion de la santé et les services communautaires visant à rehausser la qualité de vie de la communauté des FC.

ANNEX B
TO SECTION 20

Note: It is expected that for activities run by volunteers, recruiting bilingual or minority language volunteers will provide service in the minority language. It is not intended that activities are cancelled simply because no bilingual or minority language volunteer comes forward, only that proactive recruitment must continue in attempts to meet the linguistic requirements.

10. As we strive to provide key services in both official languages on all CF bases to CF community (CF members and their family), in some unilingual regions the request or volume of communications or services in the other official language of the linguistic minority population of the area may be moderate or very limited. To this end, communications or services may be delivered in various ways such as:

a. by appointment (sign on the door);

b. teleconferencing;

c. telephone interviews;

d. bilingual active offer on the phone and in person; and

e. bilingual voice mail.

ANNEXE B
À LA SECTION 20

Nota : En ce qui a trait aux activités menées par des bénévoles, les services seront fournis dans la langue officielle minoritaire grâce au recrutement de bénévoles bilingues ou issus de la minorité linguistique. On ne s'attend pas à ce qu'une activité soit annulée parce qu'aucun tel bénévole n'est disponible. Il faut toutefois que les efforts de recrutement continuent dans le but de répondre aux exigences linguistiques.

10. Bien que nous nous efforcions de fournir les principaux services dans les deux langues officielles aux membres des FC et à leurs familles dans toutes les bases des FC, dans certaines régions unilingues, la demande ou le volume des communications ou des services dans la langue officielle de la population de minorité linguistique peut être modéré ou très limité. À cette fin, la prestation des communications et des services peut se faire de différentes façons, dont les suivantes :

a. sur rendez-vous (affiche sur la porte);

b. par téléconférence;

c. par entrevues téléphoniques;

d. par offre active bilingue au téléphone et en personne;

e. par messagerie téléphonique bilingue.