



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 November 20, 2017

À jour au 20 novembre 2017

Last amended on July 31, 2007

Dernière modification le 31 juillet 2007

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.

NOTE

This consolidation is current to November 20, 2017. The last amendments came into force on July 31, 2007. Any amendments that were not in force as of November 20, 2017 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^{er} 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.

NOTE

Cette codification est à jour au 20 novembre 2017. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 31 juillet 2007. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 20 novembre 2017 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	PART I Significant Demand
3	Definition of English or French Linguistic Minority Population
4	Calculation of Population Numbers
5	General Circumstances
6	Specific Circumstances
8	PART II 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	PART III Contract for Services to the Travelling Public
13	PART IV Effective Date

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	PARTIE I Demande importante
3	Population de la minorité francophone ou anglophone
4	Estimation des populations
5	Circonstances générales
6	Circonstances particulières
8	PARTIE II 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	PARTIE III Services conventionnés
13	PARTIE IV Entrée en vigueur

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^e suppl.)

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

Short Title

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

Interpretation

2 In these Regulations,

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

CMA means a census metropolitan area, excluding Ottawa-Hull, as used by Statistics Canada for the purposes of the census referred to in section 3; (*région métropolitaine de recensement*)

CSD means a census subdivision, excluding any CSD or any part thereof within the National Capital Region, as used by Statistics Canada for the purposes of the census referred to in section 3; (*subdivision de recensement*)

immigration services means services that are provided, powers that are exercised and duties and functions that are performed by an immigration officer under the *Immigration and Refugee Protection Act*, other than services provided, powers exercised or duties or functions performed under that Act by an officer as defined in section 2 of the *Customs Act*; (*services d'immigration*)

Method I means the method of estimating first official language spoken that is described as Method I in *Population Estimates by First Official Language Spoken*, published by Statistics Canada in September 1989, which method gives consideration, firstly, to knowledge of the official languages, secondly, to mother tongue, and thirdly, to language spoken in the home, with any cases in which the available information is not sufficient for Statistics Canada to decide between English and French as the first official language spoken being distributed equally between English and French; (*méthode I*)

route means

(a) for the purposes of paragraphs 7(4)(c) and (d), a route on which a federal institution provides the

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

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 Méthode d'estimation de la première langue officielle parlée qui est décrite comme la méthode I dans la publication de Statistique Canada intitulée *Estimation de la population selon la première langue officielle parlée*, en date de septembre 1989, qui tient compte, premièrement, de la connaissance des langues officielles, deuxièmement, de la langue maternelle et, troisièmement, de la langue parlée à la maison et qui comprend la répartition en parts égales entre le français et l'anglais des cas où les renseignements disponibles ne permettent pas à Statistique Canada de déterminer si la première langue officielle parlée est le français ou l'anglais. (*Method I*)

région métropolitaine de recensement Région métropolitaine de recensement, à l'exclusion de celle d'Ottawa-Hull, utilisée par Statistique Canada aux fins du recensement visé à l'article 3. (*CMA*)

services d'immigration Les services que fournit et les pouvoirs et fonctions qu'exerce l'agent d'immigration en application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, à l'exception des services que fournit et des pouvoirs et fonctions qu'exerce, en application de cette loi, l'agent des douanes au sens de l'article 2 de la *Loi sur les douanes*. (*immigration services*)

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 recensement visé à l'article 3. (*CSD*)

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.

PART I

Significant Demand

Definition of English or French Linguistic Minority Population

3 English or French linguistic minority population means that portion of the population in a province in which an office or facility of a federal institution is located that is the numerically lower official language population in the province, as determined by Statistics Canada under Method I on the basis of

(a) for the purposes of paragraphs 5(1)(a), (b) and (d) to (r), subsection 5(2) and paragraph 7(4)(a),

(i) before the results of the 1991 census of population are published, the 1986 census of population taken pursuant to the *Statistics Act*, and

(ii) after the results of the 1991 census of population are published, the most recent decennial census of population for which results are published; and

(b) for the purposes of paragraphs 5(1)(c) and 6(1)(d) and (2)(c), subparagraphs 6(2)(d)(i) and 7(4)(c)(ii) and (iii) and paragraph 7(4)(d), the 1986 census of population taken pursuant to the *Statistics Act*.

