



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

**Official Languages  
(Communications with and  
Services to the Public)  
Regulations**

**Règlement sur les langues  
officielles — communications  
avec le public et prestation des  
services**

SOR/92-48

DORS/92-48

Current to September 22, 2022

À jour au 22 septembre 2022

Last amended on August 17, 2022

Dernière modification le 17 août 2022

---

## OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

### Published consolidation is evidence

**31 (1)** Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

### Inconsistencies in regulations

**(3)** In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

## LAYOUT

The notes that appeared in the left or right margins are now in boldface text directly above the provisions to which they relate. They form no part of the enactment, but are inserted for convenience of reference only.

## NOTE

This consolidation is current to September 22, 2022. The last amendments came into force on August 17, 2022. Any amendments that were not in force as of September 22, 2022 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

## CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2009, prévoient ce qui suit :

### Codifications comme élément de preuve

**31 (1)** Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

### Incompatibilité — règlements

**(3)** Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

## MISE EN PAGE

Les notes apparaissant auparavant dans les marges de droite ou de gauche se retrouvent maintenant en caractères gras juste au-dessus de la disposition à laquelle elles se rattachent. Elles ne font pas partie du texte, n'y figurant qu'à titre de repère ou d'information.

## NOTE

Cette codification est à jour au 22 septembre 2022. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 17 août 2022. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 22 septembre 2022 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

---

## TABLE OF PROVISIONS

### Regulations Respecting Communications with and Services to the Public in Either Official Language

1	Short Title
2	Interpretation
3	<b>PART I</b> Significant Demand
4	Calculation of Population Numbers
5	General Circumstances
6	Specific Circumstances
8	<b>PART II</b> Nature of the Office
8	Health, Safety and Security of the Public
9	Location of the Office
10	National or International Mandate of the Office
11	Other Circumstances
12	<b>PART III</b> Contract for Services to the Travelling Public
13	<b>PART IV</b> Ten-Year Review

## TABLE ANALYTIQUE

### Règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public

1	Titre abrégé
2	Définitions
3	<b>PARTIE I</b> Demande importante
4	Estimation des populations
5	Circonstances générales
6	Circonstances particulières
8	<b>PARTIE II</b> Vocation du bureau
8	Cas touchant à la santé ou à la sécurité du public
9	Cas touchant à l'emplacement du bureau
10	Cas liés au caractère national ou international du mandat du bureau
11	Autres circonstances
12	<b>PARTIE III</b> Services conventionnés
13	<b>PARTIE IV</b> Examen décennal

Registration  
SOR/92-48 December 16, 1991

## OFFICIAL LANGUAGES ACT

### **Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations**

P.C. 1991-2541 December 16, 1991

Whereas, pursuant to section 84 of the Official Languages Act\*, the President of the Treasury Board has sought the views of members of the English and French linguistic minority communities and members of the public generally on the proposed Regulations concerning communications with and services to the public in either official language;

Whereas, pursuant to section 85 of the said Act, the President of the Treasury Board has laid a draft of the proposed Regulations before the House of Commons on November 8, 1990, which date is at least thirty days before a copy of the proposed Regulations was published in the *Canada Gazette* under section 86 of the said Act;

And Whereas, pursuant to section 86 of the said Act, the proposed Regulations were published in the *Canada Gazette* on March 23, 1991, which date is at least thirty days before the proposed effective date thereof, and a reasonable opportunity was thereby afforded to interested persons to make representations to the President of the Treasury Board with respect thereto;

Therefore, His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Treasury Board, pursuant to section 32 of the Official Languages Act\*, is pleased hereby to make the annexed Regulations respecting communications with and services to the public in either official language.

Enregistrement  
DORS/92-48 Le 16 décembre 1991

## LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

### **Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services**

C.P. 1991-2541 Le 16 décembre 1991

Attendu que, conformément à l'article 84 de la Loi sur les langues officielles\*, le président du Conseil du Trésor a consulté les minorités francophones et anglophones ainsi que le grand public sur le projet de Règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public;

Attendu que, conformément à l'article 85 de cette loi, le président du Conseil du Trésor a déposé un avant-projet du règlement à la Chambre des communes le 8 novembre 1990, laquelle date est au moins trente jours avant la publication du projet de règlement dans la *Gazette du Canada* au titre de l'article 86 de cette loi;

Attendu que, conformément à l'article 86 de cette loi, le projet de règlement a été publié dans la *Gazette du Canada* le 23 mars 1991, laquelle date est au moins trente jours avant la date prévue pour l'entrée en vigueur du règlement, et que les intéressés ont eu la possibilité de présenter au président du Conseil du Trésor leurs observations à cet égard,

À ces causes, sur recommandation du Conseil du Trésor et en vertu de l'article 32 de la Loi sur les langues officielles\*, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public, ci-après.

\* R.S., c. 31 (4th Supp.)

\* L.R., ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.)

## Short Title

1 These Regulations may be cited as the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*.

## Interpretation

2 The following definitions apply in these Regulations.

**Act** means the *Official Languages Act*. (*Loi*)

**CMA** means a census metropolitan area, excluding Ottawa-Gatineau, as used by Statistics Canada for the purposes of the most recent decennial census of population. (*région métropolitaine de recensement*)

**CSD** means a census subdivision, excluding any census subdivision or any part of a census subdivision within the National Capital Region, as used by Statistics Canada for the purposes of the most recent decennial census of population. (*subdivision de recensement*)

**immigration services** [Repealed, SOR/2019-242, s. 1]

**Method I** [Repealed, SOR/2019-242, s. 1]

**regional economic development agency** means the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec, the Canadian Northern Economic Development Agency, the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario, the Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario and the Department of Western Economic Diversification. (*organisme de développement économique régional*)

**route** means

(a) for the purposes of paragraphs 7(4)(c) and (d), a route on which a federal institution provides the travelling public with a transportation service by aircraft or train that is carried out by a single conveyance, and

(b) for the purposes of subsection 7(2) and paragraph 7(4)(e), a route on which a federal institution provides the travelling public with a two-way transportation service by aircraft, train or ferry between the starting and finishing points of a flight, train run or ferry crossing that is carried out by a single conveyance between those two points, with or without intermediate stops. (*trajet*)

2001, c. 27, s. 273; SOR/2019-242, s. 1.

