



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 051 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 8 mars 2011

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 8 mars 2011

• (0845)

[Français]

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.)): Bonjour, messieurs et mesdames. M. Blaney s'excuse de son absence. Vous allez devoir subir ma présidence encore une fois.

D'abord, je souhaite la bienvenue à nos témoins, ce matin: Mme Forand, M. Nixon, M. La Salle et Mme Rallis.

Je cède la parole à Mme Forand et à son équipe pour une dizaine de minutes. Par la suite, nous passerons aux questions.

Mme Liseanne Forand (chef de l'exploitation, sous-ministre déléguée principale du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, Service Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous comparaissons devant vous aujourd'hui à la suite du rapport de vérification du commissaire aux langues officielles sur la prestation de services bilingues à Service Canada.

Ce matin, j'ai l'intention de vous donner une courte description de Service Canada, de son rôle dans la prestation de services offerts par le gouvernement fédéral et de son engagement en matière de langues officielles, qui fait partie intégrante de la culture d'excellence du service de l'organisation.

Je parlerai aussi des progrès accomplis au cours des trois dernières années et je préciserai nos engagements en vue d'apporter davantage de changements, à la lumière des recommandations du commissaire.

Comme M. le président l'a mentionné, je suis accompagnée de collègues: M. Charles Nixon, sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens; Mme Gina Rallis, sous-ministre adjointe, Direction générale des services de ressources humaines; et M. Dominique La Salle, directeur général, Secrétariat des politiques sur les aînés et les pensions et champion des langues officielles à Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Service Canada joue un rôle privilégié auprès des Canadiens et des Canadiennes. On pourrait même dire qu'il est le visage du gouvernement du Canada. Service Canada, c'est 16 000 employés, quelque 620 points de service à la grandeur du pays, un centre d'appels 1 800 O-Canada, un réseau téléphonique et un site Internet. C'est un guichet unique qui permet aux citoyens d'accéder aux programmes et services du gouvernement du Canada où qu'ils se trouvent et de la manière qui leur convient le mieux.

Chaque jour, Service Canada effectue environ 1 million de transactions, que ce soit en personne, au téléphone, en ligne ou par la voie de nos centres de traitement. Nous fournissons des programmes et des services qui touchent les Canadiens à des moments charnières de leur vie. Je pense ici au numéro d'assurance sociale, au Programme de prêts aux étudiants, au Programme d'assurance-emploi, au Régime des pensions du Canada et aux prestations de la Sécurité de la vieillesse, pour n'en nommer que quelques-uns.

Compte tenu de la portée et de la nature de son mandat, Service Canada a fait l'objet d'une vérification de la prestation de services au public en français et en anglais. Nous avons accueilli favorablement les recommandations du commissaire parce qu'elles nous permettent, d'une part, de constater les progrès accomplis depuis son dernier rapport annuel en 2008 et, d'autre part, de déterminer les améliorations additionnelles que nous devons apporter.

La prestation de services bilingues représente tout un défi pour une institution comme la nôtre, qui doit servir les citoyens dans toutes les régions du pays et de différentes manières, mais c'est un défi que nous prenons très au sérieux. L'excellence du service est vraiment au coeur de tout ce que nous entreprenons, et les langues officielles en sont un élément clé.

Dans son rapport de vérification, le commissaire aux langues officielles reconnaît les efforts considérables que nous avons déployés en vue d'améliorer la prestation de services bilingues et d'assurer une qualité égale du service en français et en anglais. Du même souffle, le commissaire a mis le doigt sur les domaines dans lesquels Service Canada doit faire mieux, particulièrement en matière d'offre active de services bilingues.

Face aux piètres résultats que nous avons obtenus en ce qui a trait à l'offre active en 2006-2007 alors que notre performance était de 8 p. 100, nous avons mis en oeuvre un plan d'action qui incluait une série de mesures pour améliorer notre rendement à cet égard. Entre autres, nous avons mis en place une nouvelle directive sur l'offre active et la formation requise pour l'appuyer. Nos efforts portent des fruits puisque notre performance est passée de 8 p. 100 en 2006-2007 à 33 p. 100 en 2007-2008 et à 54 p. 100 en 2008-2009.

Mais nous savons que nous pouvons faire mieux et notre objectif est donc d'atteindre 100 p. 100 chaque fois qu'un client se présente dans l'un de nos centres de services bilingues. J'ajouterai que nous avons fait un sondage, en 2010, sur l'offre active et, selon notre sondage, nous avons atteint un rendement de 85 p. 100. Alors, nous espérons que la prochaine fois que le commissaire aux langues officielles évaluera cet aspect, nous pourrions obtenir une note encore plus haute. Nous visons toujours 100 p. 100.

• (0850)

[Traduction]

Nous savons qu'il nous reste du travail à faire pour respecter l'ensemble de nos obligations en vertu de la partie IV de la Loi sur les langues officielles. C'est pourquoi nous avons élaboré un plan d'action triennal pour la période de 2011 à 2014. Dans ce plan d'action, nous reconnaissons que la capacité des employés de Service Canada de fournir des services bilingues est un élément clé. Nous énumérons des mesures que nous allons prendre au chapitre de la formation, de la langue de travail, de la dotation, du rendement et de la reddition de comptes.

À des fins de référence, j'aimerais noter que 3 745 employés occupent des postes bilingues à Service Canada et que 94 p. 100 d'entre eux respectent les exigences linguistiques en lien avec leur poste. Nous allons mettre en oeuvre différents projets pour aider les employés à acquérir les compétences linguistiques nécessaires à leur travail et à les maintenir. Nous continuerons d'investir dans la formation. Par exemple, nous avons créé un programme de formation en ligne indépendant qui s'appelle For the Love of English/Pour l'amour du français et un module de formation amélioré sur tous les aspects de la Loi sur les langues officielles.

Nous avons aussi élaboré une stratégie ministérielle sur la langue de travail, qui a pour objectif d'atteindre différents buts: créer un environnement de travail qui nous permettra d'attirer des travailleurs compétents dans les deux langues officielles et de les maintenir en poste; améliorer les ressources à la disposition des gestionnaires afin qu'ils puissent respecter leurs obligations en matière de langues officielles et faire la promotion de la dualité linguistique; offrir à tous les employés l'occasion de travailler dans un environnement qui favorise l'utilisation des deux langues officielles; et agir de façon à encourager nos employés à considérer le bilinguisme institutionnel comme un atout en lien avec l'excellence des services.

Nous sommes aussi attachés à élaborer un cadre de reddition de comptes et de gestion axé sur les résultats. Ce cadre contiendra des mécanismes de reddition de comptes, et des précisions sur le rôle des gestionnaires, des coordonnateurs en matière de langues officielles et des employés responsables de dispenser des services au public dans les régions et à l'administration centrale. Par exemple, nous proposons la création d'un poste de coordonnateur des langues officielles dans chaque région.

[Français]

Même si Service Canada effectue déjà des analyses et des recherches sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les consulte pour mieux comprendre leurs besoins, nous nous sommes aussi engagés, dans notre plan d'action, à mettre en place des mécanismes de consultation structurés et coordonnés et à nous assurer d'obtenir une rétroaction continue.

L'un des défis auxquels nous sommes confrontés consiste à trouver des moyens d'être créatifs dans nos approches, tout en utilisant nos ressources de manière toujours plus efficiente.

Un exemple d'innovation en ce sens est notre projet-pilote d'offre de services d'interprétation en français et en anglais dans les centres Service Canada unilingues, que nous avons lancé en mai dernier. Grâce à ce projet, les clients peuvent avoir accès aux services dans la langue de leur choix, sans devoir se rendre dans un centre désigné bilingue.

Nous étudierons les résultats de ce projet-pilote au bout d'un an afin de juger s'il y aurait lieu d'étendre le service à d'autres sites unilingues. Une telle décision ferait également l'objet de consultations auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans les endroits touchés.

Nous sommes fiers des progrès que nous avons faits au chapitre des langues officielles. Au cours de la dernière année, nous avons mené, comme je vous le disais, un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Dans ce sondage, 98 p. 100 des clients qui ont été servis en personne — 6 000 personnes ont répondu au sondage — ont dit avoir reçu des services dans la langue de leur choix. Parmi les clients des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ce chiffre grimpe à 99 p. 100.

Nous sommes déterminés à apporter les améliorations nécessaires pour renforcer notre programme des langues officielles et notre capacité bilingue.

Nous nous sommes engagés à mettre en oeuvre toutes les recommandations du commissaire, et celui-ci s'est dit satisfait des mesures et de l'échéancier proposés.

Je dois dire que depuis mon arrivée à Ressources humaines et Développement des compétences Canada, il y a un an et demi, je remarque que dans cette organisation, beaucoup d'énergie est investie dans la création d'une culture de valorisation des langues officielles à tous les échelons de l'organisation.

En particulier à Service Canada, nous voyons les langues officielles comme une valeur fondamentale de notre institution, et c'est ce que nous tentons de communiquer à l'ensemble des employés.

Je peux vous assurer que la prestation de services bilingues à Service Canada est une priorité.

C'est une question d'égalité et de droit, c'est vrai, mais aussi un engagement de notre part à offrir les meilleurs services possible à tous les Canadiens, d'un océan à l'autre et à l'autre.

● (0855)

[Traduction]

Merci de votre attention. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

[Français]

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Forand.

Puisque nous n'avons pas de restriction de temps aujourd'hui, les tours de table seront de cinq minutes.

Nous allons commencer par Mme Zarac.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Merci d'être ici aujourd'hui.

Vous avez mentionné, madame Forand, que 3 745 employés occupent des postes bilingues. Quel pourcentage de ce qui est requis ces employés forment-ils?

Si je peux mieux m'expliquer, tous les postes désignés bilingues sont-ils pourvus?

Mme Liseanne Forand: Nous avons 3 745 postes bilingues et les gens qui les occupent répondent aux exigences des postes à 94 p. 100.

Mme Lise Zarac: Je comprends cela, mais ma question touche plutôt les 130 points de service sur 600 désignés bilingues. Est-ce que 3 745 postes sont suffisants pour répondre aux besoins des citoyens?

Mme Liseanne Forand: Non. D'après notre organisation actuelle, les postes désignés bilingues sont ceux que nous avons. Dans notre plan d'action, nous nous sommes engagés à revoir, d'ici à 2013, les lignes directrices pour l'établissement de postes bilingues.

Mme Lise Zarac: Le plan d'action que vous mentionnez est-il déjà prêt?

Mme Liseanne Forand: Le plan d'action contient notre réponse au commissaire et les engagements que nous avons pris. Nous avons incorporé toutes ces composantes dans un plan d'action de Service Canada.

Mme Lise Zarac: Pourriez-vous faire parvenir ce plan au comité?

Mme Liseanne Forand: Certainement, tout à fait.

Mme Lise Zarac: Parfait, merci.

Dans la recommandation 5 du commissaire, il est question des postes bilingues. Le commissaire demande « de définir le profil linguistique requis pour exercer les tâches prévues ». Est-ce que cet exercice a été fait?

Mme Liseanne Forand: Cet exercice n'a pas encore été fait. Nous nous engageons à le faire en plusieurs étapes d'ici au 1^{er} avril 2013. Nous allons revoir les postes désignés bilingues et notre façon d'établir ces postes. Je pourrais peut-être vous l'expliquer davantage, et le commissaire en parle d'ailleurs dans sa vérification.

À Service Canada, nous avons mis en place ce qu'on appelle le modèle structurel de la gestion de service, c'est-à-dire que tous nos bureaux régionaux sont organisés de la même façon en ce qui concerne l'organisation et l'organigramme. Nous avons un nombre restreint de postes génériques au pays: nous en avons une trentaine seulement. C'est un premier pas. C'est en fait la fondation d'une approche beaucoup plus structurée pour l'ensemble des ressources humaines.

Nous allons intégrer toute cette idée de la désignation des postes bilingues à cette approche qui est bien structurée et bien normalisée dans tout le pays.

Mme Lise Zarac: On devrait le retrouver dans votre plan d'action.

Vous avez énuméré quelques-uns des services que vous offrez et ce sont des services très importants pour la population: numéro d'assurance sociale, Programme de prêts aux étudiants, Programme d'assurance-emploi, pour n'en nommer que quelques-uns. Pour les citoyens, ce sont des services très importants. C'est important qu'ils puissent communiquer et se faire comprendre lorsqu'ils demandent des services à Service Canada.

Le commissaire, dans sa recommandation 6, suggère de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire avant de procéder à des changements qui pourraient avoir un impact sur les services, et il vous demande aussi d'élaborer un mécanisme de rétroaction continue. Est-ce que c'est fait ou cela fait partie de votre plan d'action?

