

Facsimile machines and 800 lines can give rapid access to personal service in the client's preferred language and bilingual automated information systems with video display can guide the client to the service or information required. Consequently,

RECOMMENDATION NO. 3

The Committee recommends the use of new technology to provide services in both official languages in areas where local bilingual human resources are limited.

Minority language communities across the country are very concerned about those sections of the regulations which tie the delivery of services in the minority language to circumstances where demand for them represents at least 5% of total demand. The elimination of this criteria, however, would be prohibitively expensive and would require the withdrawal and rewriting of the regulations. Much of the concern also related to the process of measuring this demand and the fear that these customer preference studies will be carried out by departmental officials without the knowledge of the local minority language community.

RECOMMENDATION NO. 4

The Committee recommends that in any case where the implementation of the regulations will require the percentage of the demand for services in either official language to be ascertained, the methods to be used be determined after consultation with the local linguistic minority population and that, to the extent feasible, the actual determination of the level of demand be carried out by a person or entity other than the federal institution concerned.

Successful implementation of the regulations will depend on the quality of the "active offer" of service in the minority language made by federal institutions to members of the public.

RECOMMENDATION NO. 5

The Committee recommends that the Treasury Board issue directives under paragraph 46(2)(c) of the *Official Languages Act* respecting the active offer of services in either official language by federal institutions, pursuant to section 28 of the *Act*.

Weekly and monthly minority language newspapers are very important to the vitality of minority language communities and particularly to small communities that cannot support a local daily newspaper. Their economic survival may depend to a significant degree on a fair distribution of federal commercial advertising expenditures between majority language dailies and themselves.

RECOMMENDATION NO. 6

The Committee recommends that in complying with section 30 of the *Official Languages Act* federal institutions make use of media of communication of the linguistic minority population in a manner consistent with the purpose of the *Act*.

Many federal institutions organize their service delivery on the basis of service areas that do not coincide with census boundaries. The service area of one office, for example, might include one or more towns as well as the surrounding region. Changes to the boundaries of these service areas are of critical importance to members of the local minority language community. Consequently,

bilingue dans les bureaux qui offrent des services au public et, par le fait même, les coûts. Grâce aux télécopieurs et aux lignes téléphoniques à indicatif «800» ou à des systèmes automatisés d'information bilingue, les clients pourraient rapidement obtenir dans leur langue et de façon personnalisée les services ou les renseignements demandés. En conséquence,

RECOMMANDATION N° 3

Le Comité recommande l'utilisation de nouvelles technologies afin d'offrir des services dans les deux langues officielles là où les ressources humaines sont limitées.

Les minorités de langue officielle du pays sont très préoccupées par les articles du règlement aux termes desquels la prestation des services dans la langue de la minorité n'est garantie que lorsque la demande qu'ils suscitent représente au moins 5 p. 100 de la demande globale. Par contre, pour éliminer ce critère, il faudrait consentir à assumer des coûts prohibitifs et, d'abord, retirer l'avant-projet de règlement et le remanier complètement. De plus, les minorités s'inquiètent vivement de la façon dont on mesurera cette demande et craignent que ces études sur les préférences de la clientèle ne soient faites par des fonctionnaires des ministères sans que les minorités en cause ne soient au courant.

RECOMMANDATION N° 4

Le Comité recommande que dans les cas où la mise en oeuvre du règlement exigera que soit déterminé le pourcentage de la demande de services, dans l'une ou l'autre langue officielle, la méthode d'enquête soit décidée après consultation auprès de la population locale de la minorité linguistique et que, dans la mesure du possible, la détermination du niveau de la demande de services soit effectuée par une personne ou un organisme autre que l'institution fédérale en cause.

Le succès de l'application du règlement dépendra de la qualité de «l'offre active» de services dans la langue de la minorité par les institutions fédérales.

RECOMMANDATION N° 5

Le Comité recommande que le Conseil du Trésor donne des instructions en vertu de l'alinéa 46(2)c) de la *Loi sur les langues officielles* au sujet de l'offre active de services dans l'une ou l'autre langue officielle par les institutions fédérales conformément à l'article 28 de la *Loi*.

Les hebdomadaires et mensuels publiés dans la langue de la minorité sont essentiels à la vitalité des groupes linguistiques minoritaires en général, et de ceux qui sont trop petits pour assurer la rentabilité d'un quotidien local dans leur langue, en particulier. Leur survie peut dépendre dans une assez grande mesure de la répartition équitable des annonces commerciales du gouvernement fédéral entre eux et les quotidiens publiés dans la langue de la majorité.

RECOMMANDATION N° 6

Le Comité recommande que le recours aux médias de la population de la minorité linguistique par les institutions fédérales assujetties à l'obligation prévue à l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles* tienne compte de l'objet de la *Loi*.

Beaucoup d'organismes fédéraux organisent la prestation de leurs services en fonction de territoires qui ne coïncident pas avec les subdivisions de recensement. L'aire de service d'un bureau, par exemple, peut englober une ou plusieurs villes et la région avoisinante. Tout changement aux frontières de ces aires de service est d'une importance cruciale pour les membres de la minorité linguistique locale. En conséquence,