## Titre abrégé

1 *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*.

## Définitions

2 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

**Loi** La *Loi sur les langues officielles*. (*Act*)

**méthode I** [Abrogée, DORS/2019-242, art. 1]

**organisme de développement économique régional**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence canadienne de développement économique du Nord, l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario ou le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien. (*regional economic development agency*)

**région métropolitaine de recensement** Région métropolitaine de recensement, à l'exclusion de celle d'Ottawa-Gatineau, utilisée par Statistique Canada aux fins du plus récent recensement décennal de la population. (*CMA*)

**services d'immigration** [Abrogée, DORS/2019-242, art. 1]

**subdivision de recensement** Subdivision de recensement, à l'exclusion d'une telle subdivision ou d'une partie de celle-ci situées dans la région de la capitale nationale, utilisée par Statistique Canada aux fins du plus récent recensement décennal de la population. (*CSD*)

**trajet** S'entend :

a) pour l'application des alinéas 7(4)c) et d), du trajet emprunté par un service de transport par aéronef ou train offert aux voyageurs par une institution fédérale et qui est effectué à bord du même aéronef ou train;

b) pour l'application du paragraphe 7(2) et de l'alinéa 7(4)e), du trajet emprunté par un service de transport par aéronef, train ou traversier offert aux voyageurs par une institution fédérale, dans les deux directions entre la tête de ligne et le terminus, et qui est effectué

**2.1** For the purposes of paragraph 32(2)(a) of the Act and these Regulations, **English or French linguistic minority population** means all persons, in a province in which an office or facility of a federal institution is located, for whom the first language, or one of the first languages, learned at home in childhood and still understood, is the minority official language and those who speak the minority official language at home, as determined by Statistics Canada based on the published data from the most recent decennial census of population.

SOR/2019-242, s. 2.

## PART I

# Significant Demand

**3** [Repealed, SOR/2019-242, s. 3]

## Calculation of Population Numbers

**4** For the purposes of this Part, the number of persons of the English or French linguistic minority population in a province, CMA, CSD or service area is equal to the total number of the persons for whom the first language, or one of the first languages, learned at home in childhood and still understood, is the minority official language and those who speak the minority official language at home, as determined by Statistics Canada based on the published data from the most recent decennial census of population.

SOR/2019-242, s. 4.

## General Circumstances

**5 (1)** For the purposes of paragraph 22(b) of the Act, there is significant demand for communications with and services from an office or facility of a federal institution in both official languages where

**(a)** the office or facility is located in a CMA that has at least 5,000 persons of the English or French linguistic minority population and is the only office or facility of the institution in the CMA that provides a certain service;

**(b)** the office or facility is located in a CMA that has at least 5,000 persons of the English or French linguistic

entre ces deux points, avec ou sans escale, à bord du même aéronef, train ou traversier. (*route*)

2001, ch. 27, art. 273; DORS/2019-242, art. 1.

**2.1** Pour l'application de l'alinéa 32(2)a) de la Loi et du présent règlement, **population de la minorité francophone ou anglophone** s'entend, relativement à la province où est situé un bureau d'une institution fédérale, de l'ensemble des personnes de la province dont la première langue ou l'une des premières langues apprises à la maison dans l'enfance et encore comprises est la langue officielle de la minorité et de celles qui parlent la langue officielle de la minorité à la maison, déterminé par Statistique Canada d'après les données publiées du plus récent recensement décennal de la population.

DORS/2019-242, art. 2.

## PARTIE I

# Demande importante

**3** [Abrogé, DORS/2019-242, art. 3]

## Estimation des populations

**4** Pour l'application de la présente partie, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone d'une province, d'une région métropolitaine de recensement, d'une subdivision de recensement ou d'une aire de service correspond au nombre total des personnes dont la première langue ou l'une des premières langues apprises à la maison dans l'enfance et encore comprises est la langue officielle de la minorité et de celles qui parlent la langue officielle de la minorité à la maison, calculé par Statistique Canada d'après les données publiées du plus récent recensement décennal de la population.

DORS/2019-242, art. 4.

## Circonstances générales

**5 (1)** Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

**a)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans cette région à offrir un service particulier;

minority population, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CMA that provide the same services and those services are not available in both official languages at a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of that population in the CMA to the total population in the CMA or, if the number representing that proportion of offices is equal to less than one, at at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

**(i)** the distribution of the English or French linguistic minority population within the CMA,

**(ii)** the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CMA, and

**(iii)** the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;

**(c)** the office or facility is located in a CMA that has a population of at least 1,000,000 persons, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CMA that provide any of the services referred to in subparagraphs (f)(i) to (viii) and those services are not available in both official languages at a number of offices or facilities equal to one plus a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of the English or French linguistic minority population in the CMA, the choice of which offices or facilities depends on

**(i)** the distribution of the English or French linguistic minority population within the CMA,

**(ii)** the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CMA, and

**(iii)** the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;

**(d)** the office or facility is located in a CMA that has fewer than 5,000 persons of the English or French linguistic minority population and does not provide any of the services referred to in subparagraphs (f)(i) to (viii), and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the official language of that population;

**(d.1)** the office or facility is located in a CMA that has fewer than 5,000 persons of the English or French linguistic minority population and the service area of the

**b)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir les mêmes services et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la région, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

**(i)** la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,

**(ii)** le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région,

**(iii)** les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;

**c)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement qui compte au moins un million de personnes, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas f)(i) à (viii) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à des bureaux dont le nombre est égal à un plus une proportion de bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente la population de la minorité francophone ou anglophone par rapport à l'ensemble de la population de la région dont le choix tient aux facteurs suivants :