• (0900)

Mme Liseanne Forand: Dans nos bureaux régionaux, beaucoup de contacts se font avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Cependant, nous acceptons tout à fait la perspective du commissaire qui indique que ce n'est pas particulièrement structuré ou coordonné et que nous devons faire mieux pour assurer une meilleure surveillance de nos contacts.

Par exemple, au cours de l'année dernière, dans la région de l'Ontario, nous avons établi 34 différents contacts avec ces communautés. Toutefois, ce ne sont pas toutes les régions que nous desservons qui nous fournissent ce genre de statistiques. Nous nous sommes donc engagés à adopter, d'ici à septembre 2011, une approche beaucoup plus structurée et coordonnée et à mettre en place des mesures de surveillance pour que nous puissions vérifier chaque année la performance de nos bureaux régionaux.

Mme Lise Zarac: La fermeture de certains bureaux est prévue le 31 mars 2011. Est-ce que les communautés ont été consultées relativement à cette décision?

Mme Liseanne Forand: À la fin de ce mois-ci, il y aura changement du service offert dans certains bureaux communautaires situés à Terre-Neuve et au Cap-Breton, en Nouvelle-Écosse. Ce

service a été offert jusqu'à maintenant par des tierces parties. On avait des contrats avec un organisme quelconque dans une communauté et on offrait des informations sur les programmes et services du gouvernement du Canada dans ces bureaux. Ce sont des bureaux communautaires, ce ne sont pas des bureaux ordinaires de Service Canada.

Après avoir évalué le service offert dans ces bureaux, on s'est dit qu'il n'était pas égal à celui fourni ailleurs. Ailleurs, non seulement vous pouvez avoir des informations sur les programmes et services, mais vous pouvez, par exemple, faire la demande d'un numéro d'assurance sociale et recevoir votre numéro sur-le-champ. Dans les bureaux communautaires, ce n'est pas possible, parce que les employés sont des contractuels et des tierces parties.

Ce que nous proposons donc de faire, c'est de remplacer le service offert dans ces bureaux communautaires soit par l'accès à un bureau de Service Canada ordinaire, s'il est à moins de 50 kilomètres — c'est notre norme de rendement —, soit en établissant ce qu'on appelle un site mobile régulier. Dans ce cas, ce sont des employés de Service Canada qui se déplacent avec un ordinateur sans fil, tout l'équipement et les programmes dont ils ont besoin, et qui peuvent offrir les services sur place. Ils se rendent dans les communautés selon la demande. Cela peut être une fois par semaine, une fois toutes les deux semaines, cela dépend de la demande existante. Certains de ces bureaux communautaires au Cap-Breton desservent une communauté francophone en Nouvelle-Écosse...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): On aura certainement...

Mme Liseanne Forand: ... et, pour vous donner une réponse, nous avons consulté les communautés francophones de la Nouvelle-Écosse au sujet de ce changement.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Zarac.

Monsieur Nadeau, c'est à vous.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Bonjour à vous tous.

Vous avez un centre de service téléphonique à Service Canada. Y en a-t-il un seul ou plusieurs au Canada?

Mme Liseanne Forand: Nous avons un centre de service 1 800 O-Canada, situé ici même, à Ottawa, mais nous avons plusieurs services téléphoniques pour les programmes en particulier, comme pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la...

M. Richard Nadeau: D'accord. Tous ces autres services téléphoniques sont-ils situés au Canada?

Mme Liseanne Forand: Oui, ils sont tous situés au Canada.

M. Richard Nadeau: D'accord.

L'autre aspect que je veux aborder est la question du service au public. Lorsqu'une personne compose le numéro 1 800 — vous me dites qu'il y a 1 million de communications par jour — et qu'elle veut obtenir le service en français, y a-t-il une période d'attente ou le service est-il offert automatiquement?

Mme Liseanne Forand: Le service 1 800 O-Canada est bilingue.

M. Richard Nadeau: Donc, tous les employés sont bilingues au service 1 800?

• (0905)

Mme Liseanne Forand: Au service 1 800 O-Canada, tous les employés sont bilingues.

M. Richard Nadeau: Le centre est situé rue Clarence, à Ottawa?

Mme Liseanne Forand: C'est cela.

M. Richard Nadeau: Ils sont tous bilingues, donc il n'y a pas de période d'attente. Vous me dites que lorsqu'un appel est fait en français, le service est donné automatiquement.

En Nouvelle-Écosse, à Petit-de-Grat et Chéticamp, il y a eu des demandes particulières à la suite de la fermeture de points de service. Je veux connaître la situation à Trois-Rivières. Selon ce que j'en sais, certains services sont réduits à Trois-Rivières et transférés. Pourriez-vous nous parler de cette situation?

Mme Liseanne Forand: Je ne suis pas au courant d'un changement dans le service de première ligne à un centre de Service Canada à Trois-Rivières. Il se peut qu'il se présente des situations, pas en ce qui concerne le service, mais peut-être le traitement de certains de nos programmes, comme l'assurance-emploi ou le Régime des pensions du Canada. Il se peut que, parfois, des tâches effectuées dans un endroit le soient plutôt dans un autre par la suite. Toutefois, je ne suis pas au courant d'une situation particulière à Trois-Rivières.

M. Richard Nadeau: D'accord. Pourriez-vous vérifier cela et nous soumettre un court rapport d'une page? Selon ce que j'entends dire, certains fonctionnaires de Service Canada sont transférés à Montréal et ils doivent alors faire le choix de demeurer à Trois-Rivières ou de déménager. Cela nous a été rapporté à quelques reprises.

En ce qui concerne la partie V de la Loi sur les langues officielles, qui traite de la langue de travail au sein des différents ministères, agences et sociétés d'État, j'aimerais savoir si, dans l'ensemble, les membres du personnel, les 16 000 employés de Service Canada, se sentent à l'aise de rédiger en français, s'ils le veulent bien, des documents ou des rapports à l'intention de leurs supérieurs.

Mme Liseanne Forand: Malheureusement, les plus récentes données quantitatives datent de 2008. On a fait un sondage auprès de la fonction publique pour la dernière fois en 2008.

Depuis ce temps, nous avons multiplié nos efforts pour augmenter l'aisance, si je peux m'exprimer ainsi, que les employés peuvent éprouver à travailler dans leur langue. C'est un domaine sur lequel nous nous penchons très activement. Nous venons d'approuver une stratégie d'utilisation des langues secondes en milieu de travail qui comporte des éléments semblables afin de responsabiliser les gestionnaires de tous les niveaux et d'augmenter la prise de conscience partout au sein du ministère quant aux droits et obligations relatifs à la langue de travail.

M. Richard Nadeau: J'aimerais attirer votre attention sur le fait que le deuxième volume du rapport de 2010 du commissaire aux langues officielles soulève le fait qu'il y a un malaise chez les personnes qui veulent travailler en français, et qui ont le droit de le faire. En effet, souvent, si le travail est effectué en français, il doit être traduit pour être présenté dans les deux langues.

Parfois, quand on traduit, l'esprit n'y est pas et cela retarde le processus. Si le français est un élément qui retarde le processus dans les ministères et organismes, on ne veut pas lui donner sa place au sein de la machine. On a vu aujourd'hui, en lisant un éditorial du journal *LeDroit*, l'importance qu'accorde le commissaire aux langues officielles à cette question. Il souhaite que le français soit présent dans toute la machine fédérale. Il constate qu'il ne l'est pas. La

preuve en est que le commissaire est obligé de fournir des trucs aux ministères pour qu'ils acceptent que le français soit utilisé dans les milieux de travail. De plus, je sais que Service Canada offre un service conformément à la partie IV de la Loi sur les langues officielles relativement aux services à la population. Si le français est perçu négativement, on s'entend sur le fait que le travail n'est pas fait à cet égard.

Tout à l'heure, vous disiez que 94 p. 100 des postes bilingues sont occupés par des personnes bilingues. Faisons un calcul rapide. Puisqu'il y a environ 3 000 personnes qui occupent ces postes, cela veut dire que près de 200 personnes occupent des postes bilingues sans l'être. Quel est le problème? Je ne comprends pas. Si un francophone unilingue occupait un poste bilingue et qu'un anglophone l'appelait au téléphone, je suis certain qu'il ferait l'objet d'une plainte. Que faites-vous pour que ces 200 postes soient pourvus?

Mme Liseanne Forand: Je vais d'abord répondre à la première partie de votre question. Ensuite, je vais demander à Mme Rallis de donner suite à la deuxième partie de votre question.

En effet, il s'agit d'une question de dotation de ressources humaines, de qualifications, etc. Bien souvent, certaines personnes occupent des postes et, à la suite d'une vérification, leur niveau de compétence change. Il faut quand même être évalué tous les cinq ans.

• (0910)

M. Richard Nadeau: Quelqu'un qui était bilingue hier peut-il ne plus l'être aujourd'hui?

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Je vous demanderais de répondre en quelques secondes, s'il vous plaît.

Mme Liseanne Forand: Tous les cinq ans, une personne doit démontrer qu'elle est toujours bilingue. Il se peut qu'une personne occupe un poste et que ses notes ne soient plus à la hauteur. Il est aussi possible qu'une personne vienne d'être nommée ou occupe un poste de façon intérimaire parce que le poste est vacant. Il faut tenir compte de tout ce va-et-vient de dotation et de personnes. Il est impossible d'obtenir un poste doté bilingue de façon permanente sans satisfaire aux exigences linguistiques de ce poste.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, nous reviendrons sur le sujet si nécessaire.

Monsieur Godin, la parole est à vous.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): En passant, chers collègues, je tiens à ce que vous sachiez que, par la force des choses, nous en sommes rendus à des tours de table de sept minutes. Je n'ai pas voulu vous interrompre. Je reviens sur ce que j'ai dit. Nous allons respecter la limite de temps convenue pour tout le monde, soit sept minutes pour le premier tour de table.

M. Yvon Godin: Je vous souhaite tous la bienvenue.

Un peu plus tôt, vous avez dit qu'une étude ou une consultation avait été faite auprès des gens de la Nouvelle-Écosse en ce qui concerne la fermeture de bureaux. Qui avez-vous consulté?

Mme Liseanne Forand: Les deux organisations consultées étaient le RDEE de la Nouvelle-Écosse et une organisation oeuvrant dans le domaine du développement économique, également en Nouvelle-Écosse. Il s'agissait de deux organisations provinciales.

M. Yvon Godin: Vous n'avez donc pas consulté les associations francophones de la région.

M. Charles Nixon (sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens, Service Canada): Je pense qu'il s'agissait de l'organisation régionale représentant les Acadiens.

M. Yvon Godin: Un reportage a été publié le 8 février 2011, à 21 h 12, par Paul Gaboury, dans le journal *LeDroit*. Je vous cite le début de cet article:

Service Canada n'a pas réalisé d'étude d'impact sur les services en français dans le cadre de la transformation de ses 50 bureaux communautaires à travers le pays parce que l'institution fédérale assure que la clientèle pourra continuer à accéder à des services bilingues.

La sénatrice Maria Chaput avait demandé à la leader du gouvernement Marjorie LeBreton s'il existait une étude sur l'impact de la transformation des bureaux communautaires de Service Canada. Elle voulait ainsi s'assurer que le projet respectait la Loi sur les langues officielles puisque le gouvernement doit prendre des mesures positives pour le développement et l'épanouissement des communautés linguistiques en situation minoritaire.

Le journaliste a alors fait la même demande directement auprès de Service Canada. Voici la réponse donnée par une représentante de Service

Canada: Les bureaux communautaires de Service Canada ayant une désignation bilingue et offrant des services dans les deux langues officielles continueront à accéder à des services bilingues. C'est pourquoi aucune étude d'impact était requise.

Mme Liseanne Forand: C'est la réponse que nous avons fournie. Nous n'avons pas effectué d'étude d'impact parce que dans le cas de ces bureaux communautaires à l'île du Cap-Breton, les gens qui avaient accès à des services bilingues par l'entremise des centres communautaires allaient continuer à avoir accès à des services bilingues par l'entremise d'un site régulier mobile qui va se rendre à Chéticamp, par exemple...

M. Yvon Godin: Il va s'y rendre si besoin est.

Mme Liseanne Forand: Il va y aller de façon régulière. D'une façon ou d'une autre, ce sera de façon régulière. C'est la demande qui va justifier la fréquence des visites, mais les visites seront régulières. Elles seront annoncées d'avance. Elles seront fiables, en ce sens.

M. Yvon Godin: Les choses sont-elles réglées dans les bureaux de Service Canada? Si un employé est francophone, peut-il parler aux francophones? Il y a eu un cas problématique en Nouvelle-Écosse.

Mme Liseanne Forand: Nous avons communiqué avec les employés du bureau de Kemptville, où s'est produit l'événement dont vous parlez. Il y a eu un malentendu, justement, alors qu'un employé, homme ou femme, croyait qu'il n'avait pas la permission de parler français dans un centre unilingue.

