



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

Ce glossaire a pour objectif de fournir un répertoire des diverses définitions relatives au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (Règlement) et de faciliter la compréhension et la recherche des termes couramment utilisés. Le cas échéant, la source de la définition est indiquée. Les définitions sans source ont été élaborées par l'équipe du Règlement sur la partie IV du Centre d'excellence en langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

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

The purpose of this glossary is to provide an inventory of the various definitions relating to the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* (Regulations) and to make it easier to understand and find terms commonly used. Where applicable, the source of a definition is indicated. The definitions without a source were developed by the Treasury Board of Canada Secretariat's Official Languages Centre of Excellence's Part IV Regulations Team.

<p>Administrateur général Ce terme est équivalent à « sous-ministre », « premier dirigeant » ou à un autre titre qui correspond à ce niveau de responsabilité.</p> <p>Source : Politique sur les langues officielles</p>	<p>Deputy head This term is equivalent to "deputy minister", "chief executive officer" and other titles denoting this level of responsibility.</p> <p>Source: Policy on Official Languages</p>
<p>Aire de service Zone de service déterminée par les institutions fédérales en fonction de leurs réseaux de bureaux respectifs et des régions et clientèles servies par ces bureaux. Elle correspond généralement à un périmètre géographique donné au sein</p>	<p>Service area Area determined by federal institutions based on their office networks and on the regions and clienteles served by these offices. A service area generally corresponds to a given geographical perimeter within which an office provides</p>

<p>duquel un bureau fournit ses services au public et communique avec celui-ci. 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.</p> <p>Source : Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p>	<p>its services to 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, communications with and services to the public are provided by another office of the same institution.</p> <p>Source: Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Bureau</p> <p>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.</p> <p>Source : Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p>	<p>Office</p> <p>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 number; a train, boat or plane route; or a national park or historic site.</p> <p>Source: Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Bureau auto-désigné</p> <p>Un « bureau auto-désigné bilingue » par l'institution fédérale sert le public dans les deux langues officielles même si ce bureau est unilingue en vertu de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> (LLO) et du Règlement.</p> <p>Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada recommande que, quant aux langues officielles, les bureaux auto-désignés bilingues adoptent les mêmes</p>	<p>Self-designated office</p> <p>A "self-designated bilingual office" by the federal institution serves the public in both official languages even though it is a unilingual office under part IV of the <i>Official Languages Act</i> (OLA) and the Regulations.</p> <p>The Treasury Board of Canada Secretariat recommends that self-designated bilingual offices adopt the same government-wide policies and directives, departmental</p>

<p>politiques et directives pangouvernementales, les mêmes directives ministérielles, les mêmes politiques et les mêmes normes de service que les bureaux qui sont bilingues en vertu de la partie IV de la LLO ou du Règlement. Cependant, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ne surveille pas le service bilingue dans les bureaux auto-désignés bilingues. Les plaintes déposées auprès du Commissariat aux langues officielles pourraient ne pas faire l'objet d'une enquête.</p> <p>Source : Système pour les obligations en langues officielles (SOLO)</p>	<p>directives, policies, and service standards on official languages as offices that are bilingual under part IV of the OLA or the Regulations. However, the bilingual service in self-designated bilingual offices is not monitored by the Treasury Board of Canada Secretariat. Complaints made to the Office of the Commissioner of Official Languages may not be subject to investigation.</p> <p>Source: System for Official Languages Obligations (SOLO)</p>
<p>Bureaux désignés</p> <p>Un bureau est désigné bilingue pour les communications et les services aux membres du public s'il répond aux critères prévus dans la LLO ou dans le Règlement tels que (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le siège ou l'administration centrale d'une institution ; • un bureau dans la région de la capitale nationale ; • un bureau d'une institution tenue de rendre compte directement au Parlement ; • un bureau faisant l'objet d'une demande importante pour des services dans l'une ou l'autre des langues officielles ; • un bureau où l'emploi du français et de l'anglais se justifie par sa vocation. <p>Une liste des bureaux désignés bilingues est disponible dans Burolis.</p> <p>Source: Politique sur les langues officielles</p>	<p>Designated offices</p> <p>An office is designated bilingual for communications with and services to the members of the public if it meets criteria set out in the OLA or in the Regulations such as (not an exhaustive list):</p> <ul style="list-style-type: none"> • an institution's head or central office; • an office within the National Capital Region; • an office of an institution that reports directly to Parliament; • an office where there is significant demand for services in either official language; • an office, where due to its nature, it is reasonable that communications with and services from that office be available in both English and French. <p>A list of offices designated bilingual is available in Burolis.</p> <p>Source: Policy on Official Languages</p>

