|  |  |
| --- | --- |
| **Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations**  ***For consultations*** | **Directive sur l’application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services**  ***Pour consultations*** |
| The amendments highlighted in yellow are new requirements for your feedback.  The amendments highlighted in grey are technical changes stemming from the regulations review or clarifications to the text. They are not new directive requirements. These amendments are highlighted for your information. | Les modifications surlignées en jaune sont de nouvelles exigences pour votre rétroaction.  Les modifications surlignées en gris sont des changements techniques qui découlent de la révision réglementaire ou des clarifications au texte. Ce ne sont pas de nouvelles exigences de la directive. Ces modifications sont surlignées à titre d’information. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Effective date** | | **1.** | **Date d’entrée en vigueur** | |
| 1.1 | This directive comes into effect on August 17, 2022. | | 1.1 | La présente directive entre en vigueur le 17 août 2022. | |
| 1.3 | This directive replaces the following instruments:   * The 2012 Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations. * The 2016 amendment to the Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations. | | 1.3 | Cette directive remplace les instruments suivants :   * La Directive sur l’application du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services de 2012. * La modification de 2016 apportée à la Directive sur l’application du Règlement sur les langues officielles - communication avec le public et prestation des services. | |
| **2.** | **Application** | | **2.** | **Application** | |
| 2.1 | This directive applies to all institutions subject to the Official Languages Act (OLA), including departments, organizations, Crown corporations and privatized organizations affected by constituting legislation or any other legislation containing provisions according to which they are subject to the OLA, except for the Senate, the House of Commons, the Library of Parliament, the Office of the Senate Ethics Officer, and the Office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner. | | 2.1 | Toutes les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles (LLO) y compris les ministères, les organismes, les sociétés d’État et les organismes privatisés dont la loi constituante ou toute autre loi les concernant contient des dispositions les assujettissant à la LLO, à l’exception du Sénat, de la Chambre des communes, de la Bibliothèque du Parlement, du Bureau du conseiller sénatorial en éthique et du Commissariat aux conflits d’intérêts et à l’éthique. | |
| **3.** | **Context** | | **3.** | **Contexte** | |
| 3.1 | The OLA derives from the Canadian Charter of Rights and Freedoms. It reaffirms that English and French are the official languages of Canada and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in the institutions of the Government of Canada. The OLA stipulates the obligations of institutions in the area of official languages. The Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) clarify section 20(1) of the Charter and defines some of the key provisions of Part IV of the OLA in terms of communications with and services to the public. It specifies the circumstances under which the “nature” of the office or facility justifies the provision of bilingual services and sets criteria that determine whether or not there is significant demand for services in both official languages. Most of the provisions of the Regulations aiming to determine whether there is significant demand in an office require that the most recent decennial census data and minority language primary or secondary public educational facilities be used. | | 3.1 | La LLO découle de la Charte canadienne des droits et libertés. Elle réaffirme l’égalité de statut du français et de l’anglais à titre de langues officielles du Canada et indique que les deux langues officielles ont des droits et des privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du gouvernement du Canada. La LLO énonce les obligations des institutions en matière de langues officielles. Le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services (le Règlement) clarifie l’article 20(1) de la Charte et définit certaines dispositions clés de la partie IV de la LLO en matière de communications avec le public et de prestation des services en ce qui a trait aux bureaux dont la « vocation » justifie des services bilingues, ou faisant l’objet d’une demande importante dans les deux langues officielles. La plupart des dispositions du Règlement visant à déterminer s’il y a demande importante dans un bureau exigent la prise en compte des données du plus récent recensement décennal et des établissements d’enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire. | |
| 3.2 | This directive supports the Policy on Official Languages by covering various operational aspects associated with the implementation of the Regulations, namely:   * The time frame for an office automatically designated bilingual under a provision relating to the nature of the office or significant demand for services to implement the measures enabling the office to fulfill its language obligations; * The time frame for an office to define its service area; * The terms and conditions for the implementation of the demographic protection; * The time allotted to an institution to measure demand for services in both official languages and the associated terms and conditions; * The time frame for an office designated bilingual following a measurement of demand to implement the measures enabling it to fulfill its language obligations; * The cycle for updating the language obligations of offices subject to provisions relating to specific circumstances; * The cycle for updating the language designation of offices subject to provisions relating to the presence of a minority language primary or secondary public educational facility in their service area. * The terms and conditions, as well as the length of, the transition period for offices which are no longer required to provide services in both official languages; and * The establishment of a clear definition as to what constitutes a service area, a minority language public educational facility, the demographic protection, as well as a restricted and identifiable clientele. | | 3.2 | * La présente directive appuie la Politique sur les langues officielles en traitant