M. Yvon Godin: Pensez-vous vraiment que c'est ce que cette personne croyait, et non ce qu'on lui a dit? Voyons donc!

Mme Liseanne Forand: Nous avons vérifié si on avait émis de telles instructions aux employés récemment. Il se peut qu'à un moment donné, quelqu'un ait fait ça, mais ça ne fait pas du tout partie de la politique de Service Canada.

Les employés qui sont en mesure de parler une deuxième langue officielle ont évidemment le droit de le faire par courtoisie, pour les employés. Cependant, on exige également que, dans un centre de Service Canada unilingue, ils indiquent immédiatement aux

personnes qui arrivent et qui parlent l'autre langue officielle que si elles veulent avoir accès à un service bilingue, il est disponible au téléphone ou dans un autre centre.

● (0915)

M. Yvon Godin: Si une personne est francophone, vous lui donnerez le choix d'aller ailleurs. Est-ce bien ce que vous voulez dire?

Mme Liseanne Forand: Laissez-moi expliquer la différence entre un centre de service unilingue et un centre de service bilingue.

Dans un centre de service unilingue, la gestion et la surveillance se font dans une langue. Ça peut être en français au Québec ou en anglais ailleurs. Toute la structure de surveillance de gestion est en anglais. L'employé est obligé de parler anglais.

Les matériaux dont on aurait besoin pour pouvoir offrir un service de qualité au sujet d'un programme aussi complexe que l'assurance-emploi, ou le régime de pension, n'est pas disponible dans ces bureaux en français, ou en anglais, le cas échéant.

Or, pour assurer la supervision et un service de qualité égal et adéquat, il faut quand même qu'il y ait la gestion. Il faut que le chef d'équipe et le gestionnaire puissent savoir si l'agent d'information fournit les informations exactes.

Dans un centre de service bilingue, évidemment, toutes ces structures et ces correctifs sont en place.

M. Yvon Godin: La région de l'Atlantique est-elle bilingue?

Mme Liseanne Forand: L'Atlantique est une région unilingue. Elle compte une province bilingue: le Nouveau-Brunswick.

M. Yvon Godin: Me dites-vous que la région de l'Atlantique est désignée unilingue?

Mme Liseanne Forand: Nos bureaux et centres de service sont désignés unilingues ou bilingues, selon la demande et la présence locale.

La région administrative de l'Atlantique s'étend de Terre-Neuve à toutes les provinces Maritimes et elle est désignée unilingue...

M. Yvon Godin: Cela veut dire qu'au Nouveau-Brunswick, nous avons perdu quelque chose, et pas à peu près. Le bureau de Bathurst avait un directeur francophone et anglophone, donc bilingue. Il est parti. Ils l'ont mis à la porte. Il a pris sa retraite et il n'a pas été remplacé. Par la suite, le Nouveau-Brunswick a été desservi à partir de Fredericton où le directeur, Bill Ferguson, était bilingue. On avait donc un service bilingue.

Maintenant, avec toute la restructuration de Service Canada — beau service, merci! —, c'est devenu la région de l'Atlantique, et là vous êtes en train de dire que nous avons perdu nos services en français au chapitre de la supervision. En effet, Mme Bruvels, qui est en train d'apprendre le français, est la directrice de la région de l'Atlantique. On a donc perdu les services bilingues au Nouveau-Brunswick. On parle maintenant de la région de l'Atlantique.

On pense aussi à M. Carlson Littlejohn, directeur des services de traitement et de paiement en matière d'assurance-emploi en Atlantique. Il est le superviseur de la région de l'Atlantique. Auparavant, on avait cela au Nouveau-Brunswick; maintenant, c'est la région de l'Atlantique. Vous êtes en train de nous dire que c'est unilingue anglophone.

Je continue. Par la suite, Service Canada a nommé M. Doug Johnson, directeur principal pour les services de traitement et de paiement pour la région de l'Atlantique. On vient de perdre les services bilingues pour le Nouveau-Brunswick. C'est une réalité et vous dites que c'est désigné unilingue anglophone.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Le temps est écoulé. Je vous laisse répondre, quitte à ce que l'on y revienne plus tard. Je ne veux pas non plus trop dépasser le temps alloué. Allez-y.

Mme Liseanne Forand: Comme je vous le disais, il est vrai que la structure administrative de la région de l'Atlantique est unilingue. Cependant, le Nouveau-Brunswick est une province bilingue. Nous avons beaucoup d'employés au Nouveau-Brunswick, que ce soit à Bathurst ou à Fredericton, qui sont dans des postes bilingues. Dès que nous avons des employés dans des postes bilingues, nous devons offrir une supervision dans les deux langues officielles pour ces postes. C'est ce qui est requis en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci. Je suis convaincu qu'on va y revenir.

Monsieur Lauzon, vous avez la parole.

M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins.

J'aimerais commencer par parler de l'offre active de service. Il est évident que vous avez, comme d'autres ministères, des problèmes avec l'offre active de service. Votre dernier sondage nous dit que l'offre active de service est présente dans 54 p. 100 des cas pour les personnes qui viennent réclamer un service. Est-ce que j'ai raison?

Mme Liseanne Forand: Le rendement de 58 p. 100 d'offre active correspond à la dernière fois que le commissaire aux langues officielles a fait une vérification à cet égard. Je crois que c'était en 2008. Comme il l'a mentionné dans sa vérification, soit dans le rapport que vous avez devant vous, nous avons déployé des efforts considérables depuis ce temps, avec une stratégie qui a justement été menée par M. Nixon. Le commissaire le félicite tout particulièrement dans sa vérification pour le leadership qu'il a démontré dans toute cette organisation.

Alors, si vous me le permettez, je pourrais demander à M. Nixon de décrire la stratégie qu'il a mise en place.

• (0920)

M. Guy Lauzon: Absolument.

M. Charles Nixon: Merci beaucoup.

Nous avons trouvé au début une situation assez pénible. Il était nécessaire d'adopter une directive pour clarifier auprès de nos employés ce qu'était une offre active de service, parce qu'il y avait beaucoup de confusion à cet égard. Nous avons fait cela. Nous avons donné beaucoup de formation à nos gens dans tout le pays en matière de service et de langues officielles. Nous avons mis en place des coordonnateurs et coordonnatrices dans tout le pays pour améliorer notre service à cet égard.

Aussi, de temps à autre, nous avons fait de petits sondages dans nos bureaux pour faire le suivi afin de savoir si cela augmentait ou non. Nous avons demandé de la rétroaction à nos employés pour connaître les bonnes pratiques et, lorsqu'elles ne le sont peut-être pas, pour les améliorer. C'est un travail qui a été effectué pendant des années pour effectuer un changement auprès de 750 personnes. Je pense que nous sommes arrivés à une situation où cela va de mieux en mieux. Maintenant, nous sommes en train de mettre au point pour

nos employés un petit film qui démontre ce qu'est une bonne offre active de service. C'est une autre façon de renforcer le changement qu'il faut faire pour arriver au taux de 100 p. 100 que Mme Forand a mentionné au début.

M. Guy Lauzon: Je dois dire que ce n'est pas unique à votre ministère. Je crois que tous les ministères ont le même problème.

Je ne comprends pas pourquoi c'est si difficile. Ma circonscription est bilingue. Ainsi, à mon bureau, quand mes adjoints répondent au téléphone ou qu'ils accueillent les gens, ils emploient toujours la formule « Bureau de Guy Lauzon, *hello* » ou « *Guy Lauzon's office*, bonjour ». Ils parlent automatiquement dans les deux langues. Je ne sais pas pourquoi il est si difficile pour les gens du ministère de prendre cette habitude.

Est-ce que vous savez...

M. Charles Nixon: Nous avons deux explications. Premièrement, les gens sont peut-être timides.

M. Guy Lauzon: Ils sont timides?

M. Charles Nixon: Oui, ils sont un peu timides quand vient le temps d'utiliser le français ou l'anglais si ce n'est pas leur langue maternelle.

M. Guy Lauzon: Pourtant, ils sont tous bilingues.

M. Charles Nixon: Cela implique la capacité de parler dans l'autre langue officielle.

M. Guy Lauzon: Pardonnez-moi, monsieur Nixon. Toutes ces personnes sont bilingues. Elles occupent des postes bilingues et sont bilingues.

M. Charles Nixon: Non. Tous les gens dans nos bureaux ne sont pas bilingues. Ceux qui sont dans nos bureaux bilingues le sont.

M. Guy Lauzon: Oui. Quand il faut répondre dans l'une ou l'autre des deux langues, ça prend quelqu'un qui est bilingue.

M. Charles Nixon: Oui. L'autre point...

M. Guy Lauzon: Pardonnez-moi. C'est une mauvaise habitude qu'ils prennent.

M. Charles Nixon: Oui, je sais. Je suis tout à fait d'accord.

M. Guy Lauzon: C'est le seul point que je voulais apporter. C'est assez pour cette question. J'ai de la difficulté à comprendre pourquoi c'est comme ça.

Maintenant, passons à un autre sujet. Vous prenez soin de 1 million de personnes par jour. Vous offrez ce service à 1 million de personnes.

M. Charles Nixon: Il est question de transactions.

Mme Liseanne Forand: Nous effectuons 1 million de transactions par jour. Cela implique des appels téléphoniques, des gens qui se présentent, des cas relatifs à l'assurance-emploi qui sont traités, et ce genre de choses.

M. Guy Lauzon: Mes félicitations: vous avez mentionné que 98 p. 100 des clients étaient satisfaits du service.

Mme Liseanne Forand: La statistique de 98 p. 100 que j'ai mentionnée est le résultat que nous avons atteint dans un sondage auprès de la clientèle. Tous les deux ans, nous faisons un sondage sur la satisfaction du service auprès de la clientèle. Nous venons tout juste de compléter le sondage le plus récent, qui a été effectué en 2010. Nous n'avons pas encore procédé à l'analyse complète des résultats, mais nous avons le portrait global des résultats. Nous avons sondé 6 000 personnes. Ce n'est que 6 000 personnes sur des millions de personnes, mais c'est tout de même un bon sondage. Nous avons sondé 6 000 personnes qui se sont présentées à nos bureaux, et nous leur avons demandé si elles étaient satisfaites du service et si elles avaient été servies dans la langue de leur choix. Ainsi, 98 p. 100 d'entre elles ont répondu que c'était le cas.

• (0925)

M. Guy Lauzon: Parfait. Ce sont de bons résultats.

Vous avez aussi mentionné qu'il y avait un nouveau poste. Je crois que c'est M. La Salle, ou quelqu'un d'autre, qui a mentionné le nouveau poste de coordonnateur des langues officielles. Est-ce que vous pouvez nous expliquer en quoi consiste ce poste?

Mme Liseanne Forand: Oui, merci.

Nous avons une structure de reddition de comptes et d'organisation au sein du ministère pour voir à la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles, tant pour la partie IV que pour les parties V et VII et ainsi de suite. À cet égard, nous avons des coordonnateurs dans chaque région pour chaque partie. Il y a donc un coordonnateur pour la partie IV, un pour la partie V, un pour la partie VII. Or, malgré la multiplication des coordonnateurs, on trouve parfois que la coordination n'est pas aussi bien faite qu'elle devrait l'être, pour ainsi dire.

On veut donc qu'il y ait un coordonnateur en chef pour chaque région, quelqu'un qui soit responsable de veiller à la mise en oeuvre globale de la Loi sur les langues officielles, et non pas seulement d'une petite partie de la loi. Ces coordonnateurs se rencontrent tous les mois par téléconférence pour se consulter, discuter des enjeux et ainsi de suite. De plus, ils se rencontrent en personne une fois par année dans le cadre d'un forum annuel que nous organisons pour eux.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Lauzon.

Monsieur Murphy, allez-y pour un deuxième tour de table.

M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.): J'ai une courte question. La date de vérification du commissaire était décembre 2010. À ce moment, il y avait les centres de Service Canada, les sites de service mobile, les centres d'appels de Service Canada. Au total, il y avait 600 points de service. Or, il y a eu des changements depuis ce temps. Combien de points de service avez-vous maintenant?

Mme Liseanne Forand: Merci.

Comme vous le dites, on utilise l'expression « points de service ». On ne dit pas « bureaux », parce que ce ne sont pas tous des bureaux...

M. Brian Murphy: Soyez brève, s'il vous plaît, madame, parce que je n'ai pas beaucoup de temps.

Mme Liseanne Forand: Nous avons 633 points de service.

M. Brian Murphy: Pardon?

Mme Liseanne Forand: Nous avons 633 points de service à l'heure actuelle.

M. Brian Murphy: Combien d'entre eux sont désignés bilingues?

Mme Liseanne Forand: Nous avons 194 points de service bilingues.