<p>Burolis</p> <p>Burolis est la base de données du gouvernement fédéral qui regroupe les bureaux des institutions assujetties au Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services.</p> <p>Afin de disposer d'une liste complète de bureaux, Burolis comprend de plus les bureaux ayant l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues officielles en vertu d'une disposition de la Loi sur les langues officielles (LLO).</p> <p>Source : Burolis</p>	<p>Burolis</p> <p>Burolis is the Government of Canada's database that contains the offices of institutions subject to the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations.</p> <p>To provide a complete list of offices, in addition to offices subject to the Regulations, Burolis includes offices required to provide their services in both official languages pursuant to a provision of the Official Languages Act (OLA).</p> <p>Source: Burolis</p>
<p>Clientèle restreinte et identifiable</p> <p>Les services sont spécifiquement axés sur une clientèle restreinte. Par « clientèle restreinte », on entend un groupe particulier ou une catégorie donnée de clients d'un bureau qui a pour mandat de fournir exclusivement certains services.</p> <p>Les services visés par les dispositions sur la clientèle restreinte sont tels que le grand public ne peut pas 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. Il peut s'agir, par exemple, d'entreprises ou de secteurs d'activité réglementés qui sont inscrits ou qui détiennent un permis en vertu d'une loi fédérale.</p> <p>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 pas être considérée comme restreinte si le nombre total de clients à qui une institution fournit le genre</p>	<p>Restricted and identifiable clientele</p> <p>The services specifically target a restricted clientele. The expression "restricted clientele" refers to the clientele of an office that has been given the mandate of providing certain services exclusively to a specific group or to a category of clients.</p> <p>The services that are covered by the provisions that concern restricted clientele are services that are not available to the general public. These services are intended only for clients, or their representatives, who make up a specific group that is defined in a statute or a governmental policy. Examples include businesses or regulated industries that are registered or licensed under federal legislation.</p> <p>The institution is able to show that the services in question are intended for a stable clientele, whose composition is well known. As a general rule, the clientele of an office cannot be considered restricted if the number of clients to whom an</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Généralement, les services sont exclusivement fournis par l'institution et les clients ne peuvent s'en prévaloir ailleurs (par exemple, dans le secteur privé).</p> <p>Source : <u>Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services</u></p>	<p>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.</p> <p>The clientele is identifiable. The term "identifiable" means that the name of each client and the official language in which they prefer to be served can be determined. The institution has an up-to-date list of its clients.</p> <p>Generally, the services are exclusively provided by the institution and clients cannot obtain these services elsewhere (for example, in the private sector).</p> <p>Source: <u>Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</u></p>
<p>Consultations</p> <p>Les consultations permettent aux participants d'informer les décideurs de leurs opinions et de leurs points de vue. Elles peuvent prendre différentes formes et le degré d'implication peut varier en fonction des circonstances.</p> <p>Le Règlement prévoit des consultations dans le cadre de l'application du principe de la proportionnalité, lorsqu'une institution fédérale a plusieurs bureaux offrant les mêmes services dans une région donnée et qu'elle doit choisir lequel ou lesquels de ses bureaux devront être désignés bilingues.</p> <p>Voir également la définition de « principe de proportionnalité ».</p>	<p>Consultations</p> <p>Consultations enable the participants to inform decision makers about their opinions and perspectives. They can take various forms, and the degree of involvement can vary depending on the circumstances.</p> <p>The Regulations provide for consultations when applying the proportionality principle where a federal institution has multiple offices providing the same services within a given region and that it must determine which office(s) should be designated as bilingual.</p> <p>See also the definition of "proportionality principle".</p>

<p>Pour en savoir plus sur les consultations dans le cadre de l'application du Règlement, veuillez consulter le Guide des bonnes pratiques pour les consultations reliées à la proportionnalité.</p>	<p>For more information on consultations for the application of the Regulations, consult the Best Practices Guide for Proportionality Consultations.</p>
<p>Demande importante Signifie que la demande pour des communications et services dans les deux langues officielles dans un bureau fédéral donné est estimée suffisante pour que ce bureau soit désigné bilingue. Le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services définit les circonstances selon lesquelles il y a demande importante à un bureau fédéral.</p>	<p>Significant demand Means that the demand for communications and services in both official languages in a given federal office is estimated sufficient for that office to be designated as bilingual. The Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations set out the circumstances where there is significant demand at a federal office.</p>
<p>Désignation linguistique Qualification attribuée à un bureau fédéral indiquant s'il doit communiquer avec le public et lui offrir des services en français, en anglais ou dans les deux langues officielles (p. ex. « la désignation linguistique de ce bureau est unilingue français » ou « ce bureau est désigné bilingue »).</p> <p>La Loi sur les langues officielles et le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services prescrivent les circonstances selon lesquelles un bureau est désigné bilingue.</p>	<p>Language designation Qualification assigned to a federal office indicating whether it is required to communicate with the public and provide services in English, in French or in both official languages (e.g., “the language designation of this office is unilingual English” or “this office is designated as bilingual”).</p> <p>The Official Languages Act and the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations provide the circumstances where an office is designated as bilingual.</p>
<p>École de la minorité linguistique (établissement d'enseignement public de la minorité linguistique de niveau primaire ou secondaire) 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</p>	<p>Minority language school (minority language primary or secondary public educational facility) A primary or secondary school of the English or French linguistic minority that is publicly funded. These are facilities established to respect the constitutional right provided for in paragraph 23(3)(b) of the <i>Canadian Charter of Rights and</i></p>