de divers aspects de nature opérationnelle reliés à l’application du Règlement, à savoir : * Le délai dont dispose un bureau désigné bilingue d’office en vertu d’une disposition relative à la vocation du bureau ou à la demande importante pour mettre en œuvre les mesures lui permettant de s’acquitter de ses obligations linguistiques; * Le délai dont dispose un bureau pour établir son aire de service; * Les modalités d’application de la protection démographique; * La période allouée à une institution pour mesurer la demande de services dans les deux langues officielles et les modalités afférentes; * Le délai dont dispose un bureau désigné bilingue suite à la mesure de la demande de services pour mettre en œuvre les mesures lui permettant de s’acquitter de ses obligations linguistiques; * Le cycle d’actualisation des obligations linguistiques des bureaux assujettis aux dispositions relatives aux circonstances particulières; * Le cycle pour mettre à jour la désignation linguistiques des bureaux assujettis aux dispositions relatives à la présence, dans leur aire de service, d’un établissement d’enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire. * Les modalités et la durée de la période de transition s’appliquant aux bureaux n’ayant plus l’obligation d’offrir leurs services dans les deux langues officielles; et * L’établissement d’une définition claire de ce que constitue une aire de service, un établissement d’enseignement public de la minorité linguistique, la protection démographique ainsi qu’une clientèle restreinte et identifiable. | |
| 3.3 | This directive helps support federal institutions to comply with the Regulations, thus reducing the Government of Canada’s risk against legal complaints due to the non-respect, by institutions, of the rights of the public to communicate with and receive services from these institutions in the official language of their choice. | | 3.3 | La présente directive permet de mieux soutenir les institutions fédérales dans leur conformité au Règlement. Elle permet ainsi au gouvernement du Canada de réduire les risques de recours auprès des tribunaux pour le non-respect, par les institutions, des droits du public de communiquer avec elles et d’en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. | |
| 3.4 | This directive is issued by the Treasury Board pursuant to section 46 of the OLA. | | 3.4 | La présente directive est émise par le Conseil du Trésor aux termes de l’article 46 de la LLO. | |
| 3.5 | This directive must be read in conjunction with Part IV of the OLA, its Regulations, the Policy on Official Languages and the Directive on Official Languages for Communications and Services. | | 3.5 | La présente directive doit être lue en tenant compte de la partie IV de la LLO, du Règlement, de la Politique sur les langues officielles et de la Directive sur les langues officielles pour les communications et services. | |
| **4.** | **Definitions** | | **4.** | **Définitions** | |
|  | Refer to the Appendix of this directive. | |  | Voir l’appendice de la présente directive. | |
| **5.** | **Directive statement** | | **5.** | **Énoncé de la directive** | |
| **5.1** | **Objective**  The purpose of this directive is to ensure, while respecting the spirit of the Charter and the Act, a consistent and coherent implementation of the Regulations by specifying certain aspects therein. | | **5.1** | **Objectif**  La présente directive a pour objet d’assurer, dans le respect de l’esprit de la Charte et de la LLO, une application uniforme et cohérente du Règlement en précisant certains aspects y afférents. | |
| **5.2** | **Expected results**   * In situations where a measurement of demand for services must be conducted, institutions have determined the language obligations according to the methods and the time frames prescribed in this directive; * In situations where the principle of proportionality applies, institutions have determined the number of designated bilingual offices according to the requirements of the Regulations and of this directive, and have consulted the language minority population as to the choice of location of ~~new~~ bilingual offices; * Institutions have respected the time frames that apply in situations where the office must define a service area; * A newly designated bilingual office has implemented measures to fulfill its language obligations within the prescribed time frame by this directive; * Institutions have respected the time frames and terms and conditions that apply in situations where offices are no longer required to provide services in both official languages; * Institutions have updated the language obligations of their offices within the prescribed time frames and according to the terms and conditions outlined in this directive; * The Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board of Canada Secretariat has updated the list of minority language primary or secondary public educational facility when the linguistic data from the most recent decennial Census is published and 5 years after the publication of this data, for the application of subsection 5 (d.1) Regulation; and * Institutions have updated government records, systems and databases as required by this Directive. | | **5.2** | **Résultats attendus**   * Dans les situations où une mesure de la demande de services doit être effectuée, les institutions ont déterminé les obligations linguistiques selon les méthodes et les délais prescrits dans cette directive; * Dans les situations où le principe de la proportionnalité s’applique, les institutions ont déterminé le nombre de bureaux désignés bilingues selon les exigences du Règlement et de la présente directive et ont consulté la minorité linguistique sur le choix de l’emplacement des ~~nouveaux~~ bureaux bilingues; * Les institutions ont respecté les délais qui s’appliquent dans les situations où un bureau doit établir une aire de service; * Un bureau nouvellement désigné bilingue a mis en œuvre des mesures visant à respecter ses obligations linguistiques dans les délais prescrits dans la présente directive; * Les institutions ont respecté les délais et des modalités qui s’appliquent dans les situations où un bureau n’a plus l’obligation d’offrir ses services dans les deux langues officielles; * Les institutions ont actualisé les obligations linguistiques des bureaux selon les modalités et les délais prescrits dans cette directive; * Le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a mis à jour la liste des établissements d’enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire à la publication des données linguistiques tirées du Recensement décennal le plus récent et 5 ans après la publication de ces données, pour fin d'application du paragraphes 5(d.1) Règlement; et * Les institutions ont mis à jour les dossiers, les systèmes et les bases de données gouvernementales tel que requis par cette Directive. | |
