

## [Texte]

Je voudrais demander au commissaire aux langues officielles si, à cette étape-ci, il a pris des mesures particulières pour disposer des plaintes qui vont certainement affluer dans le contexte du recensement actuel qui va certainement provoquer des réactions de la part du public canadien, surtout lorsque le citoyen se rendra compte qu'il n'est pas servi ou qu'on ne lui répond pas dans la langue de son choix. Est-ce que vous avez pris les mesures nécessaires pour vous mettre en communication avec le bureau de M. Wilk afin de traiter rapidement de ces plaintes?

**Le coprésident (M. Corbin):** Monsieur le commissaire.

**M. Yalden:** la réponse est oui, monsieur le président. J'allais dire, d'ailleurs, que j'ai discuté du problème du recensement avec M. Wilk peu de temps après son arrivée au poste qu'il occupe. J'ai été personnellement impressionné, en général, par son désir d'améliorer le service lors du recensement et, d'ailleurs, d'améliorer le service de Statistique Canada en général. Nous suivons de très près déjà le problème des plaintes au moment du recensement. Jusu'à ce matin, on en a eu 19.

• 1300

**M. Joyal:** Et avec la mienne, 20?

**M. Yalden:** Je ne sais pas si la vôtre, monsieur le député, fait partie de cela. Je sais que depuis 15 h 00 hier, on en a eu quatre, dont une d'Ottawa, peut-être que c'était la vôtre...

**M. Joyal:** Probablement.

**M. Yalden:** ... deux de Winnipeg et une de Moncton. Dix-neuf, ce n'est peut-être pas grand chose, étant donné le nombre de personnes qui participent au recensement, mais nous savons, surtout ici au Comité, d'après les discussions qu'on a eues et les questions qu'on a posées à plusieurs sous-ministres et chefs d'agences, nous savons très bien que les plaintes qu'on reçoit, ce n'est que le bout de l'iceberg.

**Mr. Yalden:** I want to add two points, and I will be very brief. I will not speak to the matter of language of work although, as Mr. Wilk says, the heart of the matter is participation by bilinguals and francophones. I think perhaps we will come back to that at a later stage in the committee.

First, with respect to relations with the public in general, what we said in our report, and which Mr. Wilk called unjustifiably harsh in his statement, I do not really think I am unjustifiably harsh. The problem is in face-to-face contact between the survey staff, whatever the survey, and the public. The rest of the Statistics Canada operation is not bad at all. Quite decent. There is the problem, and the problem is the classic one which we have come at around this table over and over again. It is the matter of making the service spontaneously available, not waiting for the customer, in this case the person being surveyed, questioned, to indicated his or her language.

Mr. Wilk refers, on page 9, to what he calls initial mismatches. It has a sort of conjugal sound about it. The point, though, is that as far as the client or the person being questioned is concerned it is not just an initial mismatch, for some of them it is the end of the game. Once that has happened, once they do not receive service in their own

## [Traduction]

I would like to ask the Commissioner for Official Languages if, at this stage, he has taken particular steps to take care of the complaints he will certainly be getting in the context of the present census which will certainly bring about reactions from the Canadian public especially when the citizen notices that he is not being served or answered in the language of his choice. Have you taken the necessary steps to be in communication with Mr. Wilk's office so as to take care of those complaints as rapidly as possible?

**The Joint Chairman (Mr. Corbin):** Mr. Commissioner.

**Mr. Yalden:** The answer is yes, Mr. Chairman. I was going to mention, by the way, the I discussed the census problem with Mr. Wilk soon after he took up his present position. I was personally impressed, in general, by his desire to improve the service during census taken and, together with that, to improve the services offered by Statistics Canada in general. We are following the situation on complaints stemming from the census very closely. Up to this morning, we have had 19.

**Mr. Joyal:** And with mine, 20?

**Mr. Yalden:** I do not know if yours, sir, is part of those. I know that since 3.00 p.m. yesterday, we got four, one being from Ottawa, perhaps it was yours...

**Mr. Joyal:** Probably.

**Mr. Yalden:** ... two from Winnipeg and one from Moncton. Now, perhaps 19 is not very many, if you take into account the number of people involved in the census, but we know, especially here in this committee, with discussions we have had and the questions put to many deputy ministers and agency heads, we know very well that the complaints which are received are only the tip of the iceberg.

**M. Yalden:** J'aimerais ajouter deux petites choses. Je ne parlerai pas de la langue de travail quoique, comme M. Wilk le dit, le cœur du sujet soit la participation des employés bilingues et des francophones. Je crois que nous reviendrons peut-être à cette question un peu plus tard.

Tout d'abord, en ce qui concerne les relations avec le grand public, M. Wilk a dit de notre rapport, dans la déclaration liminaire, que nous avons été beaucoup trop durs à son égard, mais je crois plutôt le contraire. Le problème se trouve au niveau du personnel qui fait le sondage, quel que soit le sondage, et ses rencontres avec le public. Pour ce qui est du reste de Statistique Canada, ce n'est pas mal du tout. C'est même assez bien. Il y a cependant le problème classique qui nous revient toutes les fois ici. Il s'agit d'offrir le service spontanément sans attendre que le client, dans ce cas-ci le répondant, fasse connaître la langue de son choix.

A la page 9, M. Wilk parle d'«assortiment». On verse dans la biscuiterie. Enfin, en ce qui concerne le client ou la personne à qui l'on pose des questions, ce n'est pas un problème mineur, pour certains les renseignements s'arrêtent là. Lorsque cela arrive, quand ces gens ne sont pas servis dans leur propre langue, ils répondent dans l'autre. Ils ne prennent pas la peine