M. Brian Murphy: Vous en avez 194.

Mme Liseanne Forand: Ils sont composés de 136 centres de Service Canada, 50 sites de service mobile régulier et huit bureaux communautaires. À partir du 1^{er} avril, il y en aura deux de moins, c'est-à-dire 192, parce que deux bureaux communautaires seront fermés.

M. Brian Murphy: J'imagine que les deux centres de Service Canada à Inverness et à Port Hawkesbury sont désignés unilingues.

[Traduction]

M. Charles Nixon: Non, Port Hawkesbury est bilingue.

[Français]

Mme Liseanne Forand: Le centre de Service Canada à Port Hawkesbury est désigné bilingue.

M. Brian Murphy: Qu'en est-il de celui d'Inverness?

Mme Liseanne Forand: Il est désigné unilingue anglais. Nous allons vérifier quand même.

M. Brian Murphy: Le député du comté où se trouve Chéticamp m'a informé qu'il y avait, dans cette ville, un employé de première ligne de Service Canada qui était bilingue, permanent et bien connu dans cette communauté. Cela a changé. Maintenant les citoyens et citoyennes de Chéticamp doivent aller à Inverness pour se présenter à un site de Service Canada unilingue, ou faire un appel ou attendre le service mobile. Est-ce exact?

• (0930)

Mme Liseanne Forand: Je voudrais simplement clarifier que le centre de Service Canada à Inverness est également bilingue. Les deux sont bilingues, celui d'Inverness et celui de Port Hawkesbury.

M. Brian Murphy: Les deux sont bilingues. Il faut donc conduire plus de 50 km...

Mme Liseanne Forand: En ce qui a trait à...

M. Brian Murphy: Auparavant, les citoyens et citoyennes de Chéticamp avaient accès à une personne désignée bilingue, qui était toujours là, de façon permanente, qui était bien connue, et la qualité du service était parfaite. Maintenant, ils doivent conduire jusqu'à Inverness pour se présenter devant une personne bilingue, ce qui est sûr, ou attendre la venue du site mobile ou encore faire un appel. Est-ce vrai?

Mme Liseanne Forand: Oui, il y aura un site mobile régulier qui se rendra à Chéticamp selon la demande. Il est possible que cela soit une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines.

M. Brian Murphy: Apparemment, 400 signatures de 400 citoyens et citoyennes de Chéticamp démontrent que ceux-ci ne sont pas favorables à votre solution à ce problème. Ils ont signé une pétition qui exprime leur inquiétude relativement à la diminution des services à Chéticamp.

Je ne suis pas le député du comté où se trouve Chéticamp, mais je suis député à la Chambre des communes et je travaille pour toutes les communautés bilingues en situation minoritaire au Canada. Je suis d'avis qu'il y a une diminution des services bilingues pour la communauté de Chéticamp, et ses citoyens et citoyennes sont d'accord avec moi.

Finalement, vous avez dit que vous avez mené des consultations avec la communauté et vous avez indiqué que c'était le RDEE. Je ne connais pas le nom exact, mais s'agit-il d'un groupe provincial qui s'occupe des enjeux économiques?

Mme Liseanne Forand: Oui, c'est exact. Il s'agit du Réseau de développement économique et d'employabilité de la Nouvelle-Écosse.

M. Brian Murphy: Pourquoi ne pas consulter les citoyens?

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci. On y reviendra.

La prochaine personne à intervenir au cours du deuxième tour est Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à vous toutes et tous.

Je comprends les frustrations de mon collègue qui parle de Chéticamp. Il n'y a pas seulement Chéticamp, il y a aussi Petit-de-Grat où on vit le même problème.

La semaine dernière, on a appris qu'à Kemptville, une employée francophone ne pouvait pas répondre à un francophone parce qu'il lui était interdit de parler dans sa langue. C'est assez surprenant. Je ne sais pas si c'est une erreur, mais je peux vous dire que pour nous qui nous battons pour les langues officielles, c'était assez surprenant de voir que c'est ainsi que cela se passait. J'espère que cela ne se reproduira plus.

Je voudrais savoir ce que sont exactement les points de service. Où envoyez-vous exactement les employés? Y a-t-il des bureaux?

Mme Liseanne Forand: Je veux d'abord reparler de l'employé à qui on a défendu de parler français. C'était un total malentendu, et dès que les gestionnaires de ce bureau s'en sont rendu compte, un courriel a été envoyé immédiatement pour clarifier la situation auprès des employés. Ça s'est passé en octobre dernier. Je suis tout à fait d'accord pour dire qu'il serait absolument inacceptable de défendre à des employés de parler l'une des langues officielles, peu importe où.

Un peu comme votre collègue l'a dit, un point de service, c'est notamment un centre Service Canada, donc un bâtiment, un comptoir, et ainsi de suite. Ces endroits sont globalement organisés de la même façon. Le commissaire en parlait dans sa vérification. Les centres de service constituent la majeure partie des points de service. Comme nous avons une norme de service selon laquelle nous devons être en mesure de servir 90 p. 100 des gens à 50 kilomètres de là où ils habitent — et notre pays est vaste —, nous avons établi des sites de services mobiles réguliers. À ces endroits, on trouve un, deux ou trois employés à temps plein de Service Canada. Ils sont bien formés. Ils vont dans une communauté, toujours au même endroit et au même moment, par exemple dans un bureau d'une organisation ou un hôtel de ville le mardi de 9 heures à 16 heures.

Mme Monique Guay: Est-ce que les gens sont prévenus?

Mme Liseanne Forand: Tout à fait. Nous communiquons par l'entremise des hebdomadaires, de la radio, etc. Ces employés arrivent avec un ordinateur sans fil et peuvent transiger, faire des opérations, rendre des services aux Canadiens et Canadiennes.

• (0935)

Mme Monique Guay: Vous avez parlé de services communautaires. De quoi s'agit-il exactement?

Mme Liseanne Forand: Les bureaux communautaires ont été créés en bonne partie entre 2001 et 2005. C'était donc avant l'établissement de Service Canada. Il s'agissait de tierces parties, par exemple une ONG dans un village ou dans un environnement rural. Cette organisation fournissait aux gens des renseignements sur les

programmes et services du gouvernement du Canada. Il y avait un contrat avec l'organisation, et celle-ci fournissait des services. Par exemple, si une personne voulait obtenir un numéro d'assurance sociale, on lui donnait tous les renseignements nécessaires, c'est-à-dire où appeler, où se présenter, etc.

Mme Monique Guay: Il est donc possible d'y offrir les mêmes services que ceux offerts par un point de service régulier.

Mme Liseanne Forand: Pas du tout. Si vous vous présentez dans un bureau régulier ou même dans un site de services mobiles réguliers pour obtenir une carte d'assurance sociale, on va vous la fournir sur-le-champ. On va entrer vos données dans l'ordinateur et vous fournir un numéro. Dans un bureau communautaire, on ne pouvait que vous orienter et vous dire quels renseignements étaient nécessaires. Il fallait quand même se présenter quelque part pour soumettre une demande. Pour obtenir une carte d'assurance sociale, il faut de toute façon aller sur place pour obtenir le service. En revanche, les gens qui reçoivent de l'assurance-emploi et qui veulent faire un changement d'adresse ou modifier leur demande de dépôt direct peuvent le faire auprès d'un site de services mobiles réguliers. Or il n'est pas possible de le faire en s'adressant à un bureau communautaire.

Mme Monique Guay: Est-ce que ça fonctionne bien?

Mme Liseanne Forand: Nos sondages nous indiquent que les sites de services mobiles réguliers fonctionnent très bien. Les mêmes personnes s'y présentent chaque semaine ou aux deux semaines. Les gens se connaissent et s'organisent. De notre côté, nous sommes bien organisés et nous offrons un bon service.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Votre temps est écoulé, madame Guay.

Nous allons passer à Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour, tout le monde. Je vous souhaite la bienvenue à notre comité.

En tant que francophone du Québec, ça m'a fait sursauter d'entendre que Service Canada offre encore des services unilingues, alors qu'il y a deux langues officielles au Canada. C'est un fait, et peu importe qu'il y ait 10, 20, 1 000 ou 60 000 francophones dans une province dite unilingue.

Sur quoi vous appuyez-vous pour offrir un service unilingue, par exemple en Nouvelle-Écosse? Juste à côté, au Nouveau-Brunswick, une province officiellement bilingue, il y a beaucoup de francophones.

Expliquez-moi comment vous avez déterminé que tel bureau serait unilingue alors que, tout près, il y a beaucoup de francophones dont la première langue officielle est le français. J'aimerais comprendre.

On dit toujours que les deux langues officielles sont très importantes, mais cette situation donne à penser autrement. Je suis une francophone de la région de Québec, où il y a très peu d'anglophones. Toutefois, lorsque ces derniers veulent être servis dans leur langue, j'ose espérer qu'ils peuvent l'être. Si je vais en Nouvelle-Écosse et que j'ai besoin qu'on m'indique la direction à prendre, j'espère que je ne me ferai jamais répondre « *I don't speak French* ».

Mme Liseanne Forand: Pour nous, la priorité est d'offrir le meilleur service possible aux Canadiens et aux Canadiennes. C'est pourquoi notre priorité sera, que ce soit dans une centre de services unilingue ou un bilingue, de nous assurer que la personne pourra se faire servir dans la langue de son choix. Si une personne francophone se présente dans un bureau unilingue anglophone...

• (0940)

Mme Sylvie Boucher: Ce que je veux savoir, c'est sur quoi vous vous appuyez pour déterminer qu'un bureau est unilingue. Je ne veux pas savoir si on me répondra en français quand je me présenterai à l'un de vos bureaux. Je veux savoir sur quoi vous vous appuyez alors que, dans la province voisine, il y a beaucoup de francophones. C'est ce que je veux savoir.

Mme Liseanne Forand: Nous nous appuyons sur la Loi sur les langues officielles, qui prévoit, à l'article 32, les dispositions et la réglementation nécessaires. Un règlement, adopté en vertu de l'article 32 de la loi, décrit les situations et les circonstances dans lesquelles le service doit être offert de façon unilingue ou bilingue.

Le règlement définit qu'il doit y avoir un service bilingue là où il y a une demande importante. Ensuite, il y a effectivement des calculs assez précis pour déterminer les endroits où il y a une demande importante. C'est à partir de cela que l'on établit qu'un bureau local est unilingue ou bilingue. C'est pourquoi nous avons 136 bureaux au pays et 5 sites de service mobiles qui sont bilingues. C'est la Loi sur les langues officielles qui définit la demande importante qui doit exister.

Ce que j'allais vous dire un peu plus tôt, c'est que même dans un site unilingue, la première chose que la personne au comptoir dira, si quelqu'un se présente pour avoir du service dans l'autre langue, c'est où se trouve le bureau bilingue le plus près. Sinon, elle lui offrira le service par téléphone afin qu'elle puisse être servie dans sa langue.

Mme Sylvie Boucher: Alors, quel est l'endroit le plus près de la Nouvelle-Écosse où on peut être servi en français autrement que par téléphone?

Mme Liseanne Forand: Ça dépend de l'endroit où la personne se trouve en Nouvelle-Écosse. Plus tôt, nous parlions du fait qu'à l'île du Cap-Breton, par exemple, nous avons un bureau à Inverness et un autre à Port Hawkesbury, tous deux bilingues. Le Cap-Breton est une région de la Nouvelle-Écosse. Cela dépend de l'endroit en Nouvelle-Écosse. On va dire à la personne où est situé le bureau bilingue le plus près.

Mme Sylvie Boucher: Il y a un problème en ce qui concerne le service en français, mais il semble aussi y en avoir un du côté du service en anglais au Québec, pour lequel vous avez reçu la note D.

J'adresse ma question à tous les représentants des ministères qui témoignent devant nous. Au Québec, il y a des anglophones à Montréal, il y en a un peu à Québec, il y en a aussi en Gaspésie et à Sherbrooke. Il y en a aussi ailleurs, comme...

Une voix: Dans le Pontiac.

Mme Sylvie Boucher: ... dans le Pontiac. Quand vous offrez un poste unilingue anglais, êtes-vous limités dans votre capacité de recrutement? Devez-vous l'afficher dans une région où il y a beaucoup d'anglophones ou le faites-vous partout, par exemple dans les universités? De plus en plus, nos jeunes sont bilingues; ils le sont plus que nous. Pouvez-vous faire en sorte que les gens du Québec qui parlent anglais reçoivent le même service qu'ailleurs?

Mme Liseanne Forand: Nous déployons beaucoup d'efforts pour tenter d'attirer et de recruter des employés anglophones au Québec. Vous avez raison de souligner que nous n'avons pas reçu une bonne note à cet égard.

Nous avons fait de petits progrès. Nous avons quand même augmenté notre représentation d'employés bilingues de 20 p. 100. Ça n'a pas une grande signification parce qu'elle était de 4 p. 100 et qu'elle est maintenant de 5 p. 100. Ce n'est pas suffisant.