**(i)** la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,

**(ii)** le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région,

**(iii)** les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;

**d)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas f)(i) à (viii) et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue de cette population;

office or facility has at least one minority language primary or secondary public educational facility;

**(e)** the office or facility is located in a CMA that has fewer than 5,000 persons of the English or French linguistic minority population and the service area of the office or facility has at least 5,000 persons of the linguistic minority population;

**(f)** the office or facility is located in a CMA that has fewer than 5,000 persons of the English or French linguistic minority population and is the only office or facility of the institution in the CMA that provides

**(i)** services of a Service Canada Centre of the Department of Employment and Social Development,

**(ii)** services of a passport point of service,

**(iii)** services of a post office,

**(iv)** services of an office of the Business Development Bank of Canada,

**(v)** services of an office of the Canada Revenue Agency,

**(vi)** services of an office of the Department of Canadian Heritage,

**(vii)** services of an office of the Public Service Commission, or

**(viii)** services of a regional economic development agency;

**(g)** the office or facility is located in a CMA that has fewer than 5,000 persons of the English or French linguistic minority population, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CMA that provide any of the services referred to in subparagraphs (f)(i) to (viii) and those services are not available in both official languages at a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of that population in the CMA to the total population in the CMA or, if the number representing that proportion of offices or facilities is less than one, at at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

**(i)** the distribution of the English or French linguistic minority population within the CMA,

**(ii)** the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CMA, and

**d.1)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et il a une aire de service qui compte au moins un établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire;

**e)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et son aire de service a une population de la même minorité comptant au moins 5 000 personnes;

**f)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

**(i)** les services offerts par un Centre Service Canada qui relève du ministère de l'Emploi et du Développement social,

**(ii)** les services offerts par un point de service de passeport,

**(iii)** les services offerts par un bureau de poste,

**(iv)** les services offerts par un bureau de la Banque de développement du Canada,

**(v)** les services offerts par un bureau de l'Agence du revenu du Canada,

**(vi)** les services offerts par un bureau du ministère du Patrimoine canadien,

**(vii)** les services offerts par un bureau de la Commission de la fonction publique,

**(viii)** les services offerts par un organisme de développement économique régional;

**g)** le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas f)(i) à (viii) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la région,



**(iii)** the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;

**(h)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD and

**(i)** the service area of the office or facility has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population and the number of those persons is equal to at least 5 per cent of the total population of that service area,

**(ii)** the service area of the office or facility has at least 5,000 persons of the English or French linguistic minority population,

**(iii)** the office or facility serves the CSD and is the only office or facility of the institution in the CSD that provides a certain service, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population and the number of those persons is equal to at least 5 per cent of the total population in the CSD, or

**(iv)** the service area of the office or facility includes all or part of two or more provinces in which the languages of the English or French linguistic minority populations are not the same;

**(h.1)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD and the service area of the office or facility has at least one minority language primary or secondary public educational facility;

**(i)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5 per cent and less than 30 per cent of the total population in the CSD, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CSD that provide the same services and those services are not available in both official languages at a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of that population in the CSD to the total population in the CSD or, if the number representing that proportion of offices is equal to less than one, at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

**(i)** the distribution of the English or French linguistic minority population within the CSD,

**(ii)** the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CSD, and

ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

**(i)** la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,

**(ii)** le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région,

**(iii)** les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;

**h)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement et, selon le cas :

**(i)** il a une aire de service dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette aire,

**(ii)** il a une aire de service dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes,

**(iii)** il dessert la subdivision de recensement, il est le seul bureau de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir un service particulier et la population de la minorité francophone ou anglophone de la subdivision compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la subdivision,

**(iv)** il a une aire de service qui comprend tout ou partie d'au moins deux provinces où la langue de la population de la minorité francophone ou anglophone n'est pas la même;

**h.1)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement et il a une aire de service qui compte au moins un établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire;

**i)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent mais moins de 30 pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir les mêmes services et ces services ne

**(iii)** the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;

**(j)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 30 per cent of the total population in the CSD and the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CSD that provide the same services;

**(k)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to less than 5% of the total population in the CSD, the office or facility does not provide any of the services referred to in subparagraphs 1(i) to (ix) and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the official language of the English or French linguistic minority population;

**(l)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to less than 5 per cent of the total population in the CSD and the office or facility is the only office or facility of the institution in the CSD that provides

**(i)** services of a Service Canada Centre of the Department of Employment and Social Development,

**(ii)** services of a passport point of service,

**(iii)** services of a post office,

**(iv)** services of an office of the Business Development Bank of Canada,

**(v)** services of an office of the Canada Revenue Agency,

**(vi)** services of an office of the Department of Canadian Heritage,

**(vii)** services of a detachment of the Royal Canadian Mounted Police,

**(viii)** services of an office of the Public Service Commission, or

**(ix)** services of a regional economic development agency;

sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la subdivision, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

**(i)** la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la subdivision,

**(ii)** le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la subdivision,

**(iii)** les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;

**j)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins 30 pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision et il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir les mêmes services;

**k)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix) et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue officielle de la population de la minorité francophone ou anglophone;

**l)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

**(i)** les services offerts par un Centre Service Canada qui relève du ministère de l'Emploi et du Développement social,

**(ii)** les services offerts par un point de service de passeport,

**(m)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to less than 5% of the total population in the CSD, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CSD that provide any of the services referred to in subparagraphs 1(i) to (ix) and those services are not available in both official languages at a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of that population in the CSD to the total population in the CSD or, if the number representing that proportion of offices or facilities is less than one, at at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

**(i)** the distribution of the English or French linguistic minority population within the CSD,

**(ii)** the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CSD, and

**(iii)** the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;

**(n)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 200 but fewer than 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5% of the total population in the CSD, the office or facility does not provide any of the services referred to in subparagraphs 1(i) to (ix) and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the official language of the English or French linguistic minority population;

