

[Text]

living and in which area. I am sure you understand me and agree with me that it is quite easy for you to arrive at a very precise determination of where those people who are not living in the 10-per cent area can be living and what kind of services should be provided for them. As I mentioned to you, even within your own framework of getting the best results from your own exercise, it is in your own interests to do that, setting aside the unity discussion and all that sort of argument we usually use. It is a completely different situation for you and I am quite sure you understand that it is a very important factor in the determination of your end result.

• 1255

Mr. Wilk: Yes, I do understand it, I think, very clearly. It is perhaps fortunate in our case—but it does not really affect things—that we fundamentally have no conflict with regard to our objectives of service to the public and interaction with the public and the Official Languages Act. You can only take the matter of providing communication services in various areas so far by identifying the areas where we know there are important minority concentrations present. Telephone service will not be oriented specifically to that particular area; it will tend to be centralized. If there are a few blocks in some sector of a city which are known to have a high concentration of say, anglophones in Montreal or some other area in Quebec, we cannot arrange for telephone communication from those few blocks to be funnelled to a particular answering service. It comes to a central area by the nature of collection processes in the provision of telephone service. So there are some limits of practicality, at least at the present time, regarding the provision of that kind of service.

I might say—this is really an aside, but not an unimportant one—that possibilities looking ahead for the next few years, certainly the next decade, both in telecommunications and in regard to computer processing should provide a variety of ways in which a more adaptable, lexible approach can be taken to meet language requirements of users as well as respondents. It will be possible in the future to identify the particular place from which a telephone call is being placed at the receiving end and thereby arrange that numbers from certain very small areas in the country would be funnelled to someone who might in all likelihood be able to handle their language requirements. This would be important not only in regard to providing service in the two official languages of Canada but also providing service to the many other minority groups in Canada who have strong language needs as well.

M. Joyal: Monsieur le président, si c'est là le secours que la science pourra apporter en appui à la volonté politique, il y a lieu d'espérer que les communications dans les deux langues officielles s'amélioreront pour les groupes minoritaires qui n'ont pas la chance d'habiter là où il y a une concentration suffisamment forte de leur concitoyens.

[Translation]

exactement où se trouvent ces gens qui ne vivent pas dans la zone de «10 p. 100» et quel genre de services il faudrait leur offrir. Comme je vous l'ai dit, même à l'intérieur de votre propre cadre, c'est-à-dire obtenir les meilleurs résultats pour vos efforts, il y va de votre intérêt de le faire, mettant de côté tout le débat sur l'unité et tous ces arguments dont on se sert d'habitude. La situation est complètement différente pour vous et je suis sûr que vous comprenez qu'il s'agit là d'un facteur très important pour connaître votre résultat final.

M. Wilk: Oui, je le comprends et très clairement me semble-t-il. Dans notre cas, il est peut-être heureux, mais cela ne change pas grand chose, qu'il n'y ait pas de conflit fondamental entre nos objectifs, c'est-à-dire servir le public et communiquer avec lui, et la Loi sur les langues officielles. Il y a des bornes que l'on ne peut dépasser lorsqu'on veut offrir des services de communication dans diverses régions où il y a des concentrations importantes de groupes minoritaires. Le service téléphonique n'est pas conçu précisément en fonction de cette région particulière; ce sont des services centralisés. S'il y a quelques pâtés de maisons dans un secteur d'une ville dont on sait qu'il y a là une importante concentration, disons, d'anglophones à Montréal ou dans quelque autre région du Québec, nous ne pouvons organiser les choses de telle façon que les communications téléphoniques venant de ces quelques pâtés seront dirigées vers un service de réponses particulier. Tous les appels arrivent à un service centralisé de par la nature même du service téléphonique. Il y a donc des limites imposées par la réalité des choses, du moins pour le moment, en ce qui concerne ce genre de service.

Je dois souligner, et il s'agit peut-être d'un aparté, mais d'un aparté qui a son importance, les possibilités que nous entrevoions d'ici quelques années, surtout si l'on tient compte de la prochaine décennie, car les télécommunications assorties de services informatisés devraient nous donner toute une foule de possibilités qui nous permettraient d'avoir une attitude beaucoup plus souple et mieux adaptée afin de répondre à toutes les exigences linguistiques aussi bien de l'utilisateur que de la personne qui répond aux appels. À l'avenir, il sera possible de savoir précisément d'où vient un appel téléphonique, ce qui signifie que les appels en provenance de certaines petites zones du pays pourraient être orientés vers quelqu'un de compétent eu égard aux exigences linguistiques. Ce serait important non seulement pour ce qui est de fournir des services dans les deux langues officielles du Canada, mais aussi pour servir beaucoup d'autres groupes minoritaires qui ont aussi des exigences linguistiques très importantes.

Mr. Joyal: Mr. Chariman, if that is the kind of help science can bring to our political will, then we may indeed hope that communications in both official languages will improve for minority groups who do not have the opportunity to live where there is a sufficient concentration of their group.