| **6.** | | **Directive requirements** | **6.** | | **Exigences de la directive** |
| **6.1** | | **Application of the Regulations** | **6.1** | | **Application du Règlement** |
|  | | Deputy heads or their delegates are responsible for ensuring the following: |  | | L’administrateur général ou son délégué a la responsabilité de s’assurer de ce qui suit : |
| 6.1.1 | | An office which has to measure demand for services by the public must fulfill its obligations in this regard as soon as possible. The office has a maximum of two years to do so from the date on which the office was created or from the date on which the provisions of the Regulations were reapplied in light of the most recent Census data, as the case may be; | 6.1.1 | | Un bureau ayant à mesurer la demande de services faite par le public doit s’acquitter de ses obligations à cet égard dans les meilleurs délais. Il dispose pour ce faire d’une période maximale de deux ans à partir de la date à laquelle le bureau a été créé ou de la date à laquelle les dispositions du Règlement ont été appliquées à la lumière des données du plus récent recensement décennal, selon le cas; |
| 6.1.2 | | Determine whether some of their offices meet the definition of restricted and identifiable clientele outlined in this directive. If necessary, measure demand using a method that enables them to determine, for each office, the language preference of each of their clients; | 6.1.2 | | Déterminer si certains de ses bureaux desservent un public qui répond à la définition de clientèle restreinte et identifiable établie dans la présente directive. Le cas échéant, mesurer la demande à l’aide d’une méthode qui lui permet de connaître, pour chaque bureau, la préférence linguistique de chacun des clients; |
| 6.1.3 | | An office which has to define its service area must fulfill its obligations in this regard as soon as possible. The office has a maximum of six months to do so from the date on which the office was created or from the date on which the provisions of the Regulations were reapplied in light of the most recent Census data, as the case may be; | 6.1.3 | | Un bureau ayant à établir son aire de service doit s’acquitter de ses obligations à cet égard dans les meilleurs délais. Il dispose pour ce faire d’une période maximale de six mois de la date à laquelle le bureau a été créé ou de la date à laquelle les dispositions du Règlement ont été appliquées à la lumière des données du recensement décennal le plus récent, selon le cas; |
| 6.1.4 | | In situations where the principle of proportionality applies, round up to the nearest whole number if the results of calculations of the number of offices that must provide services in both official languages are fractional. This number must be increased by one more office per service if the institutions offer any of the key services in the Montreal, Toronto, Edmonton, Calgary and Vancouver Census Metropolitan Areas; and | 6.1.4 | | Dans les circonstances où le principe de la proportionnalité s’applique, arrondir au nombre entier supérieur le résultat du calcul du nombre de bureaux ayant à offrir leurs services dans les deux langues officielles, si ce calcul résulte en une fraction plutôt qu’en un nombre entier. Ajouter à ce nombre un bureau de plus par service si son institution offre l’un ou l’autre des services-clés dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal, Toronto, Edmonton, Calgary et Vancouver; et |
| 6.1.5 | | When the principle of proportionality applies to their offices, consult the English- or French-speaking minority population that they serve regarding the choice of office(s) that have significant demand for services in both official languages. The office has a maximum of six months from the date on which the number of bilingual offices has been determined to complete these consultations. | 6.1.5 | | Lorsqu’est appliqué le principe de la proportionnalité à ses bureaux, consulter la population de la minorité francophone ou anglophone desservie par ces bureaux, sur le choix du ou des bureaux faisant l’objet d’une demande importante de services dans les deux langues officielles. Le bureau dispose d’une période maximale de six mois de la date à laquelle le nombre de bureaux bilingues a été déterminé pour compléter ces consultations. |
|  | | Deputy heads or their delegated office managers are responsible for ensuring the following: |  | | L’administrateur général ou le gestionnaire de bureau délégué a la responsabilité de s’assurer de ce qui suit : |
| 6.1.6 | | An office subject to a provision of the Regulations relating to the delivery of bilingual services must ~~either automatically, following the calculation of proportionality, or the establishment of the service area~~, implement the measures needed to fulfill its language obligations as soon as possible. The office has a maximum of one year either from the date on which its language designation has been determined or from the date on which the thresholds set by the Regulations are reached, as the case may be; and | 6.1.6 | | Un bureau assujetti à une disposition du Règlement prévoyant la prestation de services bilingues, ~~soit d’office, soit à la suite du calcul de la proportionnalité ou de l’établissement de l’aire de service~~ doit mettre en place les mesures nécessaires pour s’acquitter de ses obligations linguistiques dans les meilleurs délais. À tout événement, le bureau dispose pour ce faire d’une période maximale d’un an de la date à laquelle sa désignation linguistique a été déterminée ou de la date à laquelle les seuils fixés par le Règlement ont été atteints, selon le cas; |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6.1.7 | An office subject to a provision related to general circumstances ~~that does not call for measuring the demand for services~~ that is no longer required to provide services in both official languages ~~based on the demographic data of the decennial census~~ must continue to provide bilingual services until the minority population they serve is informed about the terms and conditions and the date scheduled for the discontinuation of bilingual services, and the location of offices where services are provided in the population’s official language in person, via telephone, in writing or via a website. The office has a maximum of one year to do so. | 6.1.7 | Un bureau assujetti à une disposition relative aux circonstances générales ~~n’exigeant pas la mesure de la demande de services, et~~ qui n’aurait plus l’obligation d’offrir ses services dans les deux langues officielles~~, à la lumière des données démographiques du recensement décennal~~ doit maintenir la prestation des services bilingues jusqu’à ce que la population minoritaire que le bureau dessert ait été informée sur les modalités et la date prévue de la cessation de la prestation des services bilingues et de l’emplacement des bureaux où elle peut recevoir des services dans sa langue officielle en personne, au téléphone, par écrit ou via un site Web. Le bureau dispose pour ce faire d’une période maximale d’un an. |
