

SECTION 20

OFFICIAL LANGUAGES

POLICY STATEMENT

1. It is the policy of the Staff of the Non-Public Funds, Canadian Forces (NPF) to comply with the *Official Languages Act* (OLA).

POLICY OBJECTIVES

2. The objectives of this policy are to:
- a. ensure the linguistic rights of its employees, the Canadian Forces (CF) Community, its customers and the general public;
 - b. ensure equality of status for the use of English and French throughout NPF;
 - c. ensure that the public can communicate with and receive active offers of service from NPF, in Canada or abroad, in either language, where such an obligation exists under the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*;
 - d. ensure the NPF work environment is conducive to the efficient use of both official languages;
 - e. ensure the objective application of official language requirements in the recruitment and selection process;

SECTION 20

LANGUES OFFICIELLES

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

1. Le Personnel des Fonds non publics, Forces canadiennes (FNP) a pour politique de se conformer à la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

2. Cette politique a pour objectifs :
- a. de garantir les droits de ses employés, de la communauté des Forces canadiennes (FC), de ses clients et du grand public;
 - b. de s'assurer que l'anglais et le français ont, sur le plan de leur utilisation, un statut égal au sein des FNP;
 - c. de veiller à ce que les membres du public puissent communiquer avec les FNP et en recevoir les services offerts, dans l'une ou l'autre langue, là où, au Canada ou à l'étranger, une telle obligation existe selon le *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*;
 - d. de veiller à ce que le milieu de travail des FNP soit propice à l'usage efficace des deux langues officielles;
 - e. de veiller à ce que la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles, lors du recrutement et de la sélection, soit faite

SECTION 20

- f. ensure that Francophones and Anglophones have equal opportunity for employment and career advancement within NPF;
- g. ensure that the NPF workforce reflects equitably the existence of the two official language communities in Canada;
- h. ensure that NPF seeks ways to work with French and English minority communities to disseminate information and publications in their language; and
- i. encourage NPF to increase its capacity to work in English and French, share best practices, and help employees accept and appreciate both official languages and understand their cultural context in Canada by fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

DEFINITIONS

3. Active Offer means indicating clearly and spontaneously to members of the public, both visually and verbally, that they will receive services of

SECTION 20

d'une manière objective;

- f. de veiller à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des FNP;
- g. de s'assurer que la composition de l'effectif des FNP reflète équitablement la présence des deux collectivités de langues officielles au Canada;
- h. de veiller à ce que les FNP cherchent des façons de travailler avec les communautés minoritaires francophones et anglophones pour diffuser des renseignements et distribuer des publications dans leur langue;
- i. d'encourager les FNP à accroître leur capacité de travailler en français et en anglais, à partager leurs pratiques exemplaires et à aider les employés à accepter et à apprécier les deux langues officielles et à comprendre leurs contextes culturels au Canada en favorisant la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

DÉFINITIONS

3. Anglophone désigne une personne dont la première langue officielle est l'anglais, quelle que soit son origine ethnique ou sa langue maternelle.

SECTION 20

comparable quality in either official language at designated offices or service points.

4. Anglophone refers to any person, regardless of ethnic origin or mother tongue, whose first official language is English.

5. Bilingual Bases are designated bases of the CF where communications with and services to the CF Community delivered by NPF are provided in English and in French.

6. Central Services means services such as help desk services, legal services, staffing and classification, security and data processing.

7. CF Community refers to CF members and families of CF members.

SECTION 20

4. Bases bilingues sont les bases désignées des FC dont les communications avec la communauté des FC et la prestation des services offerts par les FNP sont disponibles en anglais et en français.

5. Client signifie un client autorisé, un membre d'une activité des FNP ou un bénévole.

6. Communauté des FC désigne les membres des FC et leurs familles.

7. Communication avec le public et prestation des services signifie que tout membre du public au Canada a le droit de communiquer avec les FNP et de recevoir des services de ces derniers dans la langue officielle de leur choix aux endroits suivants :

- a. au quartier général de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (QG ASPFC);
- b. dans les bureaux et les points de service situés dans la région de la capitale nationale (RCN);
- c. là où il y a une demande importante de communications et de services dans les deux langues officielles.

SECTION 20

8. Communication with and Service to the Public means that any member of the public in Canada has the right to communicate with and to receive available services from NPF in the official language of their choice in the following areas:

- a. Canadian Forces Personnel Support Agency Headquarters (CFPSA HQ);
- b. offices and service points in the National Capital Region (NCR); and
- c. offices where there is a significant demand for communications and services in both official languages.