**(o)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 200 but fewer than 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5% of the total population in the CSD, the office or facility is the only office or facility of the institution in the CSD that provides any of the services referred to in subparagraphs 1(i) to (ix);

**(p)** the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 200 persons but fewer than 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5% of the total population in the CSD, the office or facility is one of two or more offices or facilities of the institution in the CSD that provides any of the services referred to in

**(iii)** les services offerts par un bureau de poste,

**(iv)** les services offerts par un bureau de la Banque de développement du Canada,

**(v)** les services offerts par un bureau de l'Agence du revenu du Canada,

**(vi)** les services offerts par un bureau du ministère du Patrimoine canadien,

**(vii)** les services offerts par un détachement de la Gendarmerie royale du Canada,

**(viii)** les services offerts par un bureau de la Commission de la fonction publique,

**(ix)** les services offerts par un organisme de développement économique régional;

**m)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la subdivision, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

**(i)** la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la subdivision,

**(ii)** le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la subdivision,

**(iii)** les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;

**n)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 200 et moins de 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix) et au moins cinq pour cent

subparagraphs 1(i) to (ix) and those services are not available in both official languages at a proportion of those offices or facilities that is at least equal to the proportion of that population in the CSD to the total population in the CSD or, if the number representing that proportion of offices is less than one, at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

- (i) the distribution of the English or French linguistic minority population within the CSD,
  - (ii) the mandate of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CSD, and
  - (iii) the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities;
- (q) the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has fewer than 200 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 30% of the total population in the CSD and the office or facility provides any of the services referred to in subparagraphs 1(i) to (ix);
- (r) the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the number of persons of the English or French linguistic minority population in the CSD has not been determined by Statistics Canada, or cannot be disclosed by it for reasons of confidentiality, and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the official language of that population;
- (s) the office or facility is located outside a CMA and within a CSD, the number of persons of the English or French linguistic minority population in the service area of the office or facility cannot be determined by Statistics Canada because of the nature of the service area or cannot be disclosed by Statistics Canada for reasons of confidentiality, and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the official language of that population; or
- (t) the office or facility is located on an island that is accessible only by boat or by plane and the English or French linguistic minority population is equal to at least 30% of the total population of the island.

de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue officielle de la population de la minorité francophone ou anglophone;

- o) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 200 et moins de 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il offre l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix) et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir ces services;
- p) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 200 et moins de 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette subdivision à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la subdivision, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :
  - (i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la subdivision,
  - (ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la subdivision,
  - (iii) les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux;
- q) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 200 personnes et représente au moins 30 pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision et il offre l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas 1(i) à (ix);
- r) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert, le nombre de personnes représentant la population de la minorité

**(2)** For the purposes of paragraph 22(b) of the Act, there is significant demand for communications with and services from an office or facility of a federal institution in the official language that is not the official language of the English or French linguistic minority population where the office or facility is located in Canada and is not an office or facility at which there is significant demand in both official languages under subsection (1).

**(3)** For the purposes of paragraph 22(b) of the Act, there is significant demand for communications with and services from an office or facility of a federal institution in an official language where the office or facility is located outside Canada and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in that language.

**(4)** Subsections (1), (2) and (3) do not apply in respect of

- (a)** services described in paragraph 6(1)(a);
- (b)** an office or facility described in any of paragraphs 6(1)(b) and (e) and subsections 6(2) and 7(2) to (4).

SOR/2019-242, s. 5.

## Specific Circumstances

**6 (1)** For the purposes of paragraph 22(b) of the Act, there is significant demand for communications with and

francophone ou anglophone de cette subdivision n'a pas été calculé par Statistique Canada ou ne peut être révélé par cette dernière pour des raisons de confidentialité et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue de cette population;

**s)** le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone de l'aire de service de ce bureau ne peut être calculé par Statistique Canada en raison de la nature de cette aire ou ne peut être révélé par Statistique Canada pour des raisons de confidentialité et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue de cette population;

**t)** le bureau est situé sur une île accessible uniquement par voie maritime ou aérienne et dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins trente pour cent de l'ensemble de sa population.

**(2)** Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle autre que celle de la population de la minorité francophone ou anglophone fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, lorsque ce bureau est situé au Canada et n'est pas un bureau où l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante en application du paragraphe (1).

**(3)** Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, lorsque ce bureau est situé à l'extérieur du Canada et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue.

**(4)** Sont soustraits à l'application des paragraphes (1), (2) et (3) :

- a)** les services visés à l'alinéa 6(1)a);
- b)** les bureaux visés aux alinéas 6(1)b) et e) et aux paragraphes 6(2) et 7(2) à (4).

DORS/2019-242, art. 5.

## Circonstances particulières

**6 (1)** Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande

services from an office or facility of a federal institution in an official language where

**(a)** the services provided by the office or facility are provided to a restricted clientele, the members of which are identifiable, those services are specifically intended for that clientele and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from that clientele for those services is in that language;

**(b)** the office or facility provides ship-to-shore communications services, including coast radio station services and vessel traffic services, and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for those services is in that language;

**(c)** [Repealed, SOR/2019-242, s. 6]

**(d)** the office or facility is located at a point of entry into Canada, other than an airport or a ferry terminal, in Ontario, Quebec or New Brunswick, and at that office or facility during a year at least 5% of the demand from the public for services is in the minority official language;

**(e)** the office or facility provides search and rescue services from a vessel that has long-range capabilities or from an aircraft, the vessel or aircraft from which the service is provided is distinctively marked by the Department of National Defence or the Canadian Coast Guard as a search and rescue vessel or aircraft or is crewed by the Department of National Defence with personnel specially trained for search and rescue operations, and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for those services is in that language; or

**(f)** the office or facility is a Royal Canadian Mounted Police detachment that provides services in a province to sections of the Trans-Canada Highway where there is a point of entry to another province that is officially bilingual, and over a year at least 5 per cent of the demand from the public for those services is in that language.