| 6.1.8 | An office that must measure the demand for services made by the public as per the provisions related to specific circumstances has a maximum period of one year from the date on which their language obligations were determined to cease the provision of bilingual services. | 6.1.8 | Un bureau ayant à mesurer la demande de services faite par le public selon les dispositions relatives aux circonstances particulières dispose d’une période maximale d’un an de la date à laquelle les obligations linguistiques ont été déterminées pour cesser la prestation de services bilingues. |
| **6.2** | **Updating the language designation of offices following the decennial census of the population** | **6.2** | **Actualisation de la désignation linguistique des bureaux à la suite de la tenue du recensement décennal de la population** |
|  | Deputy heads or their delegates are responsible for ensuring the following: |  | L’administrateur général ou son délégué a la responsabilité de s’assurer de ce qui suit : |
| 6.2.1 | Review and update every 10 years the language designation of offices subject to the paragraph 9(d to f) and 10(d) of the Regulations and of all offices subject to the provisions of the Regulations relating to significant demand following the publication of the data on the English and French linguistic minority population as defined in paragraph 2.1 of the Regulations; | 6.2.1 | Revoir et mettre à jour aux 10 ans la désignation linguistique des bureaux assujettis aux paragraphes 9(d à f) et 10(d) du Règlement et de tous les bureaux assujettis aux dispositions du Règlement relatives à la demande importante à la suite de la publication des données sur la population de la minorité francophone et anglophone telle que définie au paragraphe 2.1 du Règlement; |
| 6.2.2 | Fulfill their obligations in this regard according to the terms and conditions and within the time frame established in section 6.1 above: Application of the Regulations. | 6.2.2 | S’acquitter de ses obligations à cet égard selon les modalités et dans les délais fixés à la section 6.1 ci-dessus : Application du Règlement. |
| 6.2.3 | Review the language designation of offices subject to the service area provisions of the Regulations 5 years after the publication of the data on the English and French linguistic minority population as defined in paragraph 2.1 of the Regulations and update the offices’ language designation when there is a new minority language primary or secondary public educational facility in their service area. The office has a maximum of six months from the date on which the list of minority language education facilities has been made available; | 6.2.3 | Revoir la désignation linguistique des bureaux assujettis aux dispositions d’aires de service du Règlement 5 ans après la publication des données sur la population de la minorité francophone et anglophone telle que définie au paragraphe 2.1 du Règlement et mettre à jour la désignation linguistique des bureaux dans les cas où il y a un nouvel établissement d’enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire dans leur aire de service. Le bureau dispose pour ce faire d’une période maximale de six mois de la date à laquelle la liste à jour des établissements d’enseignement de la minorité linguistique a été rendue disponible; |
| 6.2.4 | In the case of an office subject to general circumstances based on linguistic data from the most recent decennial census that would no longer be required to offer its services in both official languages ​​following the update of offices’ language designation exercise, apply the paragraph on demographic protection 5(3.1) of the Regulations before implementing, if applicable, requirement 6.1.5 or 6.1.7 of this directive. | 6.2.4 | Dans le cas d’un bureau assujetti aux circonstances générales s’appuyant sur les données linguistiques du plus récent recensement décennal qui n’aurait plus l’obligation d’offrir ses services dans les deux langues officielles à la suite de l’exercice d’actualisation de la désignation linguistique des bureaux, appliquer la disposition sur la protection démographique 5(3.1) du Règlement avant de mettre en œuvre, le cas échéant, l’exigence 6.1.5 ou 6.1.7 de la présente directive. |
| ~~6.2.3~~ | ~~Despite subsections 6.2.1 and 6.2.2 of this directive, and in order to facilitate a regulatory review, take administrative measures to ensure that offices that are no longer required to communicate with and provide services to the public in both official languages following the publication of the Population Estimates by First Official Language Spoken of the most recent decennial census continue to communicate with and provide services to the public in both official languages until the first of the following two dates: (1) the coming into force of new regulatory measures, if any, following a regulatory review, or (2) such time as deputy heads or their delegates review and update the language obligations of offices subject to the provisions of the Regulations, pursuant to subsection 6.2.1 of this directive and to section 3 of the Regulations, following the publication of the Population Estimates by First Official Language Spoken of the next decennial census in 2021.~~ | ~~6.2.3~~ | ~~Malgré les sous-sections 6.2.1 et 6.2.2 de la présente directive et afin de faciliter une révision réglementaire, prendre les mesures administratives nécessaires afin que les bureaux qui n’ont plus l’obligation de communiquer avec le public et de lui fournir leurs services dans les deux langues officielles à la suite de la publication de l’Estimation de la population selon la première langue officielle parlée du plus récent recensement décennal continuent de communiquer avec le public et de lui offrir leurs services dans les deux langues officielles, et ce, jusqu’à la première des deux dates suivantes : (a) la date d’entrée en vigueur de nouvelles dispositions réglementaires, s’il en est, adoptées à la suite d’une révision réglementaire ou (b) le moment où l’administrateur général ou son délégué revoit et met à jour les obligations linguistiques des bureaux assujettis aux dispositions du Règlement, conformément à la sous‑section 6.2.1 de la présente directive et à l’article 3 du Règlement, à la suite de la publication de l’Estimation de la population selon la première langue officielle parlée du prochain recensement décennal en 2021.~~ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6.3** | **Other Measurement of Demand Requirements** | **6.3** | **Autres exigences portant sur la mesure de la demande** |