Pour répondre à votre question, je dirai que nos postes sont affichés à l'échelle nationale. Quand un poste est offert, nous allons dans les universités. Nous avons participé à des foires d'emploi dans les universités anglophones, par exemple à l'université McGill de Montréal où...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci. Je m'excuse, mais nous avons déjà largement dépassé le temps alloué.

Monsieur Godin, c'est à vous.

M. Yvon Godin: Je vais revenir sur le sujet de vos activités dans la région de l'Atlantique.

Cette région est désignée unilingue francophone?

Mme Liseanne Forand: La région administrative de l'Atlantique est une région administrative anglophone.

La province du Nouveau-Brunswick, à l'intérieur de cette région administrative est bilingue.

• (0945)

M. Yvon Godin: Je le sais, j'en suis originaire. Je n'ai pas besoin de me le faire rappeler.

Au Nouveau-Brunswick, il y a 235 000 francophones. Dans le reste de la région de l'Atlantique, il y a 215 000 francophones. Avec une population de 450 000 francophones, vous êtes en train de me dire que l'Atlantique... Vous dites vous appuyer sur l'article 32 de la Loi sur les langues officielles pour déterminer que cette région n'est pas bilingue mais anglophone, en ce qui concerne l'administration.

Mme Liseanne Forand: La désignation de la région de l'Atlantique respecte les exigences de la Loi sur les langues officielles.

M. Yvon Godin: Quelles sont ces exigences? Pouvez-vous me les rappeler, à part l'article 32?

Mme Liseanne Forand: C'est en fonction de l'importance de la demande et de la présence de francophones.

M. Yvon Godin: Mais 450 000 personnes, cela ne veut rien dire pour le gouvernement du Canada — oh, excusez-moi, pour le gouvernement Harper?

Mme Liseanne Forand: En proportion, compte tenu de la population globale et de la région en entier...

M. Yvon Godin: D'accord.

Il y a une province dans l'Atlantique qui est officiellement bilingue selon la Constitution. C'est à l'article 88. Quand la province du Nouveau-Brunswick fait affaire avec la région administrative de l'Atlantique, elle fait face à une administration anglophone, selon ce que vous êtes en train de me dire.

Mme Liseanne Forand: C'est un peu ce que je disais auparavant.

Il y a d'abord la question du service au public. Parce que le Nouveau-Brunswick est une province bilingue, on s'organise pour offrir le service bilingue là où il y a une demande.

M. Yvon Godin: Parlez-moi du côté administratif.

Mme Liseanne Forand: Du côté administratif, la région de l'Atlantique est une région unilingue, mais, encore une fois, en vertu des dispositions de la loi touchant les langues de travail, il y a une obligation de pouvoir superviser, dans la langue choisie, des postes bilingues.

M. Yvon Godin: Comment cela peut-il se faire quand les superviseurs sont unilingues anglais?

Mme Liseanne Forand: Ils ont peut-être des noms anglophones...

M. Yvon Godin: Non, j'ai parlé avec eux et ils ne parlent pas un mot de français.

Mme Liseanne Forand: ... mais ils ont été formés et nous avons des postes...

M. Yvon Godin: Monsieur le président, j'aimerais qu'elle réponde à ma question.

J'ai personnellement parlé à M. Carson Littlejohn en français et il m'a répondu en anglais. La directrice générale des Services stratégiques à Terre-Neuve, Mme Carole Therrien, m'a téléphoné pour me dire d'arrêter d'appeler à leurs bureaux, qu'ils avaient pris mes messages au répondeur et qu'ils savaient ce que je voulais. Elle m'a demandé d'appeler directement la ministre ou d'aller la rencontrer. Elle a aussi dit qu'elle n'aimait pas que j'appelle à leurs bureaux en Atlantique.

Que répondez-vous à ça? Je suis député et citoyen canadien en Atlantique.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): À présent, on va la laisser répondre.

Mme Liseanne Forand: Merci. Je voudrais commencer par dire, en réponse à votre première question, monsieur le député, que nous procédons à la formation des cadres dans la région de l'Atlantique, qui a récemment été amalgamée.

Les deux postes supérieurs, soit celui de sous-ministre adjoint et de directeur général, sont tous les deux remplis par des gens qui répondent aux exigences d'un poste bilingue. Dans les postes de EX-1 et EX-2, comme on les appelle, la capacité bilingue que nous avons atteinte est d'à peu près 64 p. 100. Les gens sont en formation. Donc, nous voulons faire en sorte que les gens qui occupent ces postes puissent superviser et offrir tout le soutien nécessaire de façon bilingue à 100 p. 100. Nous avons déployé des efforts importants pour la formation jusqu'à mettre en place, par exemple, des programmes de formation particuliers pour la région de l'Atlantique, en ce qui concerne spécifiquement la langue de travail.

En ce qui a trait aux réponses ou commentaires que vous avez reçus de notre représentante en communications, d'après ce que je comprends, elle a fait de son mieux pour répondre à vos questions. Elle vous a répondu une première fois et, ensuite, on lui a demandé simplement d'adresser à l'administration centrale ces questions qui étaient un peu moins de nature opérationnelle et auxquelles elle n'aurait pu répondre. C'est ce qu'on lui a demandé de faire.

M. Yvon Godin: C'est ce que vous lui aviez demandé de faire?

Mme Liseanne Forand: Pas moi personnellement, mais c'est ce qu'on lui avait demandé de faire.

M. Yvon Godin: Vous voulez dire que moi, comme député...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Godin, votre temps est écoulé.

Nous allons maintenant passer à M. Murphy.

[Traduction]

M. Brian Murphy: Pour revenir sur ce que disait M. Godin, il semble que la région de l'Atlantique de Service Canada est désignée au point de vue administratif comme étant uniquement anglophone, ce qui, une fois traduit, fera d'intéressantes manchettes demain dans les journaux francophones de la région de l'Atlantique.

Je pense qu'il s'agit d'une mise en garde pour le gouvernement. Il est mieux d'agir au nom de 20 à 25 p. 100 de la population du Canada atlantique, ces gens qui sont francophones, et au nom de 50 p. 100 environ de la population qui, comme moi, ont appris le français et se considèrent bilingues. C'est un coup de semonce pour le gouvernement, qui doit agir. Assurément, Service Canada a reçu des directives dans ce dossier.

Est-ce que votre plan de réorganisation a permis d'économiser? Permettra-t-il de réaliser des économies?

● (0950)

Mme Liseanne Forand: Le plan de réorganisation n'avait pas pour but d'économiser de l'argent. Le but du...

M. Brian Murphy: Est-ce qu'il permettra d'économiser?

Mme Liseanne Forand: Le plan de réorganisation avait pour but d'offrir des services de façon plus efficace.

M. Brian Murphy: Pour la troisième fois, permettra-t-il d'économiser?

Mme Liseanne Forand: Nous avons réduit le nombre de postes de cadres dans la région, mais le but de la réorganisation n'était pas d'économiser de l'argent.

M. Brian Murphy: Pour la quatrième fois maintenant, permettra-t-il de réaliser des économies?

Mme Liseanne Forand: Je ne peux pas vous dire si on réalisera des économies à la suite de la réorganisation. D'importantes transformations organisationnelles ont cours à Service Canada en lien avec la façon de fournir des services, comme l'assurance-emploi, dans différents volets auxquels nous n'attribuerions pas d'économies. Le but n'était pas de sauver de l'argent. Le but était d'améliorer la prestation des services dans le Canada atlantique.

M. Brian Murphy: Avez-vous par écrit les coûts prévus du plan, avant et après la mise en oeuvre? Y a-t-il un document écrit à cet effet?

Mme Liseanne Forand: Je ne crois pas qu'il existe de documents écrits établissant les coûts.

M. Brian Murphy: Vraiment?

Mme Liseanne Forand: Nous devrions avoir rédigé les documents sur les avantages administratifs et liés aux services, surtout en ce qui concerne les fonctions administratives regroupées.

M. Brian Murphy: Votre ministère n'a aucun document illustrant le coût avant et après la réorganisation. Votre ministère ne possède aucun document écrit.

Mme Liseanne Forand: Nous pourrions examiner les comptes publics.

M. Brian Murphy: Je peux le faire moi-même.

Mme Liseanne Forand: Vous pouvez passer en revue le rapport ministériel.

M. Brian Murphy: Très bien. Je veux poursuivre.

Vous avez mis un terme à certains contrats avec ce que vous appelez des « fournisseurs de service privés ». En fait, il s'agit d'organisations communautaires qui dispensent des services en votre nom parce qu'elles connaissent mieux la collectivité. Je peux citer l'exemple de Cheticamp, mais il y en a de nombreux autres. Combien avez-vous économisé? Si vous ne le savez pas, peut-être pourriez-vous fournir des documents ou des réponses au président.

Mme Liseanne Forand: Nous pouvons vous fournir de l'information sur les coûts des bureaux des services communautaires, de même que sur les coûts des services de remplacement qui seront fournis. Mais les changements en vigueur du mois de mars de cette année au mois de mars de l'an prochain sont en lien avec les contrats avec des fournisseurs de service. L'objectif n'était pas d'économiser de l'argent; l'objectif était d'améliorer les services, de fournir aux gens de ces collectivités le même niveau de service dont profitent les Canadiens d'autres collectivités.

M. Brian Murphy: Je vais vous donner le bénéfice du doute et accepter le fait que vous n'aviez pas l'intention d'économiser de l'argent, mais j'imagine que c'est l'un des objectifs lorsque vous utilisez le mot « efficace ».

J'aimerais ajouter quelque chose. Les collectivités s'opposent à l'élimination de ces contrats avec les fournisseurs de service locaux parce que ceux-ci connaissent mieux la collectivité qu'ils desservent. C'est probablement pourquoi, à moins que vous me fournissiez une réponse plus étoffée, vous n'avez communiqué avec aucune organisation culturelle ou sociale du Canada atlantique. Vous n'avez pas consulté la SNA, ni la SANB, du Nouveau-Brunswick, ni leurs homologues de la Nouvelle-Écosse. Je vous ai interrompu, et je m'en excuse, mais jusqu'ici, vous n'avez traité qu'avec certains groupes ou organismes de développement économique régional en Nouvelle-Écosse, par exemple. Mais dans le Canada atlantique, ce que vous faites aux régions rurales, surtout les régions francophones, ne plaît pas du tout aux habitants. Vous n'améliorez pas votre image de fournisseurs de service bilingue ou de service dans les collectivités rurales.

Que répondriez-vous à cela? Je pense que le gouvernement devrait être au courant.

Mme Liseanne Forand: Nous sommes convaincus que les gens de ces collectivités apprendront l'existence du service que nous leur offrons et apprécieront la qualité accrue de celui-ci. Je comprends qu'ils connaissent leurs fournisseurs de service communautaire et qu'ils se reportent à leur expérience passée, mais nous avons bon espoir d'être à même de leur montrer que les services qu'ils reçoivent dans le cadre de la nouvelle approche seront en fait plus importants que les services qu'ils recevaient auparavant.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Murphy. Merci, madame.

[Français]

C'est à vous, monsieur Gourde.

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui.

Tout à l'heure, on parlait des points de service unilingues de Service Canada dans la région de l'Atlantique. Moi, je suis un francophone. Si je me présente à un point de service, est-ce que les employés de première ligne, soit ceux à qui je parle, peuvent me parler en français sans aucun problème, puisqu'ils sont bilingues?

●(0955)

Mme Liseanne Forand: Si vous vous présentez dans un centre de service unilingue de Service Canada et que vous parlez en français à la personne qui est derrière le comptoir, appelons-la Mme Gaudreault, celle-ci aura tout à fait le droit et la capacité de vous parler en français. Cependant, elle se chargera également de vous dire que vous êtes dans un centre de service unilingue, et de vous indiquer à quel endroit ou à quel numéro de téléphone le service bilingue est offert.

Elle va vous dire cela simplement parce qu'elle ne dispose pas de tout le soutien dont elle aurait besoin pour vous offrir un service en français de qualité égale à celui qui serait offert par quelqu'un qui est formé pour offrir le service au public en français. Vos questions peuvent être relatives à l'assurance-emploi ou au Régime de pensions du Canada. La raison est simplement qu'elle n'a pas tout le soutien nécessaire, qu'elle n'est pas encadrée de la même façon qu'un employé d'un centre de service bilingue.

Toutefois, il est évident que, par courtoisie, elle va vous parler en français, elle va vous orienter en français, elle va vous fournir les documents français qui sont sur place. De même, elle va également être tenue de vous faire savoir où est le centre de service bilingue de Service Canada le plus près, ou à quel numéro de téléphone on peut le joindre.

