

[Text]

Senator Stanbury: Setting us a little apart from the census situation, then, in the ordinary day-to-day operations in Statistics Canada, and in various parts of the country, would telephone service normally be available in either language in most centres, or what is the situation?

Mr. Wilk: Telephone service, in the sense of a respondent who can reply to an inquiry in the language of choice of the inquirer, that service is available bilingually.

Senator Stanbury: And the receptionist or the person receiving the call would normally answer in, I suppose, the predominant language of that area of the country, or would they answer bilingually?

Mr. Wilk: They would, I think, answer in the predominant language in that particular community but be alert to be responsive in the event that another language indication is indicated, either directly or by switching the call to an individual who can handle it.

Senator Stanbury: One of the concerns of this committee as the evidence has been developing is that many people will not take the initiative to ask for another language, and unless it is offered to them initially, they simply go along and struggle with the language which is offered to them at the other end of the line. Have you any suggestions as to how that might be cured in your particular situation?

Mr. Wilk: No, sir. We are well aware of this as a problem but, as I tried to emphasize at the very outset, our relations are extremely extensive in Canada. We have tens of thousands of inquiries that come with regard to requests for information from us; the number is close to 200,000 a year. I mean, it is a vast number.

In addition to that, we have an exceedingly large number of contacts with persons—leaving the census aside now—of contacts with persons in businesses, as well as in households, in which we are soliciting information from them, and we are well aware of the importance, even from our very narrow viewpoint of trying to get accurate information and transmit information accurately, of communicating with people in a language which is appropriate for them.

• 1225

It certainly would be extremely desirable, especially for purposes of our operation, if we had a very, very, high proportion of bilingual employees, but in some circumstances, in some places, that simply is not available to us to the extent that we would like for the convenience of our operation. In those cases, our arrangements are such that we do have procedures for directing calls that come in so that they can be appropriately coped with in the language appropriate to the individual.

How you overcome a basic barrier, which all of us feel, of not wanting to take a great deal of initiative in demanding a language that we are comfortable in, how you would cope with that is a little beyond me at the present time.

Senator Stanbury: Mr. Chairman, I think I would just like to comment that Mr. Wilk's statement is, I think, an important one for us because there are certain services given by

[Translation]

Le sénateur Stanbury: Le service téléphonique est-il normalement offert par vos différents services dans les deux langues? Quelle est la situation?

M. Wilk: Nous avons des employés bilingues qui répondent aux demandes de renseignements téléphoniques.

Le sénateur Stanbury: Je suppose que les réceptionnistes répondent généralement dans la langue majoritaire dans la région ou parleraient-elles dans les deux langues?

M. Wilk: Je crois qu'elles s'exprimeraient normalement dans la langue majoritaire, mais elles seraient prêtes à changer, le cas échéant, ou à passer l'appel à une collègue connaissant cette langue.

Le sénateur Stanbury: Nous avons constaté en Comité que les citoyens ne prennent pas souvent l'initiative de demander qu'on les serve dans l'autre langue. Si on ne leur fait pas comprendre au départ qu'ils ont cette possibilité, ils essaient de se débrouiller tant bien que mal dans la langue dans laquelle on leur répond. Avez-vous des suggestions à ce sujet?

M. Wilk: Non, monsieur. Nous savons que c'est un problème, mais comme je vous l'ai fait remarquer au début, nous sommes en rapport avec un échantillonnage très vaste de la population canadienne. Nous recevons près de 200,000 demandes de renseignements par année.

Nous avons, à part le recensement, de très nombreux contacts avec des personnes dans les entreprises et les ménages, pour solliciter des renseignements. Nous sommes bien conscients de l'importance de communiquer avec nos répondants dans la langue de leur choix si nous voulons assurer l'exactitude de nos renseignements.

Certes, il serait très souhaitable, aux fins de nos activités surtout, qu'une grande partie des employés soient bilingues. Toutefois, dans certaines circonstances, dans certains postes, nous n'avons pas le nombre suffisant pour pouvoir bien fonctionner. Ainsi, nous nous arrangeons pour que les appels soient transmis à ceux qui connaissent la langue en question.

A l'heure actuelle, j'ignore comment surmonter la barrière fondamentale à laquelle nous nous heurtons tous, c'est-à-dire ne pas oser demander le service dans la langue qui nous convient.

Le sénateur Stanbury: Monsieur le président, si vous me permettez, j'aimerais commenter les déclarations de M. Wilk. Il est très important de se rappeler que certains services offerts