



**STANDARD OPERATING
PRACTICES**

087

**INSTRUCTIONS
PERMANENTES**

OFFICIAL LANGUAGES

LANGUES OFFICIELLES

Issued under the authority of the Commissioner of the
Correctional Service of Canada

Publiées en vertu de l'autorité de la commissaire du
Service correctionnel du Canada

2003-02-10



TABLE OF CONTENTS	Paragraph Paragraphe	TABLE DES MATIÈRES
--------------------------	---------------------------------	---------------------------

Objective	1	Objectif
Definitions	2-5	Définitions
Services to Offenders	6-24	Services aux délinquants
Designation of Operational Units	6	Désignation des unités opérationnelles
Comprehensive Obligations	7	Obligations d'une grande portée
Basic Obligations	8	Obligations de base
Offender Placement and Transfers	9	Placement et transfèrements des délinquants
Available Means of Redress	10	Recours possibles
Provision of Treatment Programs in the Minority Official Language	11-12	Prestation des programmes de traitement dans la langue officielle minoritaire
Provision of Secondary Services	13	Prestation de services secondaires
Oral Communications	14	Communications verbales
Establishing When Services Must Be in Both Official Languages	15-18	Détermination de l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles
Language(s) Used in Disciplinary Courts	19-24	Langue(s) utilisée(s) au tribunal disciplinaire
CSC'S Obligations to the General Public	25-27	Obligations du SCC envers le grand public
Annex A	Page	Annexe A
Designated Offices (hyperlink)	1-4	Bureaux désignés (lien)



STANDARD OPERATING PRACTICES INSTRUCTIONS PERMANENTES

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 1 of/de 6
-----------------------------	------------------------------------

OFFICIAL LANGUAGES

LANGUES OFFICIELLES

OBJECTIVE

1. To ensure CSC's compliance with the *Official Languages Act* and related regulations on services to the public.

DEFINITIONS

2. "Health Services" include services provided by nurses, physicians, psychologists and psychiatrists, and all relevant documentation that is accessible to an offender.
3. "Minority official language" is English in Quebec and French in all other provinces and in the territories.
4. "Significant demand" occurs when five per cent (5%) or more of offenders in an operational unit in Quebec indicate that English is their preferred official language, or when five per cent (5%) or more of offenders in an operational unit outside of Quebec indicate that French is their preferred official language.
5. "Substantive communications" include all oral or written communications involving the provision of services and programs to offenders and communications involved in disciplinary actions. Casual communications between staff and offenders are excluded from this category.

OBJECTIF

1. Veiller à ce que le SCC respecte la *Loi sur les langues officielles* et le règlement connexe portant sur les services au public.

DÉFINITIONS

2. Les « services de santé » englobent les services offerts par le personnel infirmier, les médecins, les psychologues et les psychiatres, et comprennent toute documentation pertinente à laquelle les délinquants ont accès.
3. La « langue officielle minoritaire » désigne l'anglais au Québec et le français dans toutes les autres provinces et dans les territoires.
4. Il y a « demande importante » lorsque cinq pour cent (5 %) ou plus des délinquants d'une unité opérationnelle au Québec déclarent l'anglais comme étant leur langue officielle préférée ou que cinq pour cent (5 %) ou plus des délinquants d'une unité opérationnelle hors du Québec déclarent le français comme étant leur langue officielle préférée.
5. Les « communications substantielles » englobent toutes les communications verbales ou écrites liées à la prestation de services et de programmes à l'intention des délinquants ainsi que les communications relatives aux mesures disciplinaires. Les communications informelles entre le personnel et les délinquants sont exclues de cette catégorie.



STANDARD OPERATING PRACTICES INSTRUCTIONS PERMANENTES

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 2 of/de 6
-----------------------------	--

SERVICES TO OFFENDERS

Designation of Operational Units

- Operational units shall be designated as having either comprehensive or basic official languages obligations towards offenders. The designation shall be based on significant demand.

Comprehensive Obligations

- In operational units where there is a significant demand for services in the minority official language, CSC has the statutory obligation to offer and provide the offenders, in their preferred official language, all substantive communications and services. This policy applies whether the communications and services are provided to offenders by CSC's employees or by contract professionals. Operational units that have comprehensive obligations are listed in Annex A of these Standard Operating Practices.