**(2)** For the purposes of paragraph 22(b) of the Act, there is significant demand for communications with and services from an office or facility of a federal institution in both official languages where

**(a)** the office or facility provides ship-to-shore communications services, including coast radio station services and vessel traffic services, and the service

importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

**a)** il s'agit de services qui sont spécifiquement offerts par le bureau à une clientèle restreinte et identifiable et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par cette clientèle à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

**b)** le bureau offre des services de communications navire-terre, notamment les services de stations radio côtières et les services du trafic maritime, et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

**c)** [Abrogé, DORS/2019-242, art. 6]

**d)** le bureau est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, en Ontario, au Québec ou au Nouveau-Brunswick, et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans la langue officielle de la minorité;

**e)** le bureau offre des services de recherche et de sauvetage à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef qui porte des marques distinctes — apposées par le ministère de la Défense nationale ou la Garde côtière canadienne ou pour leur compte — le désignant comme navire ou aéronef servant à la recherche et au sauvetage, ou offre de tels services à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef auquel est affecté, par le ministère de la Défense nationale, un équipage comprenant des personnes ayant reçu une formation spécialisée dans les opérations de recherche et de sauvetage, et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

**f)** le bureau est un détachement de la Gendarmerie royale du Canada qui, dans une province, offre des services sur des tronçons de la route transcanadienne où se trouve un lieu d'entrée dans une autre province qui est officiellement bilingue, et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public, au cours d'une année, est dans cette langue.

**(2)** Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

**a)** le bureau offre des services de communications navire-terre, notamment les services de stations radio

area of the office or facility includes all or a portion of the Bay of Fundy, the St. Lawrence River or the Gulf of St. Lawrence up to the innermost limit of Cabot Strait, but not including Cabot Strait, and up to the southern limit of the Strait of Belle Isle, but not including the Strait of Belle Isle;

**(b)** the office or facility provides air traffic control services and related advisory services in circumstances in which either official language may be used in accordance with sections 602.133 and 602.134 of the *Canadian Aviation Regulations*;

**(c)** the office or facility is located at a point of entry into Canada, other than an airport or ferry terminal, in Ontario, Quebec or New Brunswick, and at that point of entry at least 500,000 persons come into Canada during a year; or

**(d)** the office or facility provides search and rescue services from a vessel that has long-range capabilities or from an aircraft, the vessel or aircraft from which the service is provided is distinctively marked by the Department of National Defence or the Canadian Coast Guard as a search and rescue vessel or aircraft or is crewed by the Department of National Defence with personnel specially trained for search and rescue operations, and the office or facility provides those services

**(i)** in or over Ontario, Quebec or New Brunswick,

**(ii)** in or over Hudson Bay, Hudson Strait or James Bay, or

**(iii)** in or over an area that falls within the boundaries of the Halifax Search and Rescue Region as set out in Annex 3B of the *National Search and Rescue Manual*, published by the Department of National Defence and the Canadian Coast Guard, as amended from time to time.

SOR/2007-172, s. 1; SOR/2019-242, s. 6.

**7 (1)** For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public, other than air traffic control services and related advisory services, from an office or facility of a federal institution in both official languages if the facility is an airport, railway station or ferry terminal or the office is located at an airport, railway station or ferry terminal and at that airport, railway station or ferry terminal over a

côtières et les services du trafic maritime, et son aire de service comprend tout ou partie de la baie de Fundy, du fleuve Saint-Laurent ou du golfe Saint-Laurent jusqu'à la limite la plus intérieure du détroit de Cabot, à l'exclusion de ce détroit, et jusqu'à la limite sud du détroit de Belle Isle, à l'exclusion de ce détroit;

**b)** le bureau offre des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes dans des circonstances où l'une ou l'autre des langues officielles peut être utilisée aux termes des articles 602.133 et 602.134 du *Règlement de l'aviation canadien*;

**c)** le bureau est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, en Ontario, au Québec ou au Nouveau-Brunswick, et au moins 500 000 personnes entrent au Canada par ce lieu au cours d'une année;

**d)** le bureau offre des services de recherche et de sauvetage à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef qui porte des marques distinctes — apposées par le ministère de la Défense nationale ou la Garde côtière canadienne ou pour leur compte — le désignant comme navire ou aéronef servant à la recherche et au sauvetage, ou offre de tels services à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef auquel est affecté, par le ministère de la Défense nationale, un équipage comprenant des personnes ayant reçu une formation spécialisée dans les opérations de recherche et de sauvetage, et il fournit ces services :

**(i)** soit dans les limites ou au-dessus de l'Ontario, du Québec ou du Nouveau-Brunswick,

**(ii)** soit dans les limites ou au-dessus des eaux de la Baie d'Hudson, du Déroit d'Hudson ou de la Baie James,

**(iii)** soit dans les limites ou au-dessus de la région de recherche et de sauvetage de Halifax figurant à l'annexe 3B du *Manuel national de recherche et de sauvetage*, publié par le ministère de la Défense nationale et la Garde côtière canadienne, avec ses modifications successives.

DORS/2007-172, art. 1; DORS/2019-242, art. 6.

**7 (1)** Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, à l'exclusion des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes, lorsque le bureau est un aéroport, une gare ferroviaire ou de traversiers ou un bureau situé dans l'un de ces lieux et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à

year at least 5% of the demand from the public for services is in the minority official language.

**(2)** For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in an official language where the office or facility provides those services on a route and on that route over a year at least 5 per cent of the demand from the travelling public for services is in that language.

**(3)** For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public, other than air traffic control services and related advisory services, from an office or facility of a federal institution in both official languages where the facility is an airport or the office is located in an airport and over a year the total number of emplaned and deplaned passengers at that airport is at least 1,000,000.