9. Contractor means a person or contracting agent providing services to the public or to NPF; contracting agents are often referred to as third parties.

10. Customer means an authorized patron, a member of an NPF activity or a voluntary worker.

11. Designated Bilingual Regions are as follows:

- a. NCR;
- b. Province of New Brunswick;
- c. Bilingual region of Montréal;
- d. Bilingual region of Northern Ontario (North Bay).

SECTION 20

8. Demande importante signifie que les services doivent être disponibles dans l'une ou l'autre des deux langues officielles si, d'après le recensement, la demande pour cette langue est d'au moins 5 p. 100 de la demande annuelle totale dans une région en particulier.

9. Dotation bilingue essentielle signifie que, lors d'un processus de recrutement et de sélection pour un poste bilingue, on ne retient la candidature que de personnes qui satisfont à toutes les exigences du poste.

10. Dotation bilingue non-essentielle signifie que, lors d'un processus de recrutement et de sélection pour un poste bilingue, on retient la candidature de personnes qui satisfont à toutes les exigences de base à l'exception des compétences linguistiques requises.

11. Entrepreneur signifie une personne ou une entité qui fournit des services au public ou aux FNP; on les appelle souvent des « tiers ».

SECTION 20

12. Essential Bilingual Staffing means that only applicants who meet the position's requirements are considered in the recruitment and selection process for a bilingual position.

13. Equitable Participation means the balance of both linguistic communities at taking into account workforce availability, the nature of the services provided and the linguistic composition of the public.

14. Francophone is any person, regardless of ethnic origin or mother tongue, whose first official language is French.

15. Language of Work means either English or French. The language of work establishes the use of French and English in the workplace.

16. Non-Essential Bilingual Staffing means that, during the recruitment and selection process for a bilingual position, the consideration of applicants who meet all essential requirements except for the requisite language skills are allowed.

17. Official Languages: English and French are the official languages of Canada.

18. Personal Services means services that concern the individual employee's health or well-being, or their personal or professional development.

SECTION 20

12. Francophone désigne une personne dont la première langue officielle est le français, quelle que soit son origine ethnique ou sa langue maternelle.

13. Instruments de travail signifie l'ensemble des outils dont les employés des FNP ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions. Il peut s'agir notamment de tableaux, de formulaires, de manuels d'instruction, de documents de politique, de matériel audiovisuel, de systèmes informatiques et de progiciels.

14. Langue de travail signifie le français ou l'anglais. La langue de travail établit l'usage du français et de l'anglais en milieu de travail.

15. Langues: le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada.

16. Offre active signifie indiquer clairement et spontanément aux membres du public, de manière verbale et visuelle, qu'ils recevront des services de qualité comparable dans l'une ou l'autre langue officielle aux bureaux ou points de service désignés.

17. Participation équitable signifie l'équilibre entre les deux communautés linguistiques en tenant compte de la disponibilité de l'effectif, de la nature des services fournis et de la composition linguistique du public.

18. Public inclut toute personne, tout groupe de personnes (associations professionnelles ou autres), toute organisation ou entreprise (autre qu'une société d'État) au Canada ou à l'étranger ou tout représentant d'un autre ordre de gouvernement qui communique avec les

SECTION 20

19. Public includes any person, group of persons (professional associations or other), organization or company (other than a Crown corporation) in Canada or abroad, or any representative of another level of government that is communicating with or receiving a service from NPF.

20. Significant Demand means that services must be available in either official language where Census show that demand for service in that language is at least five (5%) percent of the total annual demand within a given region.

21. Work Instruments mean tools considered necessary for NPF employees to effectively carry out their duties. They include such things as charts, forms, instruction manuals and policy documents, audiovisual material, information technology systems and software packages.

POLICY APPLICATION

22. This policy applies to all NPF employees, contractors and customers.

POLICY REQUIREMENTS

23. Under the OLA, NPF is required to apply the policies, guidelines and procedures set forth in this policy and the following Annexes:

- a. Annex A – Communication with and Service to the Public:

SECTION 20

FNP ou en reçoit un service.

19. Régions désignées bilingues: elles sont les suivantes :

- a. la RCN;
- b. la province du Nouveau-Brunswick;
- c. la région bilingue de Montréal;
- d. la région bilingue du nord de l'Ontario (North Bay).

20. Services centraux désigne les services tels que les services juridiques, de dépannage, de dotation, de classification, de sécurité et de traitement des données.

21. Services personnels signifie les services qui touchent la santé, le bien-être et le perfectionnement personnel ou professionnel de l'employé.