Basic Obligations

- In all other operational units, including parole offices and community correctional centres, CSC shall make every reasonable effort to make available to offenders in their preferred official language the following services, whether they are provided by the employees or contract professionals:
 - placement services;
 - orientation;
 - other case management activities;
 - health care services (institutions only);
 - chaplaincy;
 - disciplinary action; and
 - complaints and grievances process.

SERVICES AUX DÉLINQUANTS

Désignation des unités opérationnelles

- Les unités opérationnelles seront désignées comme ayant soit des obligations d'une grande portée, soit des obligations de base en matière de langues officielles envers les délinquants. La désignation est fondée sur l'importance de la demande.

Obligations d'une grande portée

- Dans les unités opérationnelles où il y a une demande importante de services dans la langue officielle minoritaire, le SCC doit s'assurer, suivant la loi, que tous les services et toutes les communications substantielles peuvent être et sont donnés dans la langue officielle préférée des délinquants. Cette politique s'applique, que les communications et les services soient offerts par le personnel du SCC ou des professionnels contractuels. Les unités opérationnelles ayant des obligations d'une grande portée figurent à l'annexe A des présentes instructions permanentes.

Obligations de base

- Dans toutes les autres unités opérationnelles, y compris les bureaux de libération conditionnelle et les centres correctionnels communautaires, le SCC doit faire tout son possible pour que les services suivants soient offerts aux délinquants dans leur langue officielle préférée, que ces services soient fournis par le personnel ou des professionnels contractuels :
 - services de placement;
 - orientation;
 - toute autre activité liée à la gestion des cas;
 - services de santé (établissements seulement);
 - aumônerie;
 - mesures disciplinaires;
 - le processus des plaintes et griefs.



STANDARD OPERATING PRACTICES INSTRUCTIONS PERMANENTES

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 3 of/de 6
-----------------------------	--

Offender Placement and Transfers

9. The choice of official language is a significant factor in offender placement and transfer decisions. Offenders shall be informed of the language consequences of their potential placement and transfers. As a general rule, offenders who state a preference for the minority official language are not to be placed in, or transferred to, operational units not listed in Annex A of these Standard Operating Practices, except under exceptional circumstances.

Available Means of Redress

10. Offenders must be informed of the various means of redress available to them for infringements of their linguistic rights as defined in the *Official Languages Act*.

Provision of Treatment Programs in the Minority Official Language

11. Regions where no operational unit is designated as carrying comprehensive official languages obligations must organize, where feasible, the provision in the minority official language of a reasonable range of treatment programs assessed as being an important component of parole considerations, in operational units where minority official language offenders have historically been incarcerated and/or are likely to be in the future. Such treatment programs are to be made available unless:
- the number of interested offenders (actual and potential) does not warrant such provision;
 - linguistically qualified professionals in the field required are not available in the region.

Placement et transfèrements des délinquants

9. La préférence linguistique des délinquants est un facteur important dans les décisions relatives au placement et aux transfèrements. Les délinquants doivent être informés des conséquences, en matière de langue, de leur placement et transfèrements potentiels. En règle générale, les délinquants qui déclarent leur préférence pour la langue officielle minoritaire ne seront pas placés ou transférés dans les unités opérationnelles qui ne figurent pas à l'annexe A des présentes instructions permanentes, sauf dans des cas exceptionnels.

Recours possibles

10. Les délinquants doivent être informés des divers recours à leur disposition à la suite du non respect de leurs droits linguistiques, définis dans la *Loi sur les langues officielles*.

Prestation des programmes de traitement dans la langue officielle minoritaire

11. Les régions où aucune unité opérationnelle n'a été désignée comme ayant des obligations d'une grande portée en matière de langues officielles doivent, là où c'est faisable, prendre des mesures pour que soit offert dans la langue officielle minoritaire un nombre raisonnable de programmes de traitement jugés importants dans le cadre des considérations relatives à la libération conditionnelle, dans les unités opérationnelles où historiquement des délinquants de langue officielle minoritaire y ont été incarcérés et (ou) pourraient l'être dans le futur. De tels programmes doivent être offerts à moins que :
- le nombre de délinquants intéressés (actuel et potentiel) ne justifie pas une telle prestation;
 - aucun professionnel du domaine requis, et qui est linguistiquement qualifié, n'est disponible dans la région.