**(4)** For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in both official languages where

**(a)** the facility is a railway station that serves the travelling public and

**(i)** is located in a CMA that has at least 5,000 persons of the English or French linguistic minority population, or

**(ii)** is located outside a CMA and within a CSD that has at least 500 persons of the English or French linguistic minority population and the number of those persons is equal to at least 5 per cent of the total population of the CSD;

**(b)** the facility is a ferry terminal located in Canada and over a year the total number of arriving and departing passengers at that ferry terminal is at least 100,000;

**(c)** the office or facility provides those services on board an aircraft

**(i)** on a route that starts, has an intermediate stop or finishes at an airport located in the National Capital Region, the CMA of Montreal or the City of Moncton or in such proximity to that Region, CMA or City that it primarily serves that Region, CMA or City,

cet aéroport ou à cette gare, au cours d'une année, est dans la langue de la minorité.

**(2)** Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs lorsque le bureau offre ces services sur un trajet et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par les voyageurs sur ce trajet, au cours d'une année, est dans cette langue.

**(3)** Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, à l'exclusion des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes, lorsque le bureau est un aéroport ou un bureau situé dans un aéroport et que le nombre total de passagers embarqués et débarqués à l'aéroport, au cours d'une année, s'élève à au moins un million.

**(4)** Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

**a)** le bureau est une gare ferroviaire desservant les voyageurs qui est :

**(i)** soit située dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes,

**(ii)** soit située à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision;

**b)** le bureau est une gare de traversiers située au Canada et le nombre total de passagers embarqués et débarqués à cette gare, au cours d'une année, s'élève à au moins 100 000;

**c)** le bureau offre les services à bord d'un aéronef :

**(i)** soit sur un trajet dont la tête de ligne, une escale ou le terminus est un aéroport situé dans la région de la capitale nationale, dans la région métropolitaine de recensement de Montréal ou dans la ville de Moncton, ou un aéroport situé à proximité de



**(ii)** on a route that starts and finishes at airports both of which are located in Ontario, Quebec or New Brunswick, or

**(iii)** on a route that starts and finishes at airports that are located in two of those provinces;

**(d)** the office or facility provides those services on board a train

**(i)** on an interprovincial route that starts in, finishes in or passes through Ontario, Quebec or New Brunswick, or

**(ii)** on a route that starts and finishes at railway stations both of which are located in Ontario, Quebec or New Brunswick; or

**(e)** the office or facility provides those services on board a ferry on a route on which over a year there are at least 100,000 passengers.

**(5)** For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public, other than air traffic control services and related advisory services, from an office or facility of a federal institution in both official languages if the office or facility is a train station or airport and is located in a provincial or territorial capital or the office or facility is located in an airport that is located in a provincial or territorial capital.

SOR/2019-242, s. 7.

## PART II

### Nature of the Office

#### Health, Safety and Security of the Public

**8** For the purposes of paragraph 24(1)(a) of the Act, the circumstances that relate to the health, safety or security of members of the public are the following:

**(a)** where an office or facility of a federal institution provides emergency services, including first aid services, in a clinic or health care unit at an airport, railway station or ferry terminal;

l'une de ces régions ou ville qui la dessert principalement,

**(ii)** soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés tous les deux en Ontario, au Québec ou au Nouveau-Brunswick,

**(iii)** soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans deux de ces trois provinces;

**d)** le bureau offre les services à bord d'un train :

**(i)** soit sur un trajet interprovincial dont la tête de ligne ou le terminus est situé en Ontario, au Québec ou au Nouveau-Brunswick, ou qui traverse l'une de ces provinces,

**(ii)** soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des gares ferroviaires situées toutes les deux en Ontario, au Québec ou au Nouveau-Brunswick;

**e)** le bureau offre les services à bord d'un traversier sur un trajet dont le nombre total de passagers, au cours d'une année, s'élève à au moins 100 000.

**(5)** Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, à l'exclusion des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes, lorsque le bureau est une gare ferroviaire ou un aéroport situé dans une capitale provinciale ou territoriale ou est situé dans un aéroport situé dans une telle capitale.

DORS/2019-242, art. 7.

## PARTIE II

### Vocation du bureau

#### Cas touchant à la santé ou à la sécurité du public

**8** Les cas visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi touchant à la santé ou à la sécurité du public sont les suivants :

**a)** lorsqu'un bureau d'une institution fédérale fournit des services d'urgence, notamment les premiers soins, dans une clinique ou une infirmerie située dans un aéroport ou une gare ferroviaire ou de traversiers;

**b)** lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des moyens de signalisation comportant des mots, ou

**(b)** where an office or facility of a federal institution uses signage that includes words or standardized public announcements regarding health, safety or security in respect of

- (i)** passengers on aircraft, trains or ferries,
- (ii)** members of the public at airports, railway stations or ferry terminals, or
- (iii)** members of the public in or on the grounds of federal buildings; and

**(c)** where an office or facility of a federal institution uses written notices or signage that includes words for alerting the public to hazards of a radioactive, explosive, chemical, biological or environmental nature or to other hazards of a similar nature.

SOR/2019-242, s. 8(F).

## Location of the Office

**9** For the purposes of paragraph 24(1)(a) of the Act, the circumstances that relate to the location of an office or facility of a federal institution are the following:

- (a)** where the office or facility is located in a *park* as defined in subsection 2(1) of the *Canada National Parks Act* or on land set aside as a national historic site under section 42 of that Act and the office or facility does not provide the services referred to in paragraph (b);
- (b)** where the office or facility is located in a park or on land referred to in paragraph (a), the office or facility is one of two or more offices or facilities in the park or on the land that provide the services of a post office and those services are not available in both official languages at at least one of those offices or facilities;
- (c)** where the office or facility is located in such proximity to a park or land referred to in paragraph (a) that it provides specific services for visitors to the park or land and those services are not available in that park or on that land;
- (d)** where the office or facility is located in the Yukon Territory, serves the public generally and, of all offices or facilities of the institution in the Yukon Territory, is the office or facility at which over a year there is the greatest number of persons using the French language to request services;
- (e)** where the office or facility is located in the Northwest Territories, serves the public generally and, of all

des messages publics normalisés, qui visent la santé ou la sécurité :

- (i)** soit des passagers à bord d'aéronefs, de trains ou de traversiers,
- (ii)** soit du public dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers,
- (iii)** soit du public à l'intérieur des immeubles fédéraux ou sur leurs terrains avoisinants;

**c)** lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des avis écrits ou des moyens de signalisation comportant des mots pour mettre en garde le public contre tout danger de nature radioactive, explosive, chimique, biologique ou environnementale ou tout autre danger de nature semblable.