|  | Deputy heads or their delegates are responsible for ensuring the following: |  | L’administrateur général ou son délégué a la responsabilité de s’assurer de ce qui suit : |
| 6.3.1 | Use methods to obtain proven results in situations involving offices, except for those serving restricted and identifiable clientele, which must measure the demand for services in both official languages; | 6.3.1 | Utiliser des méthodes permettant d’obtenir des résultats probants dans le cas des bureaux, autres que les bureaux desservant une clientèle restreinte et identifiable, ayant à mesurer la demande de services dans les deux langues officielles; |
| 6.3.2 | Respect respondents’ rights to use either official language when offices must measure demand; | 6.3.2 | Respecter le droit des répondants d’utiliser l’une ou l’autre langue officielle lorsqu’un bureau doit mesurer la demande; |
| 6.3.3 | Inform the respondents that their responses will be used to determine the language designation of the office where a measurement of demand is conducted; | 6.3.3 | Informer les répondants que leurs réponses seront utilisées pour déterminer la désignation linguistique du bureau où une mesure de la demande est effectuée; |
| 6.3.4 | Where respondents choose both English and French as their preferred language for communications and services during a measurement of demand, responses are included in the data in favour of the minority language; | 6.3.4 | Là où les répondants ont choisi à la fois l’anglais et le français comme langue de préférence pour les communications et services lors de la mesure de la demande, ces réponses sont intégrées dans les données en faveur de la langue minoritaire; |
| 6.3.5 | For offices subject to specific circumstances, measure the demand again when the circumstances of an office have changed; | 6.3.5 | Pour les bureaux assujettis aux circonstances particulières, mesurer la demande à nouveau lorsque les circonstances d’un bureau ont changé; |
| 6.3.6 | Provide the Treasury Board Secretariat of Canada with the measurement of demand results and the methodology used; and | 6.3.6 | Fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada les résultats de la mesure de la demande ainsi que la méthodologie employée; et |
| 6.3.7 | Take into account the fact that projects for assessing demand in either official language covered by the present directive are not considered to be public opinion research as defined in the Directive on the Management of Communications and therefore do not require the application of its Appendix C: Mandatory Procedures for Public Opinion Research. | 6.3.7 | Tenir compte du fait que les projets d’évaluation de la demande dans l’une ou l’autre langue officielle visés par la présente directive ne sont pas considérés comme des recherches de l’opinion publique tels que définies dans la Directive sur la gestion des communications et, en conséquence, ne nécessitent pas l’application de son annexe C : Procédure obligatoire relative à la recherche sur l’opinion publique. |
| **6.4** | **Monitoring and reporting** | **6.4** | **Surveillance et établissement de rapports** |
| 6.4.1 | **Government-wide**  Evaluation of the implementation of the above requirements will be conducted using performance measurement tools identified by the Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board of Canada Secretariat. | 6.4.1 | **Dans l’ensemble des institutions**  L’évaluation de la mise en œuvre des exigences ci-dessus se fera au moyen d’instruments de mesure de rendement déterminés par le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. |
| 6.4.2 | **Within institutions**  The deputy head or his or her delegate is responsible for:   * Monitoring his or her institution’s compliance with this directive and instituting the necessary corrective measures should there be discrepancies; * Keeping up-to-date files and information systems that are used to prepare reports for the Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board of Canada Secretariat at its request; and * Keeping up-to-date the governmental databases that are used to inform the public of the linguistic obligations of federal offices and of their location. | 6.4.2 | **Au sein de l’institution**  L’administrateur général ou son délégué a la responsabilité :   * De la surveillance de la conformité de son institution à la présente directive et des mesures correctives nécessaires si des lacunes sont constatées; * Du maintien à jour des dossiers et des systèmes d’information qui permettent de faire rapport au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à sa demande; et * Du maintien à jour des bases de données gouvernementales qui permettent d’informer le public de la désignation linguistique des bureaux fédéraux et de leur emplacement. |
| **7.** | **Consequences** | **7.** | **Conséquences** |
|  | The consequences in the event of non-compliance with this directive are listed under the heading “Consequences” of the Policy on Official Languages. |  | Les conséquences en cas de non-conformité avec la présente directive sont énumérées dans la section « Conséquences » de la Politique sur les langues officielles. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **8.** | **Roles and responsibilities of government organizations** | **8.** | **Rôles et responsabilités des organisations gouvernementales** |
