

INTRODUCTION

The *Official Languages Act* which replaces the 1969 legislation, was passed in July 1988.

On November 8, 1990, the President of Treasury Board, the Honourable Gilles Loiselle, laid before Parliament the document entitled *Draft of the proposed Regulations respecting communications with and services to the public in either official language*. Pursuant to Standing Order 32(5) and section 85 of the *Official Languages Act* (RCS 1985, 4th Supp., chapter 31), your Committee proceeded with consideration of this document.

Starting on December 4, 1990, your Committee heard from a large number of witnesses in the course of 16 public hearings. It also received letters and briefs which it took into consideration during its deliberations. (A list of the witnesses who appeared before the Committee is appended.)

The first chapter of this Report situates the *Draft of the proposed Regulations* in its context and reviews its broad outlines. The second presents an overview of the testimony given during the public hearings and the opinions expressed in the briefs submitted to us. In the final chapter your Committee makes its recommendations.

BRIEF DESCRIPTION OF THE DRAFT PROPOSED REGULATIONS

A. The context

The public's right to communicate with federal institutions in either official language is entrenched in the 1982 *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (sec. 20(1)). Part IV of the 1988 *Official Languages Act* makes it a duty of federal institutions (which comprise government departments and agencies, Crown corporations, and Air Canada by virtue of its divestiture legislation) to ensure that this right is respected.

The *Act* stipulates that federal institutions must ensure that the public can obtain services in French and English at the following offices: their head or central offices (sec. 22); all offices located in the National Capital Region (sec. 22); and all offices of any federal institution that reports direct to Parliament (sec. 24(2) and (3)).

The *Act* imposes the same obligation on offices where there is significant demand for service in both official languages (sec. 22(b)) and on offices where the nature of the office makes it reasonable that services be available in both official languages (sec. 24(1)). It empowers the government to make regulations on these two matters (sec. 32).

The *Act* also gives it the power to regulate services provided to travellers by a third party under contract to a federal institution (sec. 23(2)).

B. The broad outlines of the *Draft proposed Regulations*

The regulatory proposals cover three areas: significant demand, nature of the office and services for travellers provided under contract. The proposals regarding significant demand fall into two groups: general rules based for the most part on census data about the numbers and proportion of official-language minority communities, and specific rules about particular services, based mainly on volume of demand since the use of census figures is not appropriate in these cases.

INTRODUCTION

La *Loi sur les langues officielles*, qui remplace celle de 1969, a été adoptée en juillet 1988.

Le 8 novembre 1990, le président du Conseil du Trésor, l'honorable Gilles Loiselle, déposait devant le Parlement le document intitulé *Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public*. Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4^e supplément, chapitre 31) votre Comité a procédé à l'examen de ce document.

Depuis le 4 décembre 1990, le Comité a entendu de nombreux témoins au cours de 16 audiences publiques. Il a également reçu des lettres et des mémoires dont il a tenu compte dans ses délibérations. (On trouvera, en annexe, la liste des témoins qui ont comparu devant le Comité.)

Le premier chapitre du présent rapport situe l'avant-projet de règlement dans son contexte et en rappelle les grandes lignes. Le second donne un aperçu des témoignages entendus au cours des audiences, et des opinions exprimées dans les mémoires qui nous ont été soumis. Dans le dernier chapitre, le Comité formule ses recommandations.

BREVE DESCRIPTION DE L'AVANT-PROJET DE RÈGLEMENT

A. Le contexte

Le droit du public à l'emploi de l'une ou l'autre langue officielle dans ses communications avec les institutions fédérales est enchâssé dans la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 (art. 20(1)). La partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 précise les obligations des institutions fédérales (les ministères et organismes, les sociétés d'État et Air Canada, en vertu de la loi la privatisant) en vue de donner pleinement effet à ce droit.

La *Loi* stipule que les institutions fédérales doivent veiller à ce que le public puisse recevoir leurs services en français ou en anglais aux bureaux suivants : tous les sièges ou administrations centrales (art. 22); tous les bureaux situés dans la région de la Capitale nationale (art. 22); et tous les bureaux des institutions qui rendent directement compte au Parlement (art. 24(2) et (3)).

La *Loi* impose la même obligation aux bureaux où l'emploi de l'une ou l'autre langue fait l'objet d'une demande importante (art. 22) et aux bureaux dont la vocation justifie des services dans les deux langues officielles (art. 24(1)). Elle accorde au gouvernement le pouvoir de réglementer ces deux domaines (art. 32).

La *Loi* accorde également le pouvoir de réglementer les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés dans les installations fédérales (art. 23(2)).

B. Les grands traits de l'avant-projet de règlement

Les propositions réglementaires comportent trois volets : la demande importante, la vocation du bureau et les services offerts aux voyageurs par les tiers conventionnés. Les propositions relatives à la demande importante comprennent deux ensembles de règles, à savoir : des règles d'application générale qui s'appuient, pour la plupart, sur les données du recensement quant au nombre et à la proportion de la population de la minorité linguistique; et des règles sur certains services particuliers qui s'appuient, pour la plupart, sur le volume des communications, puisque l'utilisation des données du recensement n'est pas appropriée dans ces cas.