Calculation of Population Numbers

4 (1) 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

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

2001, ch. 27, art. 273.

PARTIE I

Demande importante

Population de la minorité francophone ou anglophone

3 Population de la minorité francophone ou anglophone s'entend, relativement à la province où est situé un bureau d'une institution fédérale, de la population de l'une des langues officielles qui est minoritaire dans la province selon l'estimation faite par Statistique Canada conformément à la méthode I en fonction :

a) pour l'application des alinéas 5(1)a), b) et d) à r), du paragraphe 5(2) et de l'alinéa 7(4)a) :

(i) avant la publication des données du recensement de la population de 1991, des données du recensement de la population de 1986 fait en vertu de la *Loi sur la statistique*,

(ii) après la publication des données du recensement de la population de 1991, des données du plus récent recensement décennal de la population qui sont publiées;

b) pour l'application des alinéas 5(1)c) et 6(1)d) et (2)c), des sous-alinéas 6(2)d)(i) et 7(4)c)(ii) et (iii) et de l'alinéa 7(4)d), des données du recensement de la population de 1986 fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Estimation des populations

4 (1) 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

the estimated number of persons of that population in that province, CMA, CSD or service area as determined by Statistics Canada under Method I on the basis of the census referred to in section 3.

(2) For the purposes of this Part, the total population in a province, CMA, CSD or service area is equal to the estimated total population, excluding institutional residents as defined in *Population Estimates by First Official Language Spoken*, published by Statistics Canada in September 1989, in that province, CMA, CSD or service area as determined by Statistics Canada on the basis of the census referred to in section 3.

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 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 linguistic minority population within the CMA, and

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

(c) the office or facility is located in a province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province and 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

métropolitaine de recensement, d'une subdivision de recensement ou d'une aire de service correspond au nombre estimatif déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3.

(2) Pour l'application de la présente partie, le nombre de personnes représentant l'ensemble de la population d'une province, d'une région métropolitaine de recensement, d'une subdivision de recensement ou d'une aire de service correspond au nombre estimatif de l'ensemble de cette population, à l'exclusion des pensionnaires d'institution au sens de la publication de Statistique Canada intitulée *Estimation de la population selon la première langue officielle parlée*, en date de septembre 1989, qui est déterminé par Statistique Canada d'après le recensement visé à l'article 3.

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;

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;

c) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement qui compte au moins un million de personnes, dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population

institution in the CMA that provide any of the services referred to in subparagraphs (f)(i) to (vi) and those services are not available in both official languages at one office plus 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 two of those offices or facilities, the choice of which depends on

(i) the distribution of the linguistic minority population within the CMA, and

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

(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 (vi), and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in the official language of that population;

(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 related to income security programs of the Department of National Health and Welfare,

(ii) services of a post office,

(iii) services of an employment centre of the Department of Employment and Immigration,

(iv) services of an office of the Department of National Revenue (Taxation),

(v) services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada, or

(vi) services of an office of the Public Service Commission;

(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

de la province, 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 (vi) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à un nombre de ces bureaux égal à un plus une proportion de 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 deux 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;

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 (vi) 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;

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 reliés aux programmes de la sécurité du revenu qui relèvent du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social,

(ii) les services d'un bureau de poste,

(iii) les services d'un centre d'emploi du ministère de l'Emploi et de l'Immigration,

(iv) les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt),

(v) les services d'un bureau du secrétariat d'État du Canada,

(vi) les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique;

the CMA that provide any of the services referred to in subparagraphs (f)(i) to (vi) 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 linguistic minority population within the CMA, and
 - (ii) the function of the offices or facilities that provide those services, their clientele and their location within the CMA;
- (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;
- (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,