|  | This section identifies key institutions that are responsible for implementing this directive. In and of itself, it does not confer an authority.  The Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board of Canada Secretariat is responsible for:   * Ensuring the integrity of the application of the Regulations by providing institutions with advice and guidance on the Regulations and their application; * Providing institutions with data on the English and French linguistic minority population as defined in paragraph 2.1 of the Regulations and coordinating the updating of offices’ language designation for all institutions subject to the OLA following the publication by Statistics Canada of the data on the English and French linguistic minority population of the most recent decennial census; and * Providing institutions with the list of minority language primary or secondary public educational facilities.   Statistics Canada gathers data on official languages and publishes data on the English and French linguistic minority population as defined in paragraph 2.1 of the Regulations. Upon request and for a fee, it can provide consultation services, as well as those relating to the development of survey methodologies.  See also section “Roles and responsibilities of government organizations” of the Policy on Official Languages. |  | La présente section identifie les institutions clés qui sont responsables de la mise en œuvre de la présente directive. Elle ne confère en soi aucun pouvoir.  Le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :   * assure l’intégrité de l’application du Règlement en fournissant aux institutions avis et conseils sur le Règlement et son application; * met à la disposition des institutions les données sur la population de la minorité francophone et anglophone telle que définie au paragraphe 2.1 du Règlement et coordonne pour l’ensemble des institutions assujetties à la LLO l’exercice d’actualisation de la désignation linguistique des bureaux à la suite de la publication par Statistique Canada des données sur la population de la minorité francophone et anglophone du plus récent recensement décennal; et * met à la disposition des institutions la liste des établissements d’enseignement publics de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire.   Statistique Canada recueille des données sur les langues officielles et publie les données sur la population de la minorité francophone et anglophone telle que définie au paragraphe 2.1 du Règlement. Il peut, sur demande et moyennant certains frais, offrir aux institutions un service de consultation et d’élaboration en matière de méthodologies de sondage.  Voir aussi la section « Rôles et responsabilités des organisations gouvernementales » de la Politique sur les langues officielles. |
| **9.** | **References** | **9.** | **Références** |
|  | **Legislation**   * Canadian Charter of Rights and Freedoms * Official Languages Act * Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations * Access to Information Act * Privacy Act |  | **Législation**   * Charte canadienne des droits et libertés * Loi sur les langues officielles * Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services * Loi sur l’accès à l’information * Loi sur la protection des renseignements personnels |
|  | **Policy instruments**   * Policy on Official Languages * Policy on Service and Digital * Policy on Communications and Federal Identity * Directive on Official Languages for Communications and Services |  | **Instruments de politique**   * Politique sur les langues officielles * Politique sur les services et le numérique * Politique sur les communications et l’image de marque * Directive sur les langues officielles pour les communications et services |
|  | **~~Other publications~~**   * [~~A Description of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations~~](https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/services/values-ethics/official-languages/public-services/description-official-languages-communications-services-public-regulations.html) |  | **~~Autres publications~~**   * [~~Description du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services~~](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/valeurs-ethique/langues-officielles/services-public/description-reglement-langues-officielles-communications-public-prestation-services.html) |
| **10.** | **Requests for information** | **10.** | **Demandes de renseignements** |
|  | Please direct all requests for information on this directive to the person responsible for official languages in your institution. |  | Prière de diriger les demandes de renseignements au sujet de la présente directive à la personne responsable des langues officielles dans votre institution. |
|  | **Appendix: Definitions** |  | **Appendice : Définitions** |
|  | **demographic protection**  The demographic protection is a regulatory provision (5 (3.1)) that aims to mitigate the impact of certain demographic changes ensuring that an office retains its existing bilingual designation when the official language minority population has remained the same or increased in number, even if its percentage has decreased compared to the total population.  This provision applies to bilingual offices that would have become unilingual during the update of offices’ language designation exercise under one of the following provisions: 5(1)b), c), g), h ), i), j), l), m), o), p) and q).  It does not apply to offices that measured demand in the previous census or the census in force, or to those for which the bilingual designation is based on the presence of a minority language primary or secondary public educational facility in their service area. |  | **protection démographique**  La protection démographique est une disposition réglementaire (5 (3.1)) qui vise à atténuer l’impact de certains changements démographiques faisant en sorte qu’un bureau conserve sa désignation bilingue existante lorsque la population de langue officielle minoritaire est demeurée la même ou a augmenté en nombre, même si son pourcentage a diminué par rapport à la population totale.  Cette disposition s’applique aux bureaux bilingues qui seraient devenus unilingues lors de l’exercice d’actualisation de la désignation linguistique des bureaux en vertu d’une des dispositions suivantes : 5(1)b), c), g), h), i), j), l), m), o), p) et q).  Elle ne s’applique pas aux bureaux ayant mesuré la demande au recensement précédent ni au recensement en vigueur, ni à ceux pour lesquels la désignation bilingue repose sur la présence d’un établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire dans leur aire de service. |