<p>prévu à l’alinéa 23(3)b) de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>. Sont exclus de la définition les universités, les écoles d’immersion, les établissements privés et les établissements offrant des cours aux adultes.</p> <p>Source : <u>Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services</u></p>	<p><i>Freedoms</i>. This definition excludes universities, immersion schools, private facilities, and adult education.</p> <p>Source: <u>Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</u></p>
<p>Exercice de révision de l’application du Règlement sur les langues officielles (ERAR)</p> <p>La population canadienne a le droit de communiquer avec le gouvernement du Canada et de recevoir des services fédéraux dans la langue officielle de son choix, dans certaines circonstances prévues par les dispositions du <u>Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services</u>.</p> <p>Les institutions fédérales doivent réviser l'application de ces règles tous les 10 ans, selon les données linguistiques tirées du recensement décennal le plus récent.</p> <p>Cette révision se fait lors de l’Exercice de révision de l’application du Règlement sur les langues officielles (ERAR) et permet ainsi de garder à jour la désignation linguistique des bureaux. L’ERAR a été lancé à l’automne 2023 et se déroulera en une série d’étapes avec une mise en œuvre complète des nouvelles obligations linguistiques prévues en 2027. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) assume la coordination de l’ERAR alors que les institutions sont responsables d’accomplir les actions nécessaires afin de confirmer la désignation linguistique de leurs bureaux.</p>	<p>Official Languages Regulations Reapplication Exercise (OLRRE)</p> <p>Canadians have the right to communicate with the Government of Canada and to receive federal services in the official language of their choice, in certain circumstances as set out in the <u>Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</u>. Federal institutions must review the application of these rules every 10 years, based on linguistic data from the most recent decennial census.</p> <p>This review is done during the Official Languages Regulations Reapplication Exercise (OLRRE) and thus helps to keep the linguistic designation of offices up to date. The OLRRE was launched in fall 2023 and will take place in a series of steps with full implementation of the new language obligations expected in 2027. The Treasury Board of Canada Secretariat (TBS) coordinates the OLRRE, while the institutions are responsible for taking the necessary actions to confirm the linguistic designation of their offices.</p> <p>Source: <u>Official Languages Regulations Reapplication Exercise - Canada.ca</u></p>

<p>Source : Exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles - Canada.ca</p>	
<p>Groupe de mêmes services (GMS) Les groupes de mêmes services sont des groupes de deux bureaux ou plus d'une même institution qui offrent les mêmes services à l'intérieur d'une même région (p. ex. si les bureaux A, B et C formaient un groupe de mêmes services, cela voudrait dire qu'un membre du public serait en mesure d'obtenir le service désiré, peu importe quel bureau il choisit dans ce groupe de mêmes services).</p> <p>Ce sont les institutions qui doivent déterminer si, dans une ville, par exemple, elles ont plus d'un bureau qui offrent les mêmes services.</p>	<p>Same service group (SSG) Same service groups are groups of two or more offices of the same institution that offer the same services within the same region (e.g., if offices A, B and C formed a same service group, it would mean that a member of the public would be able to obtain the desired service no matter which office they choose in this same service group).</p> <p>Institutions are responsible for determining if, in a city, for example, they have more than one office that provides the same services.</p>
<p>Institution ou institution fédérale On entend par institution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • toute institution assujettie aux parties IV, V, VI et à l'article 91 de la <i>Loi sur les langues officielles</i> (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 bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique. Pour une définition formelle d'« institution fédérale », voir l'article 3 de la LLO ; et • toute institution dont la loi constitutive prévoit l'application de la LLO (p. ex. Air Canada et NavCanada). <p>Source : Politique sur les langues officielles</p>	<p>Institution or federal institution Institution means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Any institution subject to Parts IV, V and VI and section 91 of the <i>Official Languages Act</i> (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. For a formal definition of "federal institutions", see section 3 of the OLA; and • Any institution whose acts of incorporation provide for the application of the OLA (e.g., Air Canada and NavCanada). <p>Source: Policy on Official Languages</p>
<p>Mesure de la demande Consiste en un sondage auprès de la clientèle d'un bureau afin de connaître sa langue de préférence pour les</p>	<p>Measurement of demand Consist in a survey of an office's clientele on their preferred official language for communications and services for the</p>

