

if an institution has more than one office. In CSDs with a minority population of at least 500 and representing less than 5 per cent of the total population, and in CSDs with a minority population of at least 200 and less than 500 people but which corresponds to at least 5 per cent of the total population, the key services listed above would have to be available in both official languages, as would those of the RCMP. In census subdivisions (CSDs) where the minority is a very small part of the population, federal offices would have to offer services in the minority language as well if demand for them represented at least 5 per cent of the total according to customer preference studies.

This part of the proposed regulations also includes a provision regarding services offered to the provincial language majority, which is explicitly guaranteed service in its own language in all federal offices in that province that offer services to the public.

#### b. Specific rules

These rules apply to particular services where demographic parameters would not be relevant. A large number of them are in the transportation sector. Bilingual services to the travelling public would be guaranteed where demand represents at least 5 per cent of the annual total. Services would also be available in both official languages where weight of numbers suggests significant demand: airports handling at least 1,000,000 passengers a year, border crossings in Ontario, Quebec and New Brunswick handling at least 500,000 people, and the main border post in each of the other provinces (other than airports). Air Canada flights departing from or arriving in the National Capital Region, Montreal or Moncton, or entirely within Ontario, Quebec or New Brunswick, would have to offer bilingual services, as would certain rail and ferry links.

The specific rules also cover some other special cases where demographic data are not applicable, and where services are being specifically provided for a restricted, fully identifiable clientele: one example is inspection of food-processing establishments. Services would have to be available in the other official language as well where at least 5 per cent of the clientele have expressed a preference for it.

#### 2. Nature of the office

The regulatory proposals on nature of the office define services that must be offered in both official languages whatever the demand. These cover the four areas set out in the *Act*: health, safety and security of the public; location of an office or facility; national or international mandate of an office; and any other circumstances considered appropriate.

#### 3. Contracts for services to the travelling public

This part of the draft regulations deals with services offered in airports, railway stations and federal ferry terminals as well as on board federal trains and ferries where there is significant demand for service in both languages.

selon la règle de proportionnalité s'il y a plusieurs bureaux. Dans les SDR ayant une minorité d'au moins 500 personnes et représentant moins de 5 p. 100 de la population globale, et dans les SDR ayant une minorité d'au moins 200 et de moins de 500 personnes mais qui correspond à au moins 5 p. 100 de la population globale, on a de nouveau recours aux services-clés susmentionnés auxquels s'ajoutent les services de la Gendarmerie royale du Canada. Enfin, dans les subdivisions de recensement où l'effectif de la population minoritaire est peu élevé, les bureaux fédéraux devraient offrir des services bilingues si la demande représente au moins 5 p. 100 de la demande totale, d'après les études menées sur les préférences des clients.

Cette partie de l'avant-projet comprend également une disposition touchant les services offerts à la majorité linguistique de chaque province. L'avant-projet garantit explicitement à cette population des services dans sa langue dans tous les bureaux fédéraux de cette province offrant des services au public.

#### b. Les règles particulières

Ces règles s'appliquent à des services particuliers où les paramètres démographiques ne sont pas pertinents. Bon nombre d'entre elles visent le domaine des transports. Ainsi, les services aux voyageurs seraient assurés dans l'une ou l'autre langue lorsque la demande de services dans cette langue correspond à au moins 5 p. 100 de la demande annuelle. Il y aurait également prestation de services aux voyageurs dans les deux langues lorsque leur nombre laisse supposer une demande importante, comme c'est le cas notamment des aéroports où passent au moins un million de passagers, des postes frontières routiers de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick où passent plus de 500 000 personnes ainsi que du poste frontière le plus important dans les autres provinces (sauf celui d'un aéroport) etc. De même, les vols d'Air Canada sur les trajets dont le point de départ ou d'arrivée est la région de la Capitale nationale, Montréal ou Moncton, de même que ceux se déroulant entièrement à l'intérieur des provinces de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick devraient offrir des services bilingues. Il en serait également ainsi de certains services ferroviaires et de traversiers.

Les règles particulières visent également quelques autres cas spéciaux où les données sur la population ne sont pas appropriées. L'une de ces règles porte sur les services destinés à une clientèle restreinte et identifiable par exemple, les services d'inspection des entreprises de transformation des aliments. Les services seraient disponibles en anglais ou en français lorsqu'au moins 5 p. 100 de la clientèle exprime une préférence pour l'une des deux langues.

#### 2. La vocation du bureau

Les propositions réglementaires sur la vocation du bureau visent les services qui devraient être offerts dans les deux langues officielles, sans égard au volume de la demande. Elles comprennent certains services qui s'inscrivent dans les quatre domaines précisés dans la *Loi*: la santé et la sécurité du public, l'emplacement du bureau, le caractère national ou international du mandat du bureau et toute autre circonstance jugée indiquée.

#### 3. Les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés

Ce volet de l'avant-projet porte sur les services offerts dans les aéroports, dans les gares ferroviaires, et dans les gares de traversiers fédéraux de même qu'à bord des trains et traversiers fédéraux qui sont le lieu d'une demande