DORS/2019-242, art. 8(F).

## Cas touchant à l'emplacement du bureau

**9** Les cas visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi touchant à l'emplacement d'un bureau d'une institution fédérale sont les suivants :

- a)** le bureau est situé dans un *parc* au sens du paragraphe 2(1) de la *Loi sur les parcs nationaux du Canada* ou sur une terre érigée en lieu historique national au titre de l'article 42 de cette loi et il n'offre pas les services visés à l'alinéa b);
- b)** le bureau est situé dans un parc ou sur une terre visés à l'alinéa a), il est l'un parmi d'autres bureaux dans ce parc ou sur cette terre à offrir les services d'un bureau de poste et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à au moins un de ces bureaux;
- c)** le bureau est situé à proximité d'un parc ou d'une terre visés à l'alinéa a) et il fournit aux personnes visitant ce parc ou cette terre des services particuliers qui n'y sont pas offerts;
- d)** le bureau est situé au Yukon, il sert généralement le public et il est celui, parmi les bureaux de l'institution fédérale qui y sont situés, auquel s'adressent, au cours d'une année, le plus grand nombre de personnes qui demandent des services en employant le français;
- e)** le bureau est situé dans les Territoires du Nord-Ouest, il sert généralement le public et il est celui, parmi les bureaux de l'institution fédérale qui y sont situés, auquel s'adressent, au cours d'une année, le plus

offices or facilities of the institution in the Northwest Territories, is the office or facility at which over a year there is the greatest number of persons using the French language to request services; and

**(f)** where the office or facility is located in Nunavut, serves the public generally and, of all offices or facilities of the institution in Nunavut, is the office or facility at which during a year there is the greatest number of persons using the French language to request services.

SOR/2019-242, s. 9.

## National or International Mandate of the Office

**10** For the purposes of paragraph 24(1)(a) of the Act, the circumstances that relate to the national or international mandate of an office of a federal institution are the following:

**(a)** where the office is a diplomatic mission or consular post or an office of the Department of Citizenship and Immigration that is located in a diplomatic mission or consular post;

**(b)** where the office is responsible for organizing or hosting an exposition, fair, exhibition, competition or game of national or international scope that is open to the public;

**(c)** where the office participates in an event referred to in paragraph (b); and

**(d)** where the office is located in a province at a point of entry into Canada, other than an airport, and which, among those points of entry into Canada for the same province, has the greatest number of persons coming into Canada during a year.

**(e)** [Repealed, SOR/2019-242, s. 10]

SOR/2019-242, s. 10.

## Other Circumstances

**11** For the purposes of paragraph 24(1)(b) of the Act, the circumstances in which it is reasonable that communications with and services from an office or facility of a federal institution be available in both official languages are the following:

**(a)** where the office or facility serves one or more entire provinces and those services are

**(i)** correspondence services,

grand nombre de personnes qui demandent des services en employant le français;

**f)** le bureau est situé au Nunavut, il sert généralement le public et il est celui, parmi les bureaux de l'institution fédérale qui y sont situés, auquel s'adressent, au cours d'une année, le plus grand nombre de personnes qui demandent des services en employant le français.

DORS/2019-242, art. 9.

## Cas liés au caractère national ou international du mandat du bureau

**10** Les cas visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi liés au caractère national ou international du mandat d'un bureau d'une institution fédérale sont les suivants :

**a)** le bureau est une mission diplomatique ou un poste consulaire ou est un bureau du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration situé dans une telle mission ou un tel poste;

**b)** le bureau est l'organisateur ou l'hôte d'expositions, de foires, de compétitions ou de jeux d'envergure nationale ou internationale qui sont ouverts au public;

**c)** le bureau participe à l'un des événements visés à l'alinéa b);

**d)** le bureau est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport, qui est celui, parmi ces lieux d'entrée au Canada situés dans la même province, par où le plus grand nombre de personnes entrent au Canada au cours d'une année.

**e)** [Abrogé, DORS/2019-242, art. 10]

DORS/2019-242, art. 10.

## Autres circonstances

**11** Les circonstances visées à l'alinéa 24(1)b) de la Loi dans lesquelles l'emploi des deux langues officielles est justifié à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, sont les suivantes :

**a)** le bureau dessert l'ensemble d'une ou de plusieurs provinces et il s'agit de l'un ou l'autre des services suivants :

- (ii) toll-free long-distance telephone services, or
- (iii) local telephone services, if the office or facility provides the same services by toll-free long-distance telephone;

(b) where those communications and services are made available by the office or facility through an automated system accessible to the public and the communications and services are directly related to the operation of the system or consist of providing material or information that originated with the institution; and

(c) where those communications and services are the provision in an airport, railway station or ferry terminal of signage, including information display systems with respect to aircraft, train or ferry transportation services or baggage pick-up.

### PART III

## Contract for Services to the Travelling Public

**12 (1)** For the purposes of subsection 23(2) of the Act, services to the travelling public are the following:

- (a) restaurant, cafeteria, car rental, travel insurance, ground transportation dispatch, foreign exchange, duty free shop and hotel services;
- (b) self-service equipment, including automated banking machines and vending machines, and the provision of instructions for the use of public telephones and electronic games; and
- (c) passenger screening and boarding services, public announcements and the provision of other information to the public, and carrier services, including counter services for tickets and check-in but excluding carrier services in respect of buses provided at railway stations or ferry terminals.