<p>communications et services aux fins de l'application des dispositions 5(1)(d), (k), (n), 6(1)(a), (b), (d), (e), (f), 7(1) and 7(2) du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services. Comme précisé dans l'exigence 6.3.7 de la Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services, une telle mesure de la demande n'est pas une recherche d'opinion publique aux termes de la <i>Directive sur la gestion des communications</i> et, en conséquence, ne nécessite pas l'application de l'annexe C connexe « Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique ».</p> <p>Pour en savoir plus sur la mesure de la demande, veuillez consulter le Guide des bonnes pratiques pour la mesure de la demande.</p>	<p>purpose of applying provisions 5(1)(d), (k), (n), 6(1)(a), (b), (d), (e), (f), 7(1) and 7(2) of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations. As specified in requirement 6.3.7 of the Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations, such measurement of demand is not public opinion research, as defined in the <i>Directive on the Management of Communications</i>, and therefore does not require the application of Appendix C: "Mandatory Procedures for Public Opinion Research".</p> <p>For more information on measurement of demand, see the Best Practices Guide for Measurement of Demand.</p>
<p>Méthode de calcul</p> <p>La méthode de calcul sert à estimer la population de la minorité francophone et anglophone selon la demande potentielle, aux fins d'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services. Il s'agit d'une nouvelle méthode de calcul qui a été enregistrée avec les autres modifications réglementaires en 2019. Elle utilise les réponses aux questions du recensement décennal portant sur la langue maternelle, principale langue d'usage à la maison, et la langue d'usage régulière à la maison.</p> <p>Pour en savoir plus sur la nouvelle méthode de calcul, veuillez consulter la page Web : « Demande potentielle de communications et de services fédéraux dans la langue officielle minoritaire (données du Recensement de 2021) ».</p>	<p>Calculation method</p> <p>The calculation method is used to estimate the population of the English and French minority population according to potential demand, for the purposes of applying the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations. This is a new calculation method which was registered with the other regulatory amendments in 2019. It uses responses to questions from the decennial census pertaining to the mother tongue, the primary language used at home, and the language regularly used at home.</p> <p>For more information on the new calculation method, consult the Web page: "Potential demand for federal communications and services in the minority official language (2021 Census data) – Canada.ca".</p>

<p>Mode de communication</p> <p>Tous les éléments d'information, qu'ils soient sous forme physique, électronique ou tout autre, notamment correspondance, note, livre, plan, carte, dessin, diagramme, illustration ou graphique, photographie, film, microforme, enregistrement sonore, magnétoscopique ou informatisé, ou toute reproduction de ces éléments d'information.</p> <p>Source : Politique sur les langues officielles</p>	<p>Method of communication</p> <p>Any correspondence, memorandum, book, plan, map, drawing, diagram, pictorial or graphic work, photograph, film, microform, sound recording, videotape, machine readable record, and any other documentary material, regardless of whether it's in physical, electronic or any other format, and any copy thereof.</p> <p>Source: Policy on Official Languages</p>
<p>Nom de l'établissement (SOLO)</p> <p>Le nom de l'édifice ou de l'établissement où se trouve le bureau. Ce champ permet aux utilisateurs-rices d'ajouter un identifiant à un bureau enregistré dans le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO)(p. ex. « l'aéroport Billy Bishop » ou « l'Édifice James Michael Flaherty »).</p>	<p>Name of facility (SOLO)</p> <p>The name of the building or facility where a federal office is located. This field allows users to add an identifier to an office registered in the System for Official Languages Obligations (SOLO)(e.g., the "Billy Bishop Airport" or the "James Michael Flaherty Building").</p>
<p>Nom du bureau (SOLO)</p> <p>Le nom donné par une institution à un bureau fédéral. Ce champ permet aux utilisateurs-rices d'identifier un bureau en utilisant, par exemple, le nom couramment employé à l'interne par l'institution pour ce bureau (p. ex. Port d'entrée d'Armstrong 329, Centre des admissions, Division des enquêtes).</p>	<p>Office name (SOLO)</p> <p>The name given by an institution to a federal office. This field allows users to identify an office using, for example the name commonly used internally by the institution to refer to that office (e.g., Armstrong Port of Entry 329, Admission Center, Inquiries Division).</p>
<p>Obligations linguistiques</p> <p>Les responsabilités d'une institution fédérale assujettie à la <i>Loi sur les langues officielles</i> en matière de langues officielles. Pour en savoir plus sur les obligations linguistiques des institutions, veuillez consulter la Politique sur les langues officielles et ses directives.</p>	<p>Language obligations</p> <p>The responsibilities of a federal institution subject to the <i>Official Languages Act</i> with regard to official languages. To learn more about the language obligations of institutions, please consult the Policy on Official Languages and its directives.</p>

<p>Organisme de développement économique régional</p> <p>Comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, • l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, • l'Agence canadienne de développement économique du Nord, • l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario, • l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario • le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien. <p>Source : Règlement sur les langues officielles - communication avec le public et prestation des services</p>	<p>Regional economic development agency</p> <p>Includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • the Atlantic Canada Opportunities Agency, • the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec, • the Canadian Northern Economic Development Agency, • the Federal Economic Development Agency for Southern Ontario, • the Federal Economic Development Initiative for Northern Ontario and, • the Department of Western Economic Diversification. <p>Source: Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Personne responsable des langues officielles (PRL0)</p> <p>Désignée par l'administrateur général de l'institution, la PRL0 a la responsabilité de coordonner la mise en œuvre des parties IV (Communications avec le public et prestation des services), V (Langue de travail), VI (Participation des Canadiens d'expression française et anglaise) et de l'article 91 de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans une institution. En sa qualité de PRL0, elle est le ou la titulaire du compte de son institution et a donc la responsabilité d'assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'application du Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation des services) et de sa <i>Directive</i>, de la Politique sur les langues officielles, de la Directive sur les langues officielles pour les communications et services et de la Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes. 	<p>Person responsible for official languages (PROL)</p> <p>Designated by the institution's Deputy Head, the PROL is responsible for coordinating the implementation of Parts IV (Communications with and Services to the Public), V (Language of Work), VI (Participation of English-speaking and French-speaking Canadians) and Section 91 of the <i>Official Languages Act</i> in an institution. In their function, the PROL is the account holder of their institution and is therefore responsible for ensuring:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The application of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations and its <i>Directive</i>, the Policy on Official Languages, the Directive on Official Languages for Communications and Services and the Directive on Official Languages for People Management.