APPLICATION DE LA POLITIQUE

22. Cette politique s'applique à tous les employés des FNP, les entrepreneurs et les clients.

EXIGENCES DE LA POLITIQUE

23. En vertu de la LLO, les FNP doivent appliquer les politiques, les lignes directrices et les procédures établies dans cette politique et dans les annexes suivantes :

- a. Annexe A – Communications avec le public et prestation des services :

SECTION 20

- i. Guideline on active offers of services, verbally and visually in both OL, to the public in prescribed regions or where there is significant demand, and
 - ii. Guideline on linguistic obligations for the Web site and use of electronic communications to the public;
- b. Annex B – Communication with and Service to the CF Community;
- c. Annex C – Language of Work:
Guideline on work environments conducive to the efficient use of both official languages within prescribed regions;
- d. Annex D – Bilingual Positions or Functions:
- i. Guideline for determining language requirements of positions or functions,
 - ii. Guideline for determining levels of proficiency, and
 - iii. Guideline for the recruitment and

SECTION 20

- i. Ligne directrice sur l'offre active, verbale et visuelle, de services au public dans l'une ou l'autre des langues officielles dans les régions prescrites ou là où il y a une demande importante,
 - ii. Ligne directrice sur les obligations linguistiques en ce qui a trait au site Web et à l'usage des communications électroniques avec le public;
- b. Annexe B – Communications avec la communauté des FC et prestation des services;
- c. Annexe C – Langue de travail :
Ligne directrice sur le milieu de travail des employés propice à l'usage efficace des deux langues officielles dans les régions prescrites;
- d. Annexe D – Postes ou fonctions bilingues :
- i. Ligne directrice sur l'identification des exigences linguistiques des postes ou des fonctions,
 - ii. Ligne directrice sur l'identification des niveaux de compétences,
 - iii. Ligne directrice sur le processus de

SECTION 20

selection process of
bilingual positions;

- e. Annex E – Language Training:
 - i. Guideline on second language training for incumbents of bilingual functions to meet the language requirements of their positions, and
 - ii. Guideline on second language training for employees to meet future operational needs or for career development purposes.

OFFICIAL LANGUAGES INQUIRIES AND COMPLAINTS

24. When NPF employees or the public believe that their official languages rights have not been respected, they have the right to make a complaint. A complaint may be done internally within NPF or externally to the Commissioner of Official Languages (COL).

25. An internal complaint is handled as follows:

- a. Informally, discuss with the responsible manager or supervisor, as applicable; or
- b. contact the NPF Official Languages Advisor to review the complaint and seek

SECTION 20

recrutement et de
sélection pour les postes
bilingues;

- e. Annexe E – Formation linguistique :
 - i. Ligne directrice sur la formation linguistique des titulaires de fonctions bilingues pour satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste,
 - ii. Ligne directrice sur la formation linguistique des employés en vue de répondre à de futurs besoins opérationnels ou aux fins du perfectionnement professionnel.

ENQUÊTES ET PLAINTES RELATIVES AUX LANGUES OFFICIELLES

24. Lorsque les employés des FNP ou le public croient que leurs droits en matière de langues officielles n'ont pas été respectés, ils ont le droit de porter plainte. Cette démarche peut être interne, au sein des FNP, ou externe, soit auprès du commissaire aux langues officielles (CLO).

25. Une plainte interne est traitée de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- a. d'une façon informelle, en discutant avec le gestionnaire ou le surveillant immédiat, le cas échéant;
- b. en communiquant avec le conseiller des langues officielles des FNP pour

SECTION 20

measures to correct the situation.

26. When NPF receives a complaint from the COL, the NPF Official Languages Advisor opens an investigation. The Office of Primary Interest (OPI) is informed of the nature of the complaint and asked to investigate. Complaints originating from Field PSP are sent through Chain of Command (CofC) to the Base/Wing Commanders (B/W Comd) for investigation. The details of finding and corrective measures taken where and if applicable are then forwarded to NPF's Official Languages Advisor for follow-up.

Note: Communications With and Services to the Public (Part IV), Language of Work (Part V), Promotion of French and English (Part VII) and Language identification of positions during Staffing Process (Section 91) are subject to court remedy before the Federal Court. When a complaint that has been handled by the COL is brought before the Court and NPF is found to be in violation of the OLA, the Court has the authority to compel compliance of NPF or to award reasonable damages to the complainant.

DELEGATION

27. Division Heads and B/W Comd, through their duly appointed managers, have the delegated authority to ensure the application of this policy.