M. Jacques Gourde: Vous parlez de soutien. Toutefois, si je vais là pour obtenir un formulaire pour demander un numéro d'assurance sociale pour un de mes enfants, le soutien n'a pas à être très grand. Est-elle obligée de dire cela quand même?

Mme Liseanne Forand: La personne est tenue de le dire pour s'assurer que vous le savez. Si vous allez là tout simplement pour obtenir un formulaire ou pour poser une question simple, elle va vous répondre en français. Cependant, parce que vous devez le savoir, elle va également devoir vous dire qu'en tant que personne qui veut être servie dans une autre langue officielle, vous pouvez avoir un service tout à fait bilingue. Elle va aussi vous indiquer où ce service vous est offert.

Si vous vous présentez dans le but de savoir, par exemple, si vous êtes admissible au programme d'assurance-emploi, cela risque d'être un petit peu plus complexe. Dans ce cas, la personne n'aura pas de supervision en français, elle n'aura pas le soutien du cadre organisationnel qui lui serait nécessaire pour vous fournir le meilleur service possible, de qualité égale à celui que vous avez le droit de recevoir, dans la langue de votre choix.

M. Jacques Gourde: Ainsi, votre politique est de servir les francophones le mieux possible. Toutefois, même si vous pouvez les servir, vous leur dites que vous ne pouvez pas les servir, et vous les envoyez chez le voisin.

Mme Liseanne Forand: Pour des principes de courtoisie, la politique est de servir les clients francophones en français, de les orienter dans cette langue, mais également de leur fournir des informations sur la disposition de services complètement bilingues, de qualité égale à tous les services bilingues qui sont offerts n'importe où au pays.

Ainsi, on va vous indiquer où se trouve le bureau bilingue de Service Canada le plus près d'où vous vous trouvez, ou bien on va vous offrir de parler à un agent téléphonique. Par exemple, si vous avez une question complexe au sujet du Régime de pensions du Canada, on va vous fournir le numéro de téléphone pour que vous puissiez appeler et obtenir des renseignements en français sur le Régime de pensions du Canada.

M. Jacques Gourde: Est-ce que les syndicats qui représentent les travailleurs de première ligne ont pris position?

Mme Liseanne Forand: Nous sommes en consultation de façon continue avec les syndicats sur les questions de désignation de postes bilingues et unilingues, de dotation de ces postes et sur toutes les questions afférentes à l'emploi. Aussi, dès qu'il y a un changement, on les consulte à l'avance.

M. Jacques Gourde: Il n'y a pas eu de prise de position de leur part. Vous me dites que vous les consultez, mais est-ce qu'ils...

Mme Liseanne Forand: Nous les consultons. Ils ont une position, mais cela dépend bien souvent de la situation et des circonstances du moment. Parfois, le syndicat peut prendre position, peut vouloir voir un changement d'une façon ou d'une autre, mais cela dépend des circonstances. C'est du cas par cas.

M. Jacques Gourde: Estimez-vous qu'il y aurait quelque chose à améliorer dans ce système de postes et de services unilingues?

• (1000)

Mme Liseanne Forand: Nous tentons de trouver la façon d'offrir le meilleur service possible. Nous travaillons en vertu de la Loi sur les langues officielles dont les modalités et la réglementation qui en découle exigent de notre part de faire certaines choses, par exemple de nous équiper.

Toutefois, dans ce contexte, nous voulons quand même organiser nos politiques et nos approches pour servir la population le mieux possible, qu'il s'agisse d'anglophones au Québec ou de francophones ailleurs. C'est pourquoi nous avons mis en place cette approche selon laquelle, en vertu de la loi, nous ne sommes pas tenus d'avoir un bureau bilingue. Nous avons donc un bureau unilingue pour servir la population de cet endroit précis. Nous voulons tout de même nous assurer que tous nos agents de première ligne sont formés pour servir du mieux possible, de façon égale et équitable, les gens qui veulent s'exprimer dans l'autre langue officielle.

M. Jacques Gourde: En terminant, j'attendrai vos suggestions pour ce qui est des politiques. Nous aimerions les recevoir, s'il vous plaît.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): S'il vous plaît, madame, faites parvenir les documents au greffier du comité pour que tout le monde puisse en avoir une copie.

Monsieur Nadeau, vous avez la parole.

M. Richard Nadeau: Merci beaucoup, monsieur le président.

À la suite de ce que vous venez de dire, madame Forand...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): En passant, le signal que vous entendez indique que la Chambre commence ses travaux.

M. Richard Nadeau: Il n'y a pas de panique.

Mme Liseanne Forand: Non, non.

M. Richard Nadeau: À la suite de ce que vous venez de dire, madame Forand, je vais suggérer quelque chose à Mme Finley, la ministre responsable de Service Canada dont vous relevez, et à tous mes collègues membres du comité.

En 1993 se sont tenues des élections fédérales. Je me suis inscrit à un bureau d'Élections Canada à Saskatoon. Croyez-moi, j'y suis allé et je me suis inscrit en français. J'étais probablement le seul à l'avoir fait. Je venais tout juste d'arriver dans la province. Personne parmi les gens qui m'ont reçu ne parlait français. Ils m'ont alors fait asseoir à un bureau avec un téléphone. La personne responsable était assise à un autre bureau et, à l'aide de son téléphone, elle a téléphoné

quelque part. Mon téléphone a alors sonné et j'ai pu m'inscrire par téléphone.

Tout à l'heure, M. Gourde a posé une question, et M. Godin, M. Murphy et Mme Boucher, notamment, ont renchéri. Je sais que ce n'est pas vous qui avez écrit la politique en question, mais je trouve tout à fait inacceptable que quelqu'un soit accueilli par Mme Gaudreault, pour reprendre l'exemple cité, qui dit être dans l'impossibilité de le servir en français même si elle-même parle français, et qu'il doit aller ailleurs, peu importe le nombre de kilomètres à parcourir, tout simplement parce qu'à ce bureau, ça se passe en anglais seulement.

Que le bureau soit anglais ou français, c'est déjà problématique, puisque nous sommes au Canada. Ce service téléphonique devrait donc être offert sur place pour qu'un citoyen nouvellement arrivé dans la région puisse ainsi remplir son formulaire, avec l'aide d'un employé du bureau. Si ce citoyen ne peut pas le faire avec un être humain devant lui, il devrait pouvoir le faire avec l'aide d'une personne à l'autre bout du fil, qui fournira le plus d'efforts possible afin que ce citoyen puisse avoir droit au service demandé, qu'il s'agisse d'une demande d'assurance-emploi, de l'obtention d'une carte d'assurance sociale ou d'un passeport, ou de tout autre service devant être fourni par Service Canada. C'est ce qu'on devrait faire, plutôt que de dire à ce citoyen de retourner à son véhicule et de parcourir peu importe combien de kilomètres pour aller à un autre bureau puisque, à cet endroit-ci, les employés ne peuvent pas le servir dans sa langue. C'est ce genre de propos que j'entends autour de moi.

Est-il possible d'offrir ce genre de services par la voie d'un système téléphonique qui peut être utilisé simultanément par trois interlocuteurs? Quand je me suis inscrit au bureau d'Élections Canada, la superviseuse, qui était aussi au bout du fil, ne comprenait pas le français. Pour ma part, je comprends l'anglais, mais je voulais être servi en français. Il s'agit d'un droit. Si on n'utilise pas ce droit, on le perd, ce n'est pas compliqué. L'assimilation étant ce qu'elle est, surtout dans des régions à forte prédominance anglophone comme la Saskatchewan, mais c'est tout aussi vrai dans le Pontiac, si on n'utilise pas le français, on perd ses droits. Donc, l'employé de Service Canada traduisait à l'intention de la superviseuse les demandes que je lui transmettais et vice versa. Tout le monde était heureux. À la fin de l'exercice, qui a duré environ 15 ou 20 minutes, et certainement pas une heure, j'étais inscrit à Élections Canada et j'ai pu voter aux élections de 1993.

Est-ce envisageable pour vous de développer ce genre de mécanisme, au lieu de demander aux gens de se présenter à un autre bureau?

Mme Liseanne Forand: Merci de votre question. J'aurais dû le mentionner. À l'heure actuelle, nous procédons à un projet-pilote exactement de cette nature dans 10 sites unilingues au Canada. Cela a débuté en mai 2010 et se tiendra jusqu'en mai 2011. Il s'agit d'un projet-pilote d'interprétation par téléphone. Le système s'appelle CanTalk. C'est justement, tel que vous le décrivez, une conversation à trois: l'agent de Service Canada, le client ou la cliente et l'interprète. Le service d'interprétation s'effectue au téléphone. Cette année, au terme de ce projet-pilote de 12 mois, nous pourrions constater les résultats de l'utilisation de ce service. Nous pourrions envisager d'en étendre plus largement l'usage, si les résultats le justifiaient. L'établissement de ce service dans 10 centres ne coûte pas cher: cela nous coûte 13 000 \$ pour une année.

•(1005)

M. Richard Nadeau: Je vous remercie de la réponse. Oubliez le montant de 13 000 \$. On a un droit ou on ne l'a pas. S'il faut mettre des dollars à côté des droits, alors

[Traduction]

Nous allons tous parler anglais, être Américains, être fiers et afficher le drapeau américain en plus.

[Français]

Mme Liseanne Forand: Je voulais vous rassurer en indiquant que ça ne serait pas un obstacle.

M. Richard Nadeau: Il faut voir plus loin que le projet-pilote. Faites comme Élections Canada, une instance du Canada qui fonctionne très bien. Il est incompréhensible qu'en 2011 on bafoue encore le droit de recevoir des services en français dans un poste de Service Canada, ou autre, et qu'on essaie de colmater une brèche en posant un diachylon sur une jambe de bois, c'est-à-dire un projet-pilote. Ce genre de service doit être permanent. Puisque les citoyens y ont droit, il faut s'assurer qu'ils ont le service en français.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Nadeau.

Madame, si vous le voulez, vous pouvez donner une courte réponse.

Mme Liseanne Forand: Je dirai simplement que l'on prévoit revoir les résultats de ce projet-pilote. Si j'ai parlé des 13 000 \$, ce n'était pas pour dire que l'argent ou le montant était un problème, mais plutôt pour dire que puisque cela ne coûte pas très cher, on ne s'attend pas à ce que ce soit un obstacle de toute façon.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Cela conclut notre troisième tour.

Il reste du temps pour un quatrième tour.

Madame Boucher, vous avez la parole.

Mme Sylvie Boucher: Je vais partager mon temps de parole avec M. Généreux.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Voulez-vous que je vous avise lorsqu'il restera la moitié du temps?

Mme Sylvie Boucher: Oui, s'il vous plaît.

Une chose me chicote. Certains de vos bureaux sont unilingues anglophones. On en parle depuis une heure. Toutefois, vos bureaux sont aussi situés dans des milieux où il y a des francophones. Vos bureaux sont comme une ligne de front.

Lorsque j'arrive à votre bureau, je me sens comme une pauvre francophone qui a besoin d'un feuillet. Malheureusement, vous n'êtes même pas capables de me le donner, parce que vous travaillez en anglais bien qu'il y ait plusieurs francophones. Je sais que le service à la population vous tient vraiment à coeur. Sans que le bureau soit bilingue — ce qu'il devrait être de toute façon, parce qu'on est au Canada —, il faudrait au moins qu'il y ait un certain soutien. Avouez que rouler 150 km pour aller chercher un feuillet au Cap-Breton, c'est beaucoup. Si je demeure à Halifax en Nouvelle-Écosse, aller chercher un feuillet au Cap-Breton est toute une escapade. N'y a-t-il pas un tel soutien? Le service est unilingue à beaucoup d'endroits, mais on devrait quand même pouvoir obtenir deux ou trois feuillets.

On sait qu'on recevra des appels téléphoniques, ne serait-ce qu'un par semaine, un par mois ou même un tous les six mois. La demande est là, parce qu'on est dans un milieu où il y a des francophones.

Mme Liseanne Forand: Comme je l'ai dit plus tôt, nous tentons d'offrir le meilleur service possible à tous les clients qui se

présentent. Par exemple, nos agents de première ligne unilingues doivent suivre une formation intitulée « Les citoyens d'abord ». C'est une formation de première ligne pour le service, une formation qui est très bien cotée et qui est maintenant aussi offerte par les provinces et d'autres pays.

Cette formation comprend un module à propos de la Loi sur les langues officielles, où les gens apprennent quelles sont les obligations des instances fédérales en vertu de la Loi sur les langues officielles. C'est toujours axé sur le service plutôt que sur la légalité. On leur indique comment ils peuvent s'assurer de bien servir la personne qui se présente au comptoir d'un bureau unilingue.

En ce qui a trait aux feuillets, dans tous nos bureaux, notre matériel écrit est offert dans les deux langues. S'il y a un feuillet sur le numéro d'assurance sociale, par exemple, il sera disponible dans les deux langues, que ce soit dans un bureau unilingue ou dans un bureau bilingue. Nous axons tout sur la question du service.