<ul style="list-style-type: none"> • la coordination et de la préparation du Bilan annuel sur les langues officielles de son institution. <p>La PRLO est la personne représentant de son institution au sein des comités consultatifs des langues officielles. À ce titre, les invitations au Comité consultatif des ministères ou des sociétés d'État sur les langues officielles du Centre d'excellence en langues officielles (CELO) lui sont envoyées.</p> <p>La PRLO est le premier point de contact de l'institution pour toutes les demandes liées à l'interprétation des instruments politiques du Conseil du Trésor sur les langues officielles. Elle assure la liaison et identifie les occasions de mobilisation et de consultation avec le CELO au nom de son institution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • The coordination and preparation of their institutions' Annual Review on Official Languages. <p>The PROL is the institution's representative that sits as a member of the official languages advisory committee. As such, the invitations to the Official Languages Centre of Excellence (OLCE)'s Departmental and Crown Corporation Advisory Committee on Official Languages are sent to the institutions PROL.</p> <p>The PROL is the institution's first point of contact for all requests related to the interpretation of Treasury Board official languages policy instruments. The PROL liaises with and identifies opportunities for mobilization and consultation with the OLCE on behalf of their institution.</p>
<p>Population de la minorité francophone ou anglophone</p> <p>Aux fins de l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services, s'entend, relativement à la province où est situé un bureau d'une institution fédérale, de l'ensemble des personnes de la province dont la première langue ou l'une des premières langues apprises à la maison dans l'enfance et encore comprises est la langue officielle de la minorité et de celles qui parlent la langue officielle de la minorité à la maison, déterminé par Statistique Canada d'après les données publiées du plus récent recensement décennal de la population.</p> <p>NOTE : La population de la minorité francophone et anglophone est estimée à l'aide de la nouvelle méthode de calcul. Voir la définition de « méthode de calcul ».</p>	<p>English or French linguistic minority population</p> <p>For the application of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations, means all persons, in a province in which an office or facility of a federal institution is located, for whom the first language, or one of the first languages, learned at home in childhood and still understood, is the minority official language and those who speak the minority official language at home, as determined by Statistics Canada based on the published data from the most recent decennial census of the population.</p> <p>NOTE: The English and French minority population is estimated using the new calculation method. See the definition of "calculation method".</p>

<p>Sources : Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p> <p>Dictionnaire, Recensement de la population, 2021 – Demande potentielle de communications et services fédéraux dans la langue officielle minoritaire (statcan.gc.ca)</p>	<p>Sources: Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p> <p>Dictionary, Census of Population, 2021 – Potential demand for federal communications and services in the minority official language (statcan.gc.ca)</p>
<p>Principe de la proportionnalité</p> <p>Principe tiré du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services selon lequel une institution fédérale disposant de 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 de la population que représente la minorité par rapport à l'ensemble de la population dans cette RMR ou SDR.</p> <p>Le principe de la proportionnalité vise les dispositions suivantes du Règlement : alinéas 5(1)b), c), g), i), m) et p).</p> <p>Selon le Règlement, il faut tenir compte des facteurs suivants dans le choix des bureaux qui seront tenus d'offrir les communications et les services dans les deux langues officielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la répartition de la population de la minorité linguistique dans la région ; • le mandat des bureaux, leur clientèle et leur emplacement dans la région ; • les avis obtenus à la suite de la consultation de la population de la minorité francophone ou anglophone servie par ces bureaux. 	<p>Principle of proportionality</p> <p>Principle taken from the Official Languages (Communications with and Services to the Public) 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 a number of offices that is equal to or greater than the proportion of the population represented by the minority compared to the total population in the CMA or CSD.</p> <p>The following provisions of the Regulations concern the principle of proportionality: paragraphs 5(1)(b), (c), (g), (i), (m) and (p).</p> <p>The Regulations provide that the following factors must be considered when deciding which offices will be required to provide communications and services in both official languages:</p> <ul style="list-style-type: none"> • the distribution of the language minority population in the region; • the mandate of the offices, their clientele and their locations in the region; and • the advice received after consultation with the English or French linguistic minority population that is served by the offices.