|  | **key service**  The Regulations list certain federal services to which specific provisions apply, namely, within a Census Metropolitan Area, services of a: Service Canada Centre, passport point of service, post office, office of the Business Development Bank of Canada, office of the Canada Revenue Agency, office of the Department of Canadian Heritage office, office of the Public Service Commission, and the services of a regional economic development agency. Within a Census Subdivision, the key services are the eight services listed above, as well as the Royal Canadian Mounted Police detachments. |  | **service-clé**  Le Règlement énumère certains services fédéraux pour lesquels des dispositions spécifiques s’appliquent. Dans une région métropolitaine de recensement, il s’agit des services offerts par un : Centre Service Canada, point de service de passeport, bureau de poste, bureau de la Banque de développement du Canada, bureau de l’Agence du revenu du Canada, bureau de Patrimoine canadien, bureau de la Commission de la fonction publique et les services d’un organisme de développement économique régional. Dans une subdivision de recensement, il s’agit des huit services mentionnés précédemment ainsi que des détachements de la Gendarmerie royale du Canada. |
|  | **minority language primary or secondary public educational facilit**y  A publicly funded primary or secondary school of the French or English minority. These are institutions established to respect the constitutional right provided for in paragraph 23 (3) (b) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. It excludes universities, immersion schools, private establishments, and adult education. |  | **établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire**  Une école de la minorité francophone ou anglophone de niveau primaire ou secondaire financée par les fonds publics. Il s'agit des établissements mis en place afin de respecter le droit constitutionnel prévu à l'alinéa 23(3)(b) de la Charte canadienne des droits et libertés. Cela exclut les universités, les écoles d’immersion, les établissements privés et les cours aux adultes. |
|  | **office**  Any location where a federal institution provides services or information to the public. It can be a post office, a border port of entry, an information counter, a toll-free service telephone number, a train, boat or plane route, or a national park or historic site. |  | **bureau**  Tout endroit où une institution fédérale offre des services ou de l’information à l’intention du public. Il peut s’agir notamment d’un bureau de poste, d’un point d’entrée frontalier, d’un comptoir de renseignements, d’un numéro de service d’appel sans frais, d’un trajet de train, de bateau ou d’avion ou, encore, d’un parc ou lieu historique national. |
|  | **principle of proportionality**  Principle taken from the Regulations according to which a federal institution with several offices in a given Census Metropolitan Area (CMA) or a Census Subdivision (CSD) must provide services in both official languages in the number of offices equal to or greater than the proportion that represents the minority compared to the total population in the CMA or CSD.  The following provisions of the Regulations concern the principle of proportionality: paragraphs 5(1) (b), (c), (g), (i), (m) and (p).  The Regulations provide that the following factors must be considered in the choice of offices that provide communications and services in both official languages: the distribution of the language minority population in the region, the function of the offices, their clientele and their location in the region as well as the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by those offices or facilities.  **Example of the application of the principle of proportionality**  Fictional CMA  Total population: 147,655  Minority population: 41,850  Percentage: 28.3  Almost 90% of the French-speaking population of the CMA is found in three of the seven localities that make up the CMA: 48% of the French-speaking population lives in the principal city, 22% in locality A and 20% in locality B.  Under the principle of proportionality, if 10 of the offices of a given institution offer the same services, the number of these offices that have to provide their services in both official languages should be calculated as follows: 10 × 28.3% = 2.8, or 3 offices. When the application of proportionality results in a fraction (e.g., 2.8) rather than a whole number, the figure has to be rounded to the next higher whole number. This is because the regulatory provision requires that, in comparison to the total number of the institution’s offices in the area, the number of offices offering their services in both official languages must be at least equal to or greater than the proportion of the total population that the minority represents. (If the result had been 2.3 or 2.5 out of 10, the number of offices would likewise be three.)  Since a large number of the members of the minority population live outside the principal city, it would be inappropriate to designate three offices in that city as the ones required to serve the public in both official languages.  Thus, it would perhaps be more appropriate to provide services in both official languages at two offices in the principal city and one in either locality A or B, or to offer services in both official languages at one office in each of these three localities.  The final decision will also have to take into account the function of the office and results of the consultation with the minority population served by these offices.  When the principle of proportionality is applied in a CSD instead of a CMA, the number and location of offices required to provide services in both official languages are determined the same way. |  | **principe de la proportionnalité**  Principe tiré du Règlement selon lequel une institution fédérale ayant plusieurs bureaux dans une région métropolitaine de recensement (RMR) ou une subdivision de recensement (SDR) donnée doit offrir ses services dans les deux langues officielles dans un nombre de bureaux égal ou supérieur à la proportion que représente la minorité par rapport à l’ensemble de la population dans cette RMR ou SDR.  Le principe de la proportionnalité vise les dispositions suivantes du Règlement : alinéas 5(1)b), c), g), i), m) et p).  Le Règlement énonce que les facteurs suivants doivent être considérés dans le choix des bureaux qui offrent les communications et les services dans les deux langues officielles : la répartition de la population de la minorité linguistique dans la région; le mandat des bureaux, leur clientèle et leur emplacement dans la région; et les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux.  **Exemple de l’application du principe de la proportionnalité**  RMR fictive  Population totale : 147 655  Population minoritaire : 41 850  Pourcentage : 28,3  Près de 90 % de la population francophone de la RMR se trouve dans trois des sept localités constituant la RMR : 48 % de la population francophone habite la ville principale même, et cette proportion est de 22 % dans une localité A et de 20 % dans une autre localité B.  En vertu du principe de la proportionnalité, si 10 des bureaux d’une institution située dans la RMR offrent les mêmes services, le nombre de bureaux devant offrir leurs services dans les deux langues officielles devrait être calculé de la façon suivante : 10 x 28,3 % = 2,8 ou 3 bureaux. Lorsque l’application de la proportionnalité donne lieu à une fraction plutôt qu’à un nombre entier (par exemple, 2,8), il faut arrondir le résultat au nombre entier supérieur. En effet, la disposition réglementaire exige que le nombre de bureaux devant offrir un service dans les deux langues officielles par rapport au nombre de bureaux de l’institution dans cette région soit égal ou supérieur à la proportion que représente la population minoritaire. (Si le résultat avait été de 2,3 ou de 2,5 bureaux sur 10, le nombre de bureaux serait également de 3.)  Étant donné qu’une forte proportion de la population minoritaire réside à l’extérieur de la ville principale elle-même, il ne conviendrait pas d’y désigner trois bureaux comme devant servir le public dans les deux langues officielles.  Ainsi, il serait peut-être plus approprié de fournir les services dans les deux langues officielles à deux bureaux situés dans la ville principale et à un bureau situé dans la localité A ou la localité B, ou encore d’offrir les services dans les deux langues officielles dans chacune de ces trois localités.  La décision finale devra également tenir compte du mandat du bureau et des résultats de la consultation auprès de la population minoritaire servie par ces bureaux.  Dans le cas où le principe de la proportionnalité doit être appliqué dans une SDR plutôt que dans une RMR, le calcul et le choix des bureaux devant offrir des services dans les deux langues officielles s’effectuent de la même façon. |
|  | **service area**  Service areas are determined by federal institutions based on their respective office networks and the regions and clienteles served by these offices. They generally correspond to a given geographical perimeter within which an office offers its services and communicates with the public. The service area may extend beyond the boundaries of the census metropolitan area (CMA) or census subdivision (CSD) where the office is located. Beyond the defined service area, services and communications to the public are provided by another office of the same institution. |  | **aire de service**  Les aires de service sont déterminées par les institutions fédérales en fonction de leurs réseaux de bureaux respectifs et des régions et clientèles desservies par ces bureaux. Elles correspondent généralement à un périmètre géographique donné au sein duquel un bureau offre ses services et communique avec le public. L’aire de service peut dépasser les frontières de la région métropolitaine de recensement (RMR) ou subdivision de recensement (SDR) où le bureau se situe. Au-delà de l’aire de service définie, c’est un autre bureau de la même institution qui se fait prestataire des services et communications au public. |
|  | **restricted and identifiable clientele**   1. The services specifically target a restricted clientele. The expression “restricted clientele” designates clientele of an office that has been given the mandate of providing certain services exclusively to a specific group or category of clients. The services that are covered by the restricted clientele provisions are services not available to the general public since they are intended only for clients, or their representatives, that make up a specific group that is defined in a statutory document or a government policy. This would be the case, for example, with businesses or entities carrying out activities in a regulated sector that are registered or that must secure a licence in accordance with federal legislation.   The institution must be able to show that the services in question are intended for a stable clientele, whose composition can be clearly specified. As a general rule, the clientele of an office cannot be considered a restricted clientele if the number of clients to whom an institution provides the type of services described above corresponds to more than 1% of the total population of Canada as defined in subsection 4(2) of the Regulations.   1. The clientele is identifiable. The term “identifiable” means that the name of each client and the official language in which he or she prefers to be served can be determined. The institution has an up-to-date list of its clients. |  | **clientèle restreinte et identifiable**   1. les services sont spécifiquement axés sur une clientèle restreinte. L’expression « clientèle restreinte » désigne la clientèle d’un bureau à qui a été confié le mandat de fournir exclusivement certains services à un groupe particulier ou à une catégorie donnée de clients. Les services visés par les dispositions sur la clientèle restreinte sont tels que le grand public ne peut s’en prévaloir, les services n’étant destinés qu’aux clients, ou à leurs représentants, composant un groupe particulier défini dans un texte de loi ou dans une politique gouvernementale. Cela pourrait être le cas, par exemple, d’entreprises ou secteurs d’activités réglementées qui détiennent un enregistrement ou qui donnent lieu à l’octroi de permis aux termes d’une loi fédérale.   L’institution est en mesure de démontrer que les services en cause sont destinés à une clientèle stable dont on connaît bien la composition. Règle générale, la clientèle d’un bureau ne peut être considérée restreinte si le nombre total de clients à qui une institution fournit le genre de services décrits au paragraphe précédent correspond à plus de 1 % de la population totale du Canada, telle qu’elle est définie au paragraphe 4(2) du Règlement.   1. la clientèle est identifiable. Le terme « identifiable » signifie que l’on peut connaître à la fois le nom de chaque client et la langue officielle dans laquelle il désire recevoir ses services. L’institution dispose d’une liste à jour de ses clients. |