

As for the travelling public, the proposals may perhaps be needlessly complex. The draft regulations seem to have been devised more in terms of the current capability of some departments and corporations to offer services in both official languages than in terms of the rights of the travelling public.(18A:6)

The Commissioner felt that the regulations are equitable and reasonable. Equitable, because they provide identical treatment for both majorities, and because the two minority communities will benefit from the same services under the same circumstances. Reasonable, because, considering the criterion of significant demand recognized in the *Charter* and in the *Act*, it guarantees fundamental language rights through a variable scale of services, according to criteria that appear to be realistic. The Commissioner ended his assessment by saying:

The new criteria set out in the regulations should provide a more coherent and realistic framework for a methodical application of the provisions of the *Act*, provided that active offer is applied on a continuing and consistent basis; without it, the user would have much difficulty relating to the services offered.(18A:7)

The Commissioner made seven main recommendations and a number of other suggestions and observations. Two of the recommendations substantially modify the draft regulations, namely:

- ° the recommendation calling for the deletion of the 5 per cent standard for census subdivisions and for the retention only of the criterion of absolute numbers (500 or 200, as the case may be).
- ° the recommendation proposing that, in census metropolitan areas (CMA) with fewer than 5,000 persons of the minority official language, the range of key services be broadened to include some agencies of particular interest to minority communities.

Associations representing minority official language groups also sought to improve the draft regulations, notably by recommending that the population criteria be expressed in absolute numbers, without reference to a percentage of the population. They also proposed that the volume of demand for services criterion be eliminated. In fact, these two recommendations produced the broadest consensus among minority groups.

The Commissioner, the FFHQ, Alliance Québec and Canadian Parents for French asked that it be clearly specified in the draft regulations that the organization of services (location of offices and conditions of service) must be carried out in close consultation with the minority clientele. The above-mentioned and certain groups representing small minority language communities stressed the importance of issuing clear guidelines and directives on the active offer of service in both official languages.

Certain briefs also called for changes to the rules on specific circumstances surrounding significant demand. The Commissioner suggested that the criteria respecting services for the travelling public be revised to take into account local significant demand and the presence of foreign travellers, particularly at border crossings. The Commissioner, the FFHQ and the SAANB expressed the view that with respect to airports, the draft regulations constituted a step backward

En ce qui concerne le public voyageur, les propositions sont peut-être inutilement complexes. La réglementation prévue semble avoir été conçue davantage en fonction de la capacité actuelle des ministères et des sociétés d'offrir des services dans les deux langues officielles qu'en fonction des droits des voyageurs. (18A:28)

Le Commissaire a fait valoir que le règlement est équitable et raisonnable. D'une part, le règlement est équitable puisqu'il prévoit un traitement identique pour les deux majorités linguistiques. D'autre part, les deux communautés minoritaires bénéficient des mêmes services dans les mêmes circonstances. Le règlement est raisonnable puisque, compte tenu du critère de la demande importante reconnu dans la *Charte* et dans la *Loi*, il garantit des droits linguistiques fondamentaux grâce à une échelle variable de services déterminée par des critères jugés dans l'ensemble réalistes. Le Commissaire a conclu son évaluation comme suit :

Les nouveaux critères énoncés par le règlement devraient donc permettre l'application méthodique des dispositions de la *Loi*, dans un cadre cohérent et réaliste, pourvu que l'on applique de façon continue et inflexible la pratique de l'offre active sans laquelle l'utilisateur aurait grand peine à s'y reconnaître. (18A:29)

Le Commissaire a proposé sept recommandations principales et plusieurs autres suggestions et observations. Deux de ces recommandations modifiaient substantiellement l'avant-projet soit :

- ° la recommandation proposant d'éliminer le critère proportionnel de 5 p. 100 pour les subdivisions de recensement (SDR) et de ne retenir que le critère exprimé en nombres absolus (500 ou 200 selon le cas).
- ° la recommandation suggérant que, dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de moins de 5 000 personnes de langue officielle minoritaire, la gamme des services-clés soit élargie de façon à comprendre les organismes qui présentent un intérêt particulier pour les communautés minoritaires.

Les associations qui représentent les groupes minoritaires de langue officielle ont également cherché à bonifier l'avant-projet de règlement notamment en recommandant que les critères de population soient exprimés en nombres absolus sans référence à un pourcentage de la population. Ils ont aussi suggéré que le critère du volume de la demande de services soit éliminé. En fait, ces deux recommandations sont celles qui recueillaient le plus large consensus auprès des groupes minoritaires.

Le Commissaire, la FFHQ, Alliance Québec et les *Canadian Parents for French* ont demandé que l'avant-projet précise que l'aménagement des services (emplacement des bureaux et modalités du service) se fasse en consultation étroite avec la clientèle minoritaire. Le Commissaire, Alliance Québec, les *Canadian Parents for French* et certains groupes représentant de petites communautés minoritaires ont insisté sur l'importance d'émettre des directives et des instructions claires sur l'offre active de service dans les deux langues officielles.

Certains mémoires ont également proposé des modifications aux règles concernant les circonstances particulières sur la demande importante. Le Commissaire a suggéré que les critères concernant les services aux voyageurs soient revus afin de tenir compte de la demande importante locale et de la présence de voyageurs étrangers notamment aux postes frontières routiers. Le Commissaire, la FFHQ et la SAANB ont exprimé l'avis que dans le cas des aéroports,