<p>Exemple de l'application du principe de la proportionnalité :</p> <p>RMR fictive</p> <p>Population totale : 147 655</p> <p>Population minoritaire : 41 850</p> <p>Pourcentage : 28,3</p> <p>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.</p> <p>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 tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles devrait être calculé de la façon suivante : $10 \times 28,3 \% = 2,8$, c'est-à-dire 3 bureaux.</p> <p>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.)</p> <p>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 tenus de servir le public dans les deux langues officielles.</p>	<p>Example of the application of the principle of proportionality:</p> <p>Fictional CMA</p> <p>Total population: 147,655</p> <p>Minority population: 41,850</p> <p>Percentage: 28.3</p> <p>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.</p> <p>Under the principle of proportionality, if 10 of the institution's offices in a CMA provide the same services, the number of these offices that must provide their services in both official languages should be calculated as follows: $10 \times 28.3\% = 2.8$, or 3 offices.</p> <p>When the application of proportionality results in a fraction (for example, 2.8) rather than a whole number, the fraction must be rounded up to the nearest whole number. The regulatory provision requires that the number of an institution's offices providing services in both official languages compared to the total number of offices it has in a given region must be equal to or greater than the proportion of the minority population compared to the total population in the region. (If the result was 2.3 or 2.5 out of 10, the number of offices would still be 3.)</p> <p>Since a high proportion of the minority population lives outside the principal city, it would be inappropriate to designate three offices in that city as bilingual offices.</p> <p>It might be more appropriate to provide services in both official languages at two offices in the principal city and at one in</p>
--	---

<p>Dans une telle situation, 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.</p> <p>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.</p> <p>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 tenus d’offrir des services dans les deux langues officielles s’effectuent de la même façon.</p> <p>Source: Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p>	<p>either locality A or B, or to provide services in both official languages at one office in each of the three localities.</p> <p>The final decision will also have to consider the mandate of the office and the 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 in the same way.</p> <p>Source: Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Protection démographique 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 visée par la disposition réglementaire appliquée est demeurée la même ou a augmenté en nombre, même si son pourcentage a diminué par rapport à la population totale.</p> <p>Cette disposition s’applique aux bureaux bilingues qui seraient devenus unilingues lors de l’exercice d’actualisation de la</p>	<p>Demographic protection A regulatory provision (subsection 5(3.1) of the Regulations) that aims to mitigate the impact of certain demographic changes so as to ensure that an office retains its existing bilingual designation when the official language minority population referred to in the applied regulatory provision has remained the same or increased in number, even if the minority population has decreased as a percentage of the total population.</p> <p>This provision applies to bilingual offices that would have become unilingual based on the update of the language designations</p>

<p>désignation linguistique des bureaux [l'Exercice de révision de l'application du Règlement sur les langues officielles (ERAR)] en vertu d'une des dispositions suivantes du Règlement : 5(1)(b), c), g), h), i), j), l), m), o), p) ou q).</p> <p>Elle ne s'applique pas aux bureaux qui ont 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.</p> <p>Source : Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services</p>	<p>of offices [the Official Languages Regulations Reapplication Exercise (OLRRE)] under one of the following provisions: paragraph 5(1)(b), (c), (g), (h), (i), (j), (l), (m), (o), (p), and (q) of the Regulations.</p> <p>This provision does not apply to offices that measured demand based on the previous census or the census in force, or to offices that have a bilingual designation based on the presence of a minority language primary or secondary public educational facility in their service area.</p> <p>Source: Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Public</p> <p>Toute personne, tout groupe de personnes (associations professionnelles ou autres) ou toute organisation ou entreprise (autre qu'une société d'État) au Canada ou à l'étranger, tout représentant d'un autre palier de gouvernement communiquant avec une institution ou recevant un service d'une institution, sauf les agents et employés des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions.</p> <p>Source : Politique sur les langues officielles</p>	<p>Public</p> <p>Any person, group of persons (professional associations or others) or organization or company (other than a Crown corporation) in Canada or abroad, any representative of another level of government communicating with or receiving a service from an institution, excluding officers and employees of institutions subject to the <i>Official Languages Act</i> when carrying out their duties.</p> <p>Source: Policy on Official Languages</p>
<p>Région métropolitaine de recensement (RMR)</p> <p>Une région métropolitaine de recensement (RMR), à l'exclusion de celle d'Ottawa-Gatineau, utilisée par Statistique Canada aux fins du plus récent recensement décennal de la population.</p>	<p>Census metropolitan area (CMA)</p> <p>A census metropolitan area (CMA), excluding Ottawa-Gatineau, as used by Statistics Canada for the purposes of the most recent decennial census of the population.</p>