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 (vi) 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;
- 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;
- 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 sont pas offerts dans les deux langues officielles à une

at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

(i) the distribution of the linguistic minority population within the CSD, and

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

(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 per cent of the total population in the CSD, the office or facility does not provide any of the services referred to in subparagraphs (l)(i) to (vii) and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in the official language of the 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 related to income security programs of the Department of National Health and Welfare,

(ii) services of a post office,

(iii) services of an employment centre of the Department of Employment and Immigration,

(iv) services of an office of the Department of National Revenue (Taxation),

(v) services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada,

(vi) services of a detachment of the Royal Canadian Mounted Police, or

(vii) services of an office of the Public Service Commission;

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;

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 l)(i) à (vii) 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 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 reliés aux programmes de la sécurité du revenu qui relèvent du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social,

(ii) les services d'un bureau de poste,

(iii) les services d'un centre d'emploi du ministère de l'Emploi et de l'Immigration,

(iv) les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt),

(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 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 any of the services referred to in subparagraphs (l)(i) to (vii) 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 at least one of those offices or facilities, the choice of which depends on

(i) the distribution of the linguistic minority population within the CSD, and

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

(n) the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the CSD has at least 200 and fewer than 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5 per cent of the total population in the CSD, the office or facility does not provide any of the services referred to in subparagraphs (l)(i) to (vii) and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in the official language of the 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 and fewer than 500 persons of the English or French linguistic minority population, the number of those persons is equal to at least 5 per cent of the total population in the CSD, the office or facility provides any of the services referred to in subparagraphs (l)(i) to (vii) and those services are not available in both official languages at at least one office or facility of the institution in the CSD;

(p) 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 per cent of the total population in the CSD and the office or facility provides any of the services referred to in subparagraphs (l)(i) to (vii);

(q) the office or facility is located outside a CMA and within a CSD that it serves, the number of persons of

(v) les services d'un bureau du secrétariat d'État du Canada,

(vi) les services d'un détachement de la Gendarmerie royale du Canada,

(vii) les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique;

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 l)(i) à (vii) 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;

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 l)(i) à (vii) 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 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 l)(i) à (vii) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à au

the English or French linguistic minority population in the CSD has not been determined by Statistics Canada under Method I on the basis of the census referred to in section 3, or cannot be disclosed by Statistics Canada for reasons of confidentiality, and at that office or facility over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in the official language of that population; or

(r) 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 under Method I on the basis of the census referred to in section 3 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 over a year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in the official language of that population.

(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.

moins un bureau de l'institution fédérale dans la subdivision;

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 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 l)(i) à (vii);

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, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone de cette subdivision n'a pas été déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3 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;

r) 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 déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3 à cause 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.

(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) Subsections (1) to (3) do not apply in respect of

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

Specific Circumstances

6 (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 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)** the office or facility provides immigration services and is located at a place of entry into Canada, 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;
- (d)** the office or facility provides services other than immigration services and is located at a place of entry into Canada, other than an airport or a ferry terminal, in a province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, 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;
- (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

(4) Sont soustraits à l'application des paragraphes (1) à (3) :

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

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 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)** le bureau offre des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada 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;
- d)** le bureau offre des services autres que des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, 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 cette langue;
- 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

(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 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 pursuant to the *Aeronautical Communications Standards and Procedures Order*;

(c) the office or facility provides services other than immigration services and is located at a place of entry into Canada, other than an airport or ferry terminal, in a province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, and at that place of entry at least 500,000 persons come into Canada in 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 a province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province,

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 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 conformément à l'*Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques*;

c) le bureau offre des services autres que des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, 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 d'une province dont la population de la minorité francophone ou

(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.

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 an official language where 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 year at least 5 per cent of the demand from the public for services is in that 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

anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province,

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

7 (1) 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, 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 cet aéroport ou à cette gare, au cours d'une année, est dans cette langue.