ACCOUNTABILITY

28. Operational managers are accountable for applying this policy.

SECTION 20

examiner la plainte et déterminer des moyens de remédier à la situation.

26. Quand les FNP reçoivent une plainte du CLO, le conseiller des langues officielles des FNP entreprend une enquête. Le Bureau de première responsabilité (BPR) est informé de la nature de la plainte et invité à enquêter. Les plaintes touchant les PSP dans les bases/escadres sont acheminées aux commandants des bases/escadres (Cmnd [B/Ere]) par l'entremise de la chaîne de commandement à des fins d'enquête. Les détails des constatations et des mesures prises, le cas échéant, sont envoyés au conseiller des langues officielles des FNP pour le suivi.

Nota : Les communications avec le public et la prestation des services (Partie IV), la langue de travail (Partie V), la promotion du français et de l'anglais (Partie VII) et l'identification linguistique d'un poste lors du processus de dotation (article 91) sont assujettis au recours judiciaire devant la Cour fédérale. Lorsqu'une plainte qui a été traitée par le CLO est portée devant la Cour et que les FNP sont trouvés coupable de contrevenir à la LLO, la Cour a le pouvoir de forcer les FNP à se conformer ou d'octroyer des dommages-intérêts raisonnables au plaignant.

DÉLÉGATION

27. Les chefs de division et les Cmnd (B/Ere), par l'entremise de leurs gestionnaires dûment nommés, ont le pouvoir délégué de s'assurer de l'application de cette politique.

RESPONSABILISATION

28. Il incombe aux gestionnaires opérationnels d'appliquer cette politique.

SECTION 20

Human Resources Managers (HRM) through Regional Managers Human Resources (RMHR) are responsible for monitoring the application of this policy by advising and following-up through the chain of command.

29. The NPF Official Languages Advisor (OLA) monitors compliance with this policy by means of field reviews and visits.

30. Under the provisions of the OLA, NPF is governed as a Separate Employer, and as such reports on OLA responsibilities through the Treasury Board of Canada Secretariat.

ENQUIRIES

31. Enquiries on the interpretation and application of this policy are to be directed to the HRM or RMHR who may consult with the OL Advisor.

REFERENCES

32. *The Canadian Charter of Rights and Freedoms*

Official Languages Act - 1988

Policy on the Use of Official Languages for Communications with and Services to the Public - Treasury Board Secretariat (TBS) July 15, 2005

Official Languages Communication with and Services

SECTION 20

Les gestionnaires des ressources humaines (GRH), par l'entremise des gestionnaires régionaux des ressources humaines (GRRH), sont responsables d'en surveiller l'application en donnant des conseils et en effectuant un suivi par le biais de la voix hiérarchique.

29. Le conseiller des langues officielles des FNP s'assure que cette politique est respectée en effectuant des examens et des visites dans les bases.

30. En vertu des dispositions de la LLO, les FNP sont régis en tant qu'employeur distinct et, comme tel, rendent compte de leurs responsabilités relatives à la LLO par l'intermédiaire du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

31. Les demandes de renseignements concernant l'interprétation et l'application de cette politique doivent être adressées au GRH ou au GRRH, qui peuvent consulter le conseiller des langues officielles.

RÉFÉRENCES

32. *Charte canadienne des droits et libertés*

Loi sur les langues officielles – 1988

Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services – Conseil du Trésor, le 15 juillet 2005

Règlement sur les langues officielles – Communications avec

SECTION 20

*to the Public Regulations –
Treasury Board Secretariat (TBS)
July 15, 2005*

*Directive on the Use of Official
Languages on Web Sites -
Treasury Board Secretariat (TBS)
July 15, 2005*

*Directive on the Use of Official
Languages in Electronic
Communications - Treasury Board
Secretariat (TBS) July 15, 2005*

*Department of National Defence
(DND) and Canadian Forces (CF)
-Services to Families of Military
Personnel (NDHQ Policy Directive
P1/97).*

OPI: OLA

SECTION 20

*le public et prestation des
services – Conseil du Trésor, le
15 juillet 2005*

*Directive sur l'utilisation des
langues officielles sur les sites
Web – Conseil du Trésor, le
15 juillet 2005*

*Directive sur l'utilisation des
langues officielles pour les
communications électroniques –
Conseil du Trésor, le 15 juillet
2005*

*Politique du ministère de la
Défense nationale (MDN) et des
Forces canadiennes (FC) –
Services fournis aux familles des
militaires (Directive d'orientation du
QGDN P1/97).*

BPR : CLO