STANDARD OPERATING PRACTICES INSTRUCTIONS PERMANENTES

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 4 of/de 6
-----------------------------	--

12. In operational units where group treatment programs are offered to majority official language offenders, but where the number of minority official language offenders interested in participating in equivalent programs in their language is too small to constitute a viable group, the following alternatives are considered:
- the offer of other programs that are needed by a greater number of minority official language offenders;
 - where feasible, and where security considerations permit, allowing minority official language offenders in different operational units of the same region to form a group in order to participate in the treatment program(s) in their language.

Provision of Secondary Services

13. Current videos, newspapers and magazines, television signals and library holdings shall be made available in offenders' preferred official language to the greatest extent possible.

Oral Communications

14. Where an obligation exists for CSC to communicate orally with offenders in their preferred official language, communications will be carried out in English or in French in accordance with the offender's preference. Interpretation services may be used.

Establishing When Services Must Be in Both Official Languages

15. Regions must monitor, using monthly Offender Management System (OMS) data, the demand for services in the minority language in every responsibility centre.
16. Monthly reports will be prepared on the first week of every month.

12. Dans les unités opérationnelles où des programmes de traitement sont offerts à des groupes de délinquants de langue officielle majoritaire, mais que le nombre de délinquants de langue officielle minoritaire intéressés à participer à des programmes équivalents dans leur langue ne suffit pas pour constituer un groupe, on examine les possibilités suivantes :
- l'offre d'autres programmes jugés nécessaires à un plus grand nombre de délinquants de langue officielle minoritaire;
 - aux endroits où c'est faisable, et compte tenu des préoccupations relatives à la sécurité, permettre aux délinquants de langue officielle minoritaire logés dans différentes unités opérationnelles d'une même région, de former un groupe dans le but de participer au(x) programme(s) de traitement dans leur langue.

Prestation de services secondaires

13. Les vidéos, les revues et les journaux les plus récents, ainsi que les réseaux de télévision et une bonne variété de livres seront disponibles, dans la plus large mesure possible, dans la langue officielle préférée des délinquants.

Communications verbales

14. Dans les situations où le SCC est tenu de communiquer verbalement avec les délinquants dans leur langue officielle préférée, les communications se tiendront en anglais ou en français, selon la préférence du délinquant. Les services d'interprétation peuvent être utilisés.

Détermination de l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles

15. Les régions doivent exercer une surveillance, à l'aide des données mensuelles du Système de gestion des délinquants (SGD), sur la demande pour des services dans la langue minoritaire au sein de chaque centre de responsabilité.
16. Les rapports mensuels seront établis la première semaine de chaque mois.



STANDARD OPERATING PRACTICES INSTRUCTIONS PERMANENTES

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 5 of/de 6
-----------------------------	--

17. If in a particular site, the demand exceeds five per cent (5%) for a period of six consecutive months, then the site shall establish a plan to respond to the demand. Should this demand continue for an additional six consecutive months, the plan shall be implemented.
18. The operational unit shall be re-designated and added to Annex A of these Standard Operating Practices. The same procedure applies to an operational unit which drops below five per cent (5%) for a period of twelve consecutive months. The operational unit shall be deleted from Annex A of these Standard Operating Practices.
17. Si, à un endroit particulier, la demande dépasse cinq pour cent (5 %) durant six mois consécutifs, l'endroit en question doit dresser un plan pour y répondre. Si cette demande se maintient pendant les six mois consécutifs suivants, le plan doit être mis en oeuvre.
18. L'unité opérationnelle sera redésignée et ajoutée à l'annexe A des présentes instructions permanentes. La même procédure s'applique à une unité opérationnelle où la demande tombe en deçà de cinq pour cent (5 %) durant douze mois consécutifs. Cette unité sera alors supprimée de l'annexe A des présentes instructions permanentes.