(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)** 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,
 - (ii)** on a route that starts and finishes at airports located in the same province and that province has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, or
 - (iii)** on a route that starts and finishes at airports located in different provinces and each province has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province;
- (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 a province that has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, or
 - (ii)** on a route that starts and finishes at railway stations located in the same province and that province has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province; 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.

- (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 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 dans une même province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province,
 - (iii)** soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans deux provinces dont chacune a une population de la minorité francophone ou anglophone représentant au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province;
- 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 dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, ou qui traverse une telle province,
 - (ii)** soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des gares ferroviaires situées dans une même province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province;

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;
- (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.

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 the *National Parks Act* or on land set aside as a National Historic Park in accordance with Part II of that Act and the office or facility does not provide the services referred to in paragraph (b);

- 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.

PARTIE II**Vocation du bureau****Cas touchant à la santé ou à la sécurité du public**

8 Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas touchant à la santé ou à la sécurité du public qui suivent :

- 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 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.

Cas touchant à l'emplacement du bureau

9 Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas touchant à l'emplacement d'un bureau d'une institution fédérale qui suivent :

- a)** le bureau est situé dans un parc au sens de la *Loi sur les parcs nationaux* ou sur une terre érigée en parc historique national conformément à la partie II de cette loi et il n'offre pas les services visés à l'alinéa 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; and

(e) where the office or facility is located in the Northwest Territories, serves the public generally and, of all 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.

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;

(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);

(d) where the office is located in a province at a place of entry into Canada and is, of all offices located at a place of entry in that province, the office that in a year provides immigration services to the greatest number of persons seeking to come into Canada; and

(e) where the office provides services other than immigration services and is located in a province at a place of entry into Canada, other than an airport, that is the place of entry, other than an airport, where in

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

Cas liés au caractère national ou international du mandat du bureau

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

a) le bureau est une mission diplomatique ou un poste consulaire;

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 et il est celui, parmi les bureaux situés à un lieu d'entrée au Canada dans la même province, qui fournit, au cours d'une année, des services d'immigration au plus grand nombre de personnes cherchant à entrer au Canada;

e) le bureau offre des services autres que des services d'immigration et il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport, qui est celui, parmi les 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.

that province the greatest number of persons come into Canada in a year.

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,
 - (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

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 :
 - (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) Sont visés au paragraphe 23(2) de la Loi les services suivants offerts aux voyageurs :

- 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;

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.

(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.

PART IV

Effective Date

13 (1) Sections 1 to 4, paragraphs 5(1)(a) to (c), (e) to (j), (l), (m), (o) and (p), subsections 5(2) and (4), paragraphs 6(2)(b) and (c), subsections 7(3) and (4), section 8, paragraphs 9(a) to (c) and sections 10 and 11 shall come into force one year after the date of registration of these Regulations by the Clerk of the Privy Council.

(2) Paragraphs 5(1)(d), (k), (n), (q) and (r), subsection 5(3), paragraphs 6(1)(a), (c) and (d), subsections 7(1) and (2) and paragraphs 9(d) and (e) shall come into force two years after the date of registration of these Regulations by the Clerk of the Privy Council.

(3) Paragraphs 6(1)(b) and (e) and (2)(a) and (d) and section 12 shall come into force three years after the date of registration of these Regulations by the Clerk of the Privy Council.

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) 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.

PARTIE IV

Entrée en vigueur

13 (1) Les articles 1 à 4, les alinéas 5(1)a) à c), e) à j), l), m), o) et p), les paragraphes 5(2) et (4), les alinéas 6(2)b) et c), les paragraphes 7(3) et (4), l'article 8, les alinéas 9a) à c) et les articles 10 et 11 entrent en vigueur un an après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.

(2) Les alinéas 5(1)d), k), n), q) et r), le paragraphe 5(3), les alinéas 6(1)a), c) et d), les paragraphes 7(1) et (2) et les alinéas 9d) et e) entrent en vigueur deux ans après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.

(3) Les alinéas 6(1)b) et e) et (2)a) et d) et l'article 12 entrent en vigueur trois ans après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.