

[Texte]

instructed to leave a copy of the questionnaire in both languages. Is that correct?

Mr. Fellegi: In the 10 per cent area.

Mr. Wilk: So that should have applied in the national capital region except for the possibility that there may have been a misjudgment based upon your name in regard to . . .

Mr. Joyal: It was not my name that was written on the mailbox, sir. As I mentioned to you, it was even more French than Joyal.

Mr. Wilk: I see.

Mr. Joyal: I wonder, in cases such as this where the householder is not present, if it would not be more advisable to leave of course a questionnaire but to leave on the questionnaire some kind of a small note saying that the questionnaire is available in the other official language.

Mr. Wilk: That is imprinted right on the questionnaire.

Mr. Joyal: It might be printed on the questionnaire but it is printed as in those insurance contracts.

Mr. Wilk: No, no, it is in a very . . .

Mr. Joyal: I will not be here next week but I will bring the questionnaire. What I mean is that it is not obvious when you remove the questionnaire from the envelope that you know that the doubt was in the mind of the censor and that you can phone and quickly have it in your language. I think that is very important because when such mistakes are made, not only you will not get the information but you get someone angry against the Canadian government and the Canadian institution, and that to my mind is really counterproductive.

Mr. Wilk: You are absolutely correct on this. But let me point out that on the questionnaire in a place which was felt to be the most prominent one, there is in a box, and in red, precisely the message you are asking for. Now, it seems to me from what I am hearing from you that that might not be the optimal arrangement for bringing that to people's attention, that it might perhaps have been better had we a label attached to the questionnaire which would be more obvious to the individual.

Mr. Joyal: What seems to come out when you say the questionnaire is available in the other language, the person, if he does not want to bother about that, starts answering in the language of the questionnaire but understand that he might answer in the other language, too, if he wants to, and that to my mind is something of a more or less defective situation.

But more than that, I want to make sure that in the answering service which is a very basic point in terms of seeking information because the citizen who phones is someone who in your own marketing theory is a good customer—that person is responsible and feels that she or he wants to participate in the census—and that too you have to convince me that you have made all efforts possible to make sure where there could be citizens of one of the other official languages that at least the primary service of answering the phone is offered in both official languages. In my mind, with all the mathematicians and high calibre persons you have, I do not understand how you cannot identify on the map where those people are

[Traduction]

plaire du questionnaire en anglais et en français quand ils sont dans l'incertitude, n'est-ce pas?

M. Fellegi: Quand il y a au moins 10 p. 100.

M. Wilk: Donc, c'est ce qui aurait dû se passer dans la région de la Capitale nationale, à moins qu'il n'y ait eu erreur à cause de votre nom . . .

M. Joyal: Ce n'était pas mon nom qui figurait sur la boîte aux lettres, monsieur. Comme je vous l'ai dit, c'est un nom à consonnance encore plus française que Joyal.

M. Wilk: D'accord.

M. Joyal: Dans des cas semblables, il me semble qu'on devrait laisser une petite note sur le questionnaire pour indiquer qu'il est disponible dans l'autre langue officielle.

M. Wilk: C'est une indication qui se trouve sur le questionnaire.

M. Joyal: En très petits caractères, un peu comme certains contrats d'assurance.

M. Wilk: Non, au contraire.

M. Joyal: Je vais apporter le questionnaire. Quand on retire le questionnaire de l'enveloppe, on ne pense pas forcément à l'incertitude du recenseur et à la possibilité de corriger l'erreur par un coup de téléphone rapide. Dans les cas semblables, non seulement vous n'obtenez pas les renseignements, mais vous mettez le répondant en colère contre le gouvernement du Canada, ce qui va tout à fait à l'encontre de votre intention.

M. Wilk: Vous avez tout à fait raison. Mais je vous signale que l'indication que vous demandez figure de façon très évidente dans un petit encadré rouge. Si, d'après ce que vous dites, cette indication n'est pas aussi visible que nous le pensions, il faudrait peut-être coller une étiquette.

M. Joyal: Même quand le répondant se rend compte qu'il peut obtenir l'exemplaire dans l'autre langue, il pourrait décider de remplir le questionnaire qu'il a reçu plutôt que de faire une autre démarche. Je crois que cela laisse encore à désirer.

J'estime que le service téléphonique est particulièrement important. Le citoyen qui vous téléphone pour obtenir des renseignements est, à votre point de vue, un bon client. C'est une personne responsable qui tient à bien s'acquitter de son devoir. Je ne suis pas encore convaincu que vos employés qui répondent au téléphone sont capables de renseigner le public dans les deux langues. Avec tous les mathématiciens et le personnel de haut calibre dont vous disposez, je ne comprends absolument pas comment vous faites pour ne pas trouver sur la carte où toutes ces personnes vivent et dans quelle région elles se trouvent. Je suis sûr que vous me comprenez et que vous savez, tout comme moi, qu'il vous est très facile de savoir