Language(s) Used in Disciplinary Courts

19. The disciplinary hearing court is not subject to Part III of the *Official Languages Act* because this court is not a body that carries out adjudicative functions.
20. The disciplinary hearing shall be conducted in the official language of the inmate's choice. If an accused inmate is deaf or does not speak or understand either of the official languages, an interpreter shall be provided by CSC.
21. A CSC employee who is called to testify by the chairperson of a disciplinary court has the right to use either official language in accordance with Part V of the *Official Languages Act*.
22. When an institution is located in a region designated bilingual, for the purpose of language of work under Part V of the *Official Languages Act*, the employee is entitled to testify in the official language of his or her choice, regardless of the inmate's preferred official language.
23. In such circumstances, an inmate who is unable to understand an employee's testimony has the right to the services of an interpreter in accordance with the principles of procedural fairness which requires that the inmate be able to understand the proceedings.

Langue(s) utilisée(s) au tribunal disciplinaire

19. Le tribunal disciplinaire n'est pas assujéti à la partie III de la *Loi sur les langues officielles* car il ne s'agit pas d'un organisme qui remplit des fonctions décisionnelles.
20. L'audience disciplinaire devra se tenir dans la langue officielle choisie par le délinquant. Si l'accusé est sourd ou qu'il ne comprend ou ne parle pas l'une ou l'autre des langues officielles, le SCC devra lui fournir les services d'un interprète.
21. Un employé du SCC que le président d'un tribunal disciplinaire appelle à témoigner a le droit de s'exprimer dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément à la partie V de la *Loi sur les langues officielles*.
22. Lorsqu'un établissement est situé dans une région désignée comme bilingue au sens de la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, l'employé a le droit de témoigner dans la langue officielle de son choix, et ce, indépendamment de celle que privilégie le délinquant.
23. Dans de telles circonstances, le délinquant qui n'est pas en mesure de comprendre le témoignage d'un employé a droit aux services d'un interprète, conformément aux principes de l'équité en matière de procédure, lesquels exigent que le délinquant puisse comprendre la procédure.



**STANDARD OPERATING PRACTICES
INSTRUCTIONS PERMANENTES**

Number - Numéro: 087	Date 2003-02-10 Page: 6 of/de 6
-----------------------------	--

24. In unilingual regions a CSC employee shall testify in the majority official language of the region. An inmate who is unable to understand an employee's testimony has the right to the services of an interpreter in accordance with the principles of procedural fairness which requires that the inmate be able to understand the proceedings.

24. Dans les régions non bilingues, un employé du SCC doit témoigner dans la langue officielle majoritaire de la région en question. Le délinquant qui est incapable de comprendre le témoignage d'un employé a droit aux services d'un interprète, conformément aux principes de l'équité en matière de procédure, lesquels exigent que le délinquant puisse comprendre la procédure.

**CSC'S OBLIGATIONS TO THE
GENERAL PUBLIC**

**OBLIGATIONS DU SCC ENVERS
LE GRAND PUBLIC**

25. The National and Regional Headquarters offices as well as the operational units in Annex A of these Standard Operating Practices have the statutory obligation to communicate orally and in writing with members of the general public in the latter's official language of choice. Communications include telephone reception and follow-up, visitor reception and correspondence. These services shall be offered on a proactive basis.

25. Les administrations centrale et régionales ainsi que les unités opérationnelles qui figurent à l'annexe A des présentes instructions permanentes sont tenues suivant la loi de communiquer, verbalement et par écrit, avec les membres du grand public dans la langue officielle choisie par ces derniers. Ces communications comprennent l'accueil au téléphone et le suivi, la réception des visiteurs et la correspondance. Ces services seront offerts de manière proactive.

26. All operational units have the obligation to ensure that the response to written communications received from members of the general public is in the official language chosen by the correspondent.

26. Toutes les unités opérationnelles ont l'obligation de veiller à ce que la réponse aux communications écrites de membres du grand public soit dans la langue officielle choisie par le correspondant.

27. Each CSC office that is subject to this obligation has an equivalent obligation to inform members of the public that they may use either official language, through, as appropriate, bilingual signage, notices and visitor and telephone reception.

27. Chaque bureau du SCC qui est assujéti à cette obligation est tenu d'informer le grand public de sa liberté d'employer l'une ou l'autre langue officielle en utilisant des affiches et des avis bilingues, ainsi qu'en faisant l'accueil téléphonique et des visiteurs dans les deux langues officielles.

Commissioner,

La Commissaire,

Original signed by / Original signé par :

Lucie McClung