Je ne voudrais pas donner l'impression que les gens qui se présentent à nos bureaux se font bêtement dire par la personne derrière le comptoir d'aller ailleurs pour avoir un service en français. Nous formons nos agents de première ligne pour offrir le meilleur service possible et ils se font un devoir et une fierté de le faire.

•(1010)

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Madame Forand, vous avez parlé des nouveaux services offerts par les sites mobiles. La mobilité implique la possibilité que les gens se déplacent. Nous vivons présentement à l'ère de la technologie. Est-ce que ça se traduit chez vous par une amélioration des services et, le cas échéant, comment? La plupart des régions du Canada, incluant les régions rurales, sont desservies par des fournisseurs de services Internet. Les gens ont donc de plus en plus accès à des masses d'information, comme chez vous et dans l'ensemble des autres ministères. Est-ce que ça a un impact sur la qualité des services que vous pourriez offrir éventuellement?

Mme Liseanne Forand: Merci. Nous avons voulu nous servir au maximum de la technologie disponible afin de pouvoir offrir la même qualité de services à tous les citoyens. Ça inclut les gens des zones rurales et même ceux du Grand Nord, qui peuvent se prévaloir des visites régulières de nos sites mobiles. Le terme « sites mobiles » peut donner l'impression qu'il s'agit d'autobus ou d'installations de ce genre, mais ce n'est pas du tout le cas. Les agents se déplacent et offrent le service dans un environnement sain et sécuritaire.

M. Bernard Généreux: Dans les endroits où ils vont, ils peuvent se permettre d'utiliser un ordinateur portable et de se connecter à distance à un réseau qui est probablement de haute fidélité. Ça sous-entend qu'il y a des réseaux dans ces régions. Vous parliez même du Grand Nord. Est-ce qu'il est possible partout de se connecter à distance?

Mme Liseanne Forand: Quand il n'est pas possible d'accéder à un système sans fil ou de haute fidélité, on se sert des satellites. On a la technologie requise. On l'utilise dans le Grand Nord et même dans les régions du Nord du Québec ou du Nord de l'Ontario.

M. Bernard Généreux: Vos agents sont toujours en mesure de se connecter?

Mme Liseanne Forand: Ils le font du mieux qu'ils peuvent, selon la disponibilité des rayons satellites dont ils ont besoin. Mais...

M. Bernard Généreux: Excusez-moi de vous interrompre, mais ça sous-tend une question.

Est-ce à dire qu'il y a inévitablement une amélioration du service dans certaines régions, particulièrement dans les régions rurales canadiennes?

Mme Liseanne Forand: Tout à fait. C'est ce que nous tentons de faire. Par rapport aux services qu'il était possible d'offrir il y a cinq ans dans les régions nordiques, les régions éloignées et les régions rurales, ceux qu'on dispense maintenant sont beaucoup plus complets.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Madame Zarac, la parole est à vous.

Mme Lise Zarac: Merci.

Monsieur La Salle, depuis combien de temps êtes-vous champion des langues officielles?

M. Dominique La Salle (directeur général et cochampion des langues officielles, Politiques sur les aînés et les pensions, Service Canada): Depuis environ un an et demi.

Mme Lise Zarac: Ce que j'ai entendu aujourd'hui au sujet des bureaux unilingues m'inquiète un peu. On parle beaucoup de services, mais j'aimerais aborder la question de la langue de travail. M. Godin avait commencé à en parler plus tôt. En vertu de la Loi sur les langues officielles, il y a des critères à respecter en matière de langue de travail. En tant que champion, considérez-vous que Service Canada remplit toutes ses obligations à l'égard de la Loi sur les langues officielles?

M. Dominique La Salle: Il est évident qu'il y a toujours place à l'amélioration. Il faut considérer d'où l'on part et où l'on va. Il ressort de tout ce qui a été dit ce matin que nous ne sommes pas parfaits. Personne ne va dire que nous sommes arrivés à destination. Par contre, je pense que de très importants progrès s'accomplissent. Le rôle de champion est un rôle de promoteur, d'activiste en matière de langues officielles. C'est une occasion.

Mme Lise Zarac: En fin de compte, vous influencez la prise de décisions.

M. Dominique La Salle: C'est exact. Je communique beaucoup avec les gens et je participe à des événements comme la Semaine de la dualité linguistique.

Mme Lise Zarac: Je reprends ma question, monsieur La Salle. En tant que champion des langues officielles, considérez-vous que Service Canada respecte présentement toutes ses obligations à l'égard de la Loi sur les langues officielles?

• (1015)

M. Dominique La Salle: Écoutez, je...

Mme Lise Zarac: Je sais qu'il y a place à l'amélioration, mais j'aimerais que vous soyez honnête et que vous répondiez à ma question.

M. Dominique La Salle: La meilleure réponse que je puisse vous donner, je crois, est celle-ci: il y a toujours place à l'amélioration, mais je crois que la volonté est là et que nous respectons les obligations.

Mme Lise Zarac: Je n'ai pas de doutes en ce qui concerne la volonté: je veux simplement que vous me disiez honnêtement si, à l'heure actuelle, vous respectez toutes vos obligations.

M. Dominique La Salle: Autant que je sache, nous les respectons.

Mme Lise Zarac: Merci.

C'est tout, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Permettez-moi d'utiliser le temps qu'il reste à Mme Zarac.

Madame Forand, vous avez dit, un peu plus tôt, que 94 p. 100 des 3 745 postes désignés bilingues étaient occupés par des gens qui ont le profil linguistique requis. Avez-vous une statistique ou un pourcentage pour les cadres?

Mme Liseanne Forand: Oui, je crois que nous l'avons. Je vais demander à Mme Rallis, qui est responsable des ressources humaines, de vous répondre.

Mme Gina Rallis (sous-ministre adjointe pour le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, Direction générale des services des ressources humaines, Service Canada): Je vous remercie de votre question.

En ce qui concerne les cadres, 95 p. 100 d'entre eux ont le profil linguistique requis.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Lorsque notre greffier a invité des gens du ministère à comparaître, on a eu droit à une réaction assez intéressante. Le greffier a mentionné que nous désirions rencontrer le champion M. Dominique La Salle. On a répondu au greffier que la fonction du champion portait principalement sur le travail à l'intérieur du ministère. C'est bien ce que vous nous aviez dit. J'ai remarqué deux hochements de tête.

Mme Liseanne Forand: En effet, le champion joue son rôle presque en totalité au sein du ministère, et ce, pour encourager le respect des langues officielles.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Pourriez-vous m'expliquer comment vous percevez la responsabilité du ministère par rapport à la partie VII de la Loi sur les langues officielles et le rôle du champion à ce chapitre?

Mme Liseanne Forand: Nous prenons très au sérieux notre rôle relatif à la partie VII. Ces gens ne sont pas ici aujourd'hui, mais nous avons une autre direction générale à l'intérieur du ministère qui s'occupe de la partie VII pour RHDCC et qui le fait de façon très active. Nous faisons rapport à Patrimoine canadien chaque année, comme les autres ministères désignés le font. S'assurer qu'il y a une prise de conscience au sein du ministère sur l'importance de la partie VII et du rôle du ministère en vertu de la partie VII, cela fait partie intégrante du rôle de promotion des champions. Ce rôle est joué très fortement par les champions.

Nous avons donc deux champions: Dominique La Salle dans la région de la capitale nationale et un autre champion en région. Les deux s'occupent de promouvoir toutes les parties pertinentes de la Loi sur les langues officielles.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Je suis un peu étonné de la réponse, parce que nous voyons le rôle du champion comme étant non seulement axé vers l'intérieur, mais certainement axé vers les communautés, comme la loi l'exige.

Monsieur Godin, c'est à vous.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Le rapport annuel 2008-2009 a été déposé. Quand déposerez-vous le rapport annuel 2009-2010?

Mme Liseanne Forand: Parlez-vous du rapport annuel de Service Canada?

M. Yvon Godin: Oui.

Mme Liseanne Forand: Lorsqu'on a créé Service Canada, on l'a obligé à fournir un rapport annuel à la fin des trois premières années de son existence. Nous l'avons fait. Nous n'étions pas tenus de fournir un rapport annuel pour les années subséquentes. Nous envisageons maintenant de faire rapport sur nos activités de façon plus publique. Nous l'avons fait évidemment en déposant le rapport ministériel à la Chambre chaque année. C'est un peu dans ce contexte qu'on y a donné suite. À l'heure actuelle, nous songeons à produire un rapport plus public.

M. Yvon Godin: Allez-vous parler davantage des langues officielles et des changements qui sont arrivés dans les provinces de l'Atlantique, c'est-à-dire un recul?

Mme Liseanne Forand: Nous allons certainement parler des langues officielles dans tout rapport public que nous allons déposer au sujet de Service Canada.

M. Yvon Godin: Vous allez trouver que je persiste, mais j'aimerais encore parler des provinces de l'Atlantique. Vous avez dit qu'au Nouveau-Brunswick le service était bilingue avant la réorganisation, mais l'administration était-elle bilingue?

• (1020)

Mme Liseanne Forand: Je ne dirais pas que l'administration était unilingue ou bilingue. Il y avait des postes désignés bilingues au Nouveau-Brunswick, en vertu de la Loi sur les langues officielles.

M. Yvon Godin: Ainsi, le poste de directeur principal pour les services au Nouveau-Brunswick était bilingue.

Mme Liseanne Forand: C'est vrai.

M. Yvon Godin: Vous êtes donc d'accord avec moi.

J'ai téléphoné à M. Wood, au Nouveau-Brunswick. Il m'a répondu qu'il ne travaillait plus à cet endroit et qu'il avait été remplacé par M. Doug Johnson, un anglophone. Alors, on a perdu un poste bilingue.

Vous venez de me dire que ce poste était désigné bilingue, mais il a été remplacé par M. Doug Johnson de Terre-Neuve. Ce poste bilingue se trouve dans les provinces de l'Atlantique et on l'a perdu.

Reconnaissez-vous qu'il y a un recul?

Mme Liseanne Forand: Je ne décrirais pas cela comme un recul. D'après ce que je...

M. Yvon Godin: Venez chez nous et vous verrez que c'est un recul.

Mme Liseanne Forand: M. Johnson occupe le poste de directeur principal pour les services de traitement. D'après ce que je sais, c'est un poste de niveau EX-3. M. Johnson a suivi une formation en langue seconde. Je ne sais pas s'il répond, à l'heure actuelle, aux exigences d'un poste bilingue.

M. Yvon Godin: Qu'il réponde aux exigences ou non, vous avez dit tout à l'heure que ce poste n'était pas désigné bilingue.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Je vous laisse terminer votre réponse. Est-ce que vous savez s'il répond ou non aux exigences?

Mme Liseanne Forand: Je crois qu'il n'est pas dans un poste bilingue, à l'heure actuelle, c'est vrai. On va vous fournir les

renseignements sur tous les postes de cadres qui sont bilingues ou unilingues dans la région de l'Atlantique.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Et les noms de ceux qui ne répondent pas aux exigences.

Excusez-moi, monsieur Godin.

Mme Liseanne Forand: Oui, de même que les noms de ceux qui n'y répondent pas.

M. Yvon Godin: Ensuite, il y a eu M. Ferguson, qui a été remplacé par Mme Louise Branch, qui était bilingue. Cette dernière a été remplacée par la dame qui suit des cours de français. Quand je lui ai parlé la première fois, elle s'est excusée et m'a dit que son assistante allait me parler parce qu'elle-même ne parlait pas suffisamment le français. Elle est la directrice des services de traitement de l'assurance-emploi pour la région de l'Atlantique.

Auparavant au Nouveau-Brunswick, c'était bilingue. Je suis député d'Acadie—Bathurst depuis 14 ans et ça a toujours été bilingue, mais depuis la nouvelle réorganisation, selon vous, la région de l'Atlantique n'est pas désignée bilingue.

Mme Liseanne Forand: L'Atlantique, comme région administrative, n'est pas désignée bilingue, mais les postes au Nouveau-Brunswick qui doivent offrir de l'aide en vertu de la demande et de responsabilités de supervision le sont.

M. Yvon Godin: Si l'administration n'est pas désignée bilingue, les employés francophones du Nouveau-Brunswick qui veulent communiquer avec l'administration ne peuvent pas le faire dans la langue de leur choix.

Mme Liseanne Forand: Je vais demander à Mme Rallis de commenter la question de la langue de travail. Cependant, comme je le disais tout à l'heure, il y a des exigences linguistiques, lorsqu'on a la responsabilité de superviser des gens qui occupent des postes bilingues. Les superviseurs doivent être en mesure de communiquer avec eux dans leur langue.