<p>Une RMR est formée d'une ou de plusieurs municipalités adjacentes situées autour d'un centre de population (aussi appelé le noyau). Selon les données du Programme du Recensement de la population actuel, une RMR doit avoir une population totale d'au moins 100 000 habitants, et son noyau doit compter au moins 50 000 habitants d'après les données ajustées du Programme du Recensement de la population précédent.</p> <p>Sources :</p> <p>Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p> <p>Glossaire illustré - Région métropolitaine de recensement (RMR) et agglomération de recensement (AR)(statcan.gc.ca)</p>	<p>A CMA is formed by one or more adjacent municipalities centred on a population centre (known as the core). A CMA must have a total population of at least 100,000 based on data from the current Census of Population Program, of which 50,000 or more must live in the core based on adjusted data from the previous Census of Population Program.</p> <p>Sources:</p> <p>Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p> <p>Illustrated Glossary - Census metropolitan area (CMA) and census agglomeration (CA) (statcan.gc.ca)</p>
<p>Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p> <p>Le <i>Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services</i> a été pris en 1991. Il a donné corps à la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, en précisant les circonstances dans lesquelles les bureaux des institutions fédérales ont le devoir d'offrir des services et de communiquer dans les deux langues officielles.</p> <p>Instrument d'application concrète et rigoureuse de certains concepts de la <i>Charte</i> et de certaines dispositions de la partie IV de la <i>Loi</i>, le <i>Règlement</i> précise et définit les notions de demande importante et de vocation du bureau. Des modifications au <i>Règlement</i> de 1991 ont été faites en 2019.</p>	<p>Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p> <p>The <i>Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</i> were issued in 1991. They gave substance to Part IV of the Act by specifying the circumstances under which the offices of federal institutions have the duty to provide services and communicate in both official languages.</p> <p>The Regulations are a tool to concretely and thoroughly apply certain concepts of the <i>Charter</i> and certain provisions of Part IV of the Act. The regulations specify and define the concepts of significant demand and nature of the office. Amendments to the 1991 Regulations were made in 2019.</p> <p>Part IV of the Act stipulates that members of the public in Canada have the right to</p>

<p>La partie IV de la Loi sur les langues officielles stipule que le public a, au Canada, droit à l'emploi du français ou de l'anglais lorsqu'il communique avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le siège ou l'administration centrale des institutions fédérales; • les bureaux situés dans la région de la capitale nationale; • les bureaux d'une institution qui relève directement du Parlement (par exemple Bureau du vérificateur général du Canada, Bureau du directeur général des élections et Commissariat aux langues officielles). <p>Quant au Règlement, il permet de déterminer lesquels des quelque 11 300 bureaux et points de services fédéraux, au Canada et à l'étranger, ont l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles. Il s'agit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des bureaux situés là où il y a une demande importante; • des bureaux dont la vocation justifie l'offre de services bilingues (par exemple ambassades et consulats); • des bureaux qui offrent des services aux voyageurs. <p>Sources :</p> <p>Le Règlement sur les langues officielles inclusif : une nouvelle approche pour servir les Canadiennes et les Canadiens en français et en anglais - Canada.ca</p> <p>Loi sur les langues officielles Partie IV - Communications avec le public et prestation des services - Canada.ca</p>	<p>use English or French when they communicate with:</p> <ul style="list-style-type: none"> • the head office or headquarters of federal institutions • offices located in the National Capital Region • the offices of an institution that reports directly to Parliament (for example, the Office of the Auditor General of Canada, the Office of the Chief Electoral Officer and the Office of the Commissioner of Official Languages). <p>The regulations set out which of the 11,300 federal offices and points of service in Canada and abroad are required to provide services in both official languages. They are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offices located in areas where there is significant demand • offices whose nature justifies providing bilingual services (for example, embassies and consulates) • offices that provide services to travellers. <p>Sources:</p> <p>Inclusive Official Languages Regulations: A New Approach to Serving Canadians in English and French - Canada.ca</p> <p>Part IV of the Official Languages Act - Communications with and Services to the Public - Canada.ca</p>
<p>Services clés</p> <p>Services fédéraux énumérés dans le Règlement pour lesquels des dispositions spécifiques s'appliquent. Dans une région</p>	<p>Key services</p> <p>Federal services listed in the Regulations that are subject to specific provisions.</p>

<p>métropolitaine de recensement, il s'agit des services offerts par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un Centre Service Canada, • un point de service de passeport, • un bureau de poste, • un bureau de la Banque de développement du Canada, • un bureau de l'Agence du revenu du Canada, un bureau de Patrimoine canadien, • un bureau de la Commission de la fonction publique et, • un organisme de développement économique régional. <p>Dans une subdivision de recensement (SDR), il s'agit des services mentionnés ci-dessus, ainsi que des services offerts par les détachements de la Gendarmerie royale du Canada.</p> <p>Source : <u>Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</u></p>	<p>Within a census metropolitan area, key services are services provided by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a Service Canada Centre, • a passport point of service, • a post office, • an office of the Business Development Bank of Canada, • an office of the Canada Revenue Agency, • an office of Canadian Heritage, • an office of the Public Service Commission of Canada and, • a regional economic development agency. <p>Within a census subdivision, key services are the services listed above, as well as services provided by Royal Canadian Mounted Police detachments.</p> <p>Source: <u>Directive on the Implementation of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</u></p>
<p>Services en personne</p> <p>S'entendent des communications et services au public fournis par une institution à partir d'un emplacement physique. Ces services comprennent, sans s'y limiter, les services offerts en face à face, les services offerts au moyen d'un système de vidéoconférence, les services offerts sur une base saisonnière et à temps partiel.</p>	<p>In-person services</p> <p>Refer to communications and services to the public provided by an institution from a physical location. Such services include, but are not limited to, face-to-face services, services offered by means of a videoconferencing system, services offered on a seasonal and part-time hour basis.</p>
<p>Service(s) non-clé(s)</p> <p>Tout service qui n'apparaît pas dans la liste des services clés.</p> <p>Voir la définition de « Services clés ».</p>	<p>Non-key service(s)</p> <p>Any service that doesn't appear in the list of key services.</p> <p>See the definition of "Key services".</p>