**(2)** Where a service referred to in subsection (1) is provided by means of printed or pre-recorded material, such as signs, notices and menus, car rental contracts and travel insurance policies for the travelling public, the material shall be provided in both official languages.

- (i) service de correspondance,
- (ii) service d'appel interurbain sans frais,
- (iii) service d'appel local, si le bureau offre le même service via un service d'appel interurbain sans frais;

b) il s'agit des services au public et des communications avec le public offerts par le bureau par l'intermédiaire de systèmes automatisés accessibles au public et ces services et communications portent directement sur l'utilisation de ces systèmes ou visent la documentation ou l'information qui provient de l'institution fédérale;

c) il s'agit des moyens de signalisation dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers, notamment les systèmes d'affichage de renseignements se rapportant à des services de transport par aéronef, train ou traversier ou à la cueillette des bagages.

### PARTIE III

## Services conventionnés

**12 (1)** Les services visés au paragraphe 23(2) de la Loi offerts aux voyageurs sont les suivants :

- a) les services offerts par les restaurants, les cafétérias, les agences de location de voitures, les bureaux de change et les boutiques hors taxes, la vente d'assurance-voyage, la répartition du transport terrestre et les services hôteliers;
- b) les appareils libre-service, notamment les guichets bancaires automatiques et les distributeurs automatiques, et la communication des instructions d'utilisation des téléphones publics et des jeux électroniques;
- c) le contrôle et l'embarquement des passagers, la communication d'annonces et d'autres renseignements au public et les services fournis par les transporteurs, lesquels comprennent les services au comptoir de billetterie et d'enregistrement mais non le service d'autobus offert par les transporteurs aux gares ferroviaires ou de traversiers.

**(2)** Si la prestation des services visés au paragraphe (1) comporte l'utilisation d'une documentation imprimée ou enregistrée, notamment des panneaux indicateurs, avis, menus, polices d'assurance-voyage et contrats de location de voiture à l'intention des voyageurs, cette documentation doit être dans les deux langues officielles.

**(3)** Where a service referred to in subsection (1) is provided by means other than those referred to in subsection (2), the service shall be offered to the travelling public by such means as will enable any member of that public to obtain those services in the official language of his or her choice.

SOR/2019-242, s. 12(F).

## **PART IV**

### **Ten-Year Review**

**13** The Minister must ensure that a review of these Regulations and their administration and operation is conducted 10 years after this section comes into force and every 10 years after that, and must cause a report on the review to be laid before each House of Parliament on any of the first 30 days on which that House is sitting after the report is completed.

SOR/2019-242, s. 13.

**(3)** Si un moyen autre que la documentation mentionnée au paragraphe (2) est utilisé aux fins de la prestation des services visés au paragraphe (1), ce moyen doit permettre à chaque voyageur d'obtenir ces services dans la langue officielle de son choix.

DORS/2019-242, art. 12(F).

## **PARTIE IV**

### **Examen décennal**

**13** Dix ans après l'entrée en vigueur du présent article, et tous les dix ans par la suite, le ministre veille à ce que le présent règlement ainsi que son application fassent l'objet d'un examen et fait déposer un rapport de l'examen devant chaque chambre du Parlement dans les trente premiers jours de séance de celle-ci suivant l'établissement du rapport.

DORS/2019-242, art. 13.

## AMENDMENTS NOT IN FORCE

— SOR/2019-242, s. 5(20)

### **5 (20) Section 5 of the Regulations is amended by adding the following after subsection (3):**

**(3.1)** For the purposes of paragraphs (1)(b), (c), (g), (h), (i), (j), (l), (m), (o), (p) and (q), there is significant demand for communications with and services from an office or facility of a federal institution in both official languages if there is currently a significant demand for communications with and services from the office or facility in both official languages under one of those paragraphs and the English or French linguistic minority population referred to in that paragraph has remained the same or has increased based on data from the most recent decennial census of population.

— SOR/2019-242, s. 11

### **11 (1) Subparagraphs 11(a)(ii) and (iii) of the Regulations are replaced by the following:**

**(ii)** offered by means of toll-free long-distance telephone services, or

**(iii)** offered by means of local telephone services, if the office or facility provides the same services by means of toll-free long-distance telephone services;

### **(2) Section 11 of the Regulations is amended by striking out “and” at the end of paragraph (b), by adding “and” at the end of paragraph (c) and by adding the following after paragraph (c):**

**(d)** where those communications and services are offered by the office or facility by means of video conferencing services.

## MODIFICATIONS NON EN VIGUEUR

— DORS/2019-242, par. 5(20)

### **5 (20) L'article 5 du même règlement est modifié par adjonction, après le paragraphe (3), de ce qui suit :**

**(3.1)** Pour l'application des alinéas (1)b), c), g), h), i), j), l), m), o), p) et q), l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, si l'emploi des deux langues officielles fait présentement l'objet d'une demande importante à ce bureau au titre de l'un ou l'autre de ces alinéas et que la population minoritaire francophone ou anglophone visée par cet alinéa, selon les données du plus récent recensement décennal de la population, est demeurée la même ou a augmenté.

— DORS/2019-242, art. 11

### **11 (1) Les sous-alinéas 11a)(ii) et (iii) du même règlement sont remplacés par ce qui suit :**

**(ii)** services offerts au moyen d'un service d'appel interurbain sans frais,

**(iii)** services offerts au moyen d'un service d'appel local, si le bureau offre les mêmes services au moyen d'un service d'appel interurbain sans frais;

### **(2) L'article 11 du même règlement est modifié par adjonction, après l'alinéa c), de ce qui suit :**

**d)** il s'agit des services au public et des communications avec le public offerts par le bureau au moyen d'un service de vidéoconférence.