Permettez-moi de demander à Mme Rallis, qui est la responsable de la langue de travail, de répondre à votre question.

Mme Gina Rallis: Merci beaucoup de votre question.

En ce qui concerne un superviseur qui demeure dans un endroit désigné unilingue en vertu de la loi, mais qui supervise directement des employés dans une région désignée bilingue, le poste que ce cadre occupe doit alors être désigné bilingue. Cette personne doit donc suivre une formation.

M. Yvon Godin: Je ne veux pas m'acharner sur le cas de M. Carson, mais puisqu'il était superviseur de la région de l'Atlantique, son poste était-il désigné bilingue?

Mme Gina Rallis: Selon la partie V de la loi, qui porte sur la langue de travail, si la personne occupe un poste où il y a des employés qui occupent des postes bilingues dans une région bilingue, telle que le Nouveau-Brunswick, son poste doit être désigné bilingue. Cette personne aura alors deux ans pour répondre aux exigences du profil linguistique de son poste, et elle aura accès à de la formation linguistique.

M. Yvon Godin: Et les francophones se retrouvent sur une liste d'attente pour deux ans.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Y a-t-il des circonstances où un tel poste doit être désigné bilingue impératif?

Mme Gina Rallis: La vaste majorité des postes que nous dotons au ministère, c'est-à-dire 86 p. 100 des postes, sont des postes désignés bilingues impératifs.

• (1025)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): On pourrait peut-être connaître ceux qui ne le sont pas, si vous avez une liste.

Monsieur Nadeau, je vous donne la parole pour une dernière intervention dans le cadre de ce tour, qui sera probablement le dernier.

Je sais que M. Galipeau veut lui aussi faire une intervention, et qu'il est le seul à ne pas avoir posé de question. Alors, à moins qu'il n'y ait des objections, on laissera la parole à M. Galipeau.

M. Richard Nadeau: Tout à l'heure, M. Généreux a dit une chose au sujet du service mobile qui, à mon avis, est très importante. Toutefois, mon intervention s'inscrit davantage dans le cadre de ce que Mme Boucher avançait. Quand une personne se présente à un point de service et qu'elle veut obtenir un formulaire en français, compte tenu de l'Internet et de la technologie qui existe aujourd'hui, peut-elle, même s'il s'agit d'un bureau unilingue anglais, obtenir un formulaire en français, ou doit-elle parcourir un certain nombre de kilomètres à gauche ou à droite, au nord ou au sud, pour l'obtenir?

Mme Liseanne Forand: Normalement, quand ce sont des documents écrits, nous les fournissons dans les deux langues.

Je vais demander à M. Nixon de répondre à votre question au sujet d'un formulaire en particulier autre qu'un document publié qui se trouve sur les tablettes.

M. Richard Nadeau: Entendons-nous. Quand les gens viennent, ils viennent pour obtenir un service.

Mme Liseanne Forand: Je pense à un formulaire pour l'obtention d'un passeport, par exemple.

M. Richard Nadeau: Ils viennent pour obtenir un service reconnu, un service offert. Donc, s'ils veulent avoir un formulaire qui est dans un service reconnu, peuvent-ils sortir de là avec un formulaire en français?

M. Charles Nixon: S'il est disponible dans le bureau, c'est possible de le donner aux gens.

M. Richard Nadeau: D'accord, monsieur Nixon, je vais vous poser la question autrement, car le temps passe vite.

Tout le monde peut avoir tous les formulaires sur Internet. Si la personne n'a pas Internet chez elle, je présume que l'employé anglophone sera assez intelligent pour savoir que le mot « *passport* » équivaut au mot « passeport » en français, qu'il imprimera le formulaire en français et qu'il le lui donnera.

Je veux savoir si, oui ou non, c'est le cas.

M. Charles Nixon: Oui.

M. Richard Nadeau: L'autre élément qui m'intéresse beaucoup est la question des postes bilingues occupés par des gens qui ne le sont pas.

On parlait tout à l'heure de dates de péremption sur le bilinguisme: d'un jour à l'autre, on peut cesser de l'être. Je veux savoir comment vous gérez cette situation. Dans mon esprit, je suis bilingue et je verrais mal comment je pourrais ne plus l'être demain. C'est très personnel. Scientifiquement, on n'attaquera pas ça, on ne touchera même pas à ça.

Qu'une personne occupe un poste de direction ou un poste dans un service bilingue, vous me dites que, selon la formation qu'elle a reçue, il est possible qu'elle perde son français à un certain moment. On s'entend pour dire que le français est la langue minoritaire ici ou la langue que l'on recherche.

Expliquez-moi ça, car ça me dépasse.

Mme Liseanne Forand: Je vais demander à Mme Rallis de répondre à votre question, mais d'abord, je dirai que tout un système est mis en place pour s'assurer que les gens ont les compétences linguistiques requises pour occuper les postes bilingues.

Mme Gina Rallis: Merci beaucoup.

Tous les cinq ans, les gens doivent être testés pour s'assurer qu'ils respectent le niveau requis dans leur deuxième langue officielle. Il se peut que des gens, pour une raison quelconque, échouent à leur test. À ce moment-là, ils ne répondent pas aux exigences du profil linguistique.

M. Richard Nadeau: Avez-vous dit qu'ils ne veulent pas réussir?

Mme Gina Rallis: Non, ils n'ont pas pu le réussir. Ils ont dû aller passer le test à la Commission de la fonction publique et, pour une raison quelconque, ils n'ont pas été capables de s'exprimer suffisamment bien, disons, s'il s'agissait d'un test oral.

M. Richard Nadeau: Ils ont échoué à leur test.

Mme Gina Rallis: Exactement.

Dans ce cas, ils ne répondent pas aux exigences du profil linguistique de leur poste. Il faut donc s'assurer que le ministère offre une formation afin qu'ils puissent répondre aux exigences.

M. Richard Nadeau: Dans un tel cas, une personne perd-elle son emploi aussitôt?

Mme Gina Rallis: Ces personnes ne perdent pas leur emploi. Elles ont le droit d'avoir accès à de la formation linguistique pour pouvoir s'assurer de réussir.

Évidemment, dans notre organisation, notre stratégie de la langue de travail, que Mme Forand a mentionnée tout à l'heure, a fait énormément de sensibilisation relativement à l'importance de maintenir les connaissances acquises dans la deuxième langue officielle.

Il y a des modules sur notre intranet où les gens peuvent, plutôt que d'attendre la fin de la période de cinq ans, se préparer et s'assurer de pouvoir s'exercer dans leur deuxième langue officielle, qu'il s'agisse du français ou de l'anglais.

• (1030)

Mme Liseanne Forand: J'aimerais ajouter que si la personne va passer son test, qu'elle ne le réussit pas et qu'elle va en formation, il faut, d'une façon ou d'une autre, que des dispositions administratives soient prises pour s'assurer que la supervision des employés bilingues qui relèvent de cette personne est faite dans la langue de leur choix.

Le gestionnaire doit donc prendre des mesures additionnelles à cet égard, une fois que c'est connu que la personne ne répond pas aux exigences du poste. On peut utiliser un autre gestionnaire ou un gestionnaire supérieur pour faire la supervision dans la langue de choix des employés supervisés.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Nadeau, je dois vous interrompre.

Monsieur Galipeau, vous disposez de cinq minutes.

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais remercier les députés de toutes les formations politiques.

J'ai trois points à soulever.

Premièrement, il fut un temps où je n'étais pas bilingue. J'ai été élevé en Ontario et mes aïeux sont en Ontario depuis plus de 160 ans, mais je ne savais pas parler anglais. Ce n'était pas parce que mes parents ne voulaient pas que je l'apprenne. Au contraire, ils me poussaient dans le dos pour que j'apprenne l'anglais, mais j'étais toqué parce qu'on m'avait aussi enseigné des préjugés contre les anglophones. C'était une question d'identité, bien plus qu'une question de communications, et je n'allais pas apprendre l'anglais.

À un moment donné, j'ai effacé mes préjugés et je suis devenu bilingue. Cinq ans plus tard, je n'étais pas moins bilingue; cinq ans plus tard, j'étais plus bilingue. Imaginez un peu ma situation, moi qui suis rendu à 64 ans.

[Traduction]

Quand je parle anglais, vous pouvez à peine déceler mon accent, sauf si je suis fatigué.

[Français]

Je connais Kemptville, où je peux bien imaginer que deux francophones qui se parlent en français seront regardés avec des yeux ronds par ceux qui sont autour d'eux. Ça ne dépend pas de la politique du ministère, mais de l'attitude des gens autour d'eux. Ces gens doivent être sensibilisés de la même façon que je l'ai été moi-même. C'est grave, c'est systémique.

Je suis sûr que vous savez tous conduire une bicyclette. Il y en a parmi vous qui n'en ont pas conduit depuis deux ans. Toutefois, si je leur en donnais une, ils seraient capables de la conduire. De la même façon, perdre sa capacité linguistique cinq ans plus tard, c'est peut-être *use it or lose it*.

Ce n'est pas de la formation qu'il faut, c'est une attitude. Il s'agit d'écouter la radio dans l'autre langue dans ses temps libres, quand on se rase ou qu'on conduit sa voiture. Ça aide. Il s'agit de vraiment vouloir. Quand on veut, on peut.

Dans un autre ordre d'idées, lorsque je vais à un bureau et que je demande à être servi dans ma langue, si l'employé ne peut pas le faire, comment réagit-il? Dit-il: « *Sorry, I don't speak French* » ou « Un instant, s'il vous plaît »? Qu'est-ce qui se passe dans une telle situation?

Mme Liseanne Forand: Je pourrais demander à M. Nixon de répondre, car il a peut-être plus d'expérience sur le terrain que moi.

Lorsque nos agents de première ligne entreprennent une formation en service, nous leur disons de faire du mieux qu'ils peuvent, de la façon la plus courtoise, la plus polie et la plus aidante possible, pour indiquer aux gens un endroit où appeler ou pour les diriger vers un autre bureau. Ils doivent le faire dans la langue seconde s'ils le peuvent, en utilisant les phrases qu'ils ont apprises, et ils doivent diriger les gens vers quelqu'un qui est sur place qui pourrait être en

mesure de les servir. Ils doivent leur fournir tous les renseignements dont ils ont besoin, de la façon la plus polie, la plus pratique et la plus efficace possible.

M. Royal Galipeau: Leur dit-on aussi de ne pas culpabiliser le client?

Mme Liseanne Forand: Absolument.

Y a-t-il autre chose à ajouter?

M. Charles Nixon: Non.

Mme Liseanne Forand: Nous tentons d'inculquer à nos employés de première ligne qu'il faut prendre toutes les mesures et déployer tous les efforts dont ils sont capables, suivant leur formation, pour offrir le meilleur service possible aux clients. D'ailleurs, ils sont très fiers, pour la plupart, d'afficher une telle attitude.

●(1035)

M. Royal Galipeau: Permettez-moi de vous poser une dernière question. Je vois que le commissaire aux langues officielles, dans son rapport, vous a donné une note de 54 p. 100, alors que votre sondage vous donne une note de 98 p. 100 pour ce qui est de la satisfaction des clients. Y a-t-il quelque chose que je ne comprends pas?

Mme Liseanne Forand: La note de 58 p. 100 était pour l'offre active. Lorsque les agents du commissaire ont fait des appels téléphoniques aux bureaux dans le cadre de leur vérification, dans 58 p. 100 des cas, la première chose que l'employé leur a dite est: « *Hello, bonjour* » ou « *Bonjour, hello* » — quelque chose du genre. L'offre active est une composante particulière du service bilingue.

M. Royal Galipeau: Pourquoi n'est-ce pas 100 p. 100?

Mme Liseanne Forand: Ça devrait être 100 p. 100. C'est notre objectif. La dernière fois qu'on a vérifié le rendement de l'offre active, on a eu une note de 85 p. 100. Ce n'est pas assez. Ce n'est pas la fin du monde que de dire « *Hello, bonjour* ». N'importe qui devrait pouvoir le faire, et c'est le résultat auquel on tente d'arriver en déployant tous les efforts qu'on peut. La note de 98 p. 100...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci beaucoup...

M. Royal Galipeau: Merci, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame. Je m'excuse de vous interrompre, mais on aurait besoin de quelques minutes en comité pour déterminer l'ordre du jour de jeudi prochain.

Au nom de mes collègues, permettez-moi tout de même de vous remercier, votre équipe et vous-même, d'être venus ce matin. On a eu à discuter d'une question assez importante, soit la perception d'un conflit entre un règlement qui découle d'une partie de la loi et l'application d'autres parties de la loi. Je pense qu'on pourra continuer d'explorer cette question. Le comité décidera. Merci infiniment.

Collègues, prenons deux minutes pour déterminer l'ordre du jour de jeudi prochain.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and
Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the
following address: <http://www.parl.gc.ca>