<p>Services offerts par vidéoconférence Communications et services au public fournis par une institution à partir d'un emplacement physique, par le biais d'une installation de vidéoconférence plutôt que face à face avec un membre du personnel sur les lieux.</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter le guide d'analyse : Services offerts par vidéoconférence.</p>	<p>Services offered through video conferencing Refers to communications with and services to the public provided by an institution from a physical location, through a video conferencing installation instead of face-to-face with an employee on location.</p> <p>For more information, please consult the analysis guide : Services Offered Through Video Conferencing.</p>
<p>Subdivision de recensement (SDR) Une subdivision de recensement (SDR), à l'exclusion d'une telle subdivision ou d'une partie de celle-ci située dans la région de la capitale nationale, utilisée par Statistique Canada aux fins du plus récent recensement décennal de la population.</p> <p>« SDR » est le terme générique qui désigne les municipalités (selon les lois provinciales/territoriales) ou les territoires considérés comme des équivalents municipaux à des fins statistiques (p. ex. les réserves indiennes, les établissements indiens et les territoires non organisés). Le statut de municipalité est défini par les lois en vigueur dans les provinces et les territoires au Canada.</p> <p>Sources : Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p> <p>Dictionnaire, Recensement de la population, 2021 – Subdivision de recensement (SDR)(statcan.gc.ca)</p>	<p>Census subdivision (CSD) A census subdivision, excluding any census subdivision or any part of a census subdivision within the National Capital Region, as used by Statistics Canada for the purposes of the most recent decennial census of the population.</p> <p>“CSD” is the general term for municipalities (as determined by provincial/territorial legislation) or areas treated as municipal equivalents for statistical purposes (e.g., Indian reserves, Indian settlements and unorganized territories). Municipal status is defined by laws in effect in each province and territory in Canada.</p> <p>Sources: Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p> <p>Dictionary, Census of Population, 2021 – Census subdivision (CSD)(statcan.gc.ca)</p>

<p>Système pour les obligations en langues officielles (SOLO)</p> <p>Le Système pour les obligations en langues officielles (SOLO) est une application Web qui permet aux institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles et au Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services de garder à jour, sur une base régulière, la liste de leurs bureaux qui offrent des services au public et qui communiquent avec lui.</p> <p>SOLO permet aussi de répondre aux besoins d'information du Conseil du Trésor (mandat conféré au Secrétariat) sur la situation des programmes de langues officielles dans les institutions assujetties à la Loi ne faisant pas partie de l'administration publique centrale (pour lesquelles le Conseil du Trésor ne représente pas l'employeur). Ainsi, les institutions peuvent y entrer des données statistiques sur leurs effectifs et ressources.</p> <p>Source : Outils pour les gestionnaires et responsables des langues officielles - Canada.ca</p>	<p>System for Official Languages Obligations (SOLO)</p> <p>The System for Official Languages Obligations (SOLO) enables institutions subject to the Official Languages Act and the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations to regularly update the list of their offices that provide services to and communicate with the public.</p> <p>SOLO also allows the Treasury Board to meet its information requirements (mandate conferred on the Secretariat) regarding the status of the Official Languages Program in institutions subject to the Act but not part of the Core Public Administration (i.e. for whom the Treasury Board does not represent the employer). Thus, institutions can enter statistical data on their staff and resources.</p> <p>Source: Tools for managers and persons responsible for official languages - Canada.ca</p>
<p>Trajet Se dit :</p> <ul style="list-style-type: none"> pour l'application des alinéas 7(4)c) et d) du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services (Règlement), 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 ; pour l'application du paragraphe 7(2) et de l'alinéa 7(4)e) Règlement, du trajet emprunté par un service de transport 	<p>Route Refers to:</p> <ul style="list-style-type: none"> for the purposes of paragraphs 7(4)(c) and (d) of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (Regulations), a route on which a federal institution provides the travelling public with a transportation service by aircraft or train that is carried out by a single conveyance, and for the purposes of subsection 7(2) and paragraph 7(4)(e) of the Regulations, a route on which a federal institution

<p>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.</p> <p>Source: Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services</p>	<p>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.</p> <p>Source: Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations</p>
<p>Vocation du bureau S’entend de la partie II du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services qui définit les circonstances selon lesquelles le mandat d’un bureau ou son emplacement fait en sorte qu’il doit communiquer avec le public et lui offrir des services dans les deux langues officielles (p. ex. une ambassade ou un consulat).</p>	<p>Nature of the office Refers to part II of the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations which defines the circumstances where the mandate of an office or its location requires that it communicates with and provides services to the public in both official languages (e.g., an embassy or consulate).</p>