

[Texte]

faire en votre possible pour vous mettre à la mesure du citoyen, au niveau où le citoyen se situe. Je vous le dis simplement parce que moi-même, habitant à Ottawa en semaine, j'étais bien sûr absent de la maison lorsqu'on a passé pour laisser le questionnaire . . . mais sur la boîte aux lettres, à l'intérieur, il y a deux noms français aussi communs que Gagnon et Tremblay et pourtant j'ai retrouvé dans l'enveloppe un questionnaire unilingue évidemment, anglais . . . Puisque vos questionnaires ne sont pas bilingues au départ.

J'aurais pensé que pour ce recensement-ci, compte tenu de l'expérience passée, on aurait eu un questionnaire bilingue, ce qui aurait éliminé toute cette difficulté. Mais vous avez répondu dans votre déclaration ce matin, que le traitement des données serait rendu trop difficile, ou l'administration des données serait trop difficile. Mais dans un cas comme celui-là, est-ce que vous ne croyez pas que la réaction naturelle du citoyen va être simplement de dire . . . je passe le mot . . . Mais enfin, qu'ils aillent au diable! Et vous laissez courir après moi.. puisque vous êtes le quêteur d'informations . . . Je suis dans la position de celui qui donne, et vous utilisez un moyen qui n'est pas propre à ce que je sois dans un état d'esprit pour vous donner ces informations. Et comme je vous le souligne, je suis un citoyen, j'imagine, avec toute la meilleure foi possible! Mais reportez-vous à l'état de nos compatriotes dans des coins du pays qui ne sont pas protégés par un environnement massivement de l'une ou de l'autre des langues officielles. Ce citoyen est défavorisé et vous le placez en position de devoir vous refuser l'information. Je puis tout simplement mettre le questionnaire dans le panier et attendre que vous me poursuiviez devant les tribunaux et, à ce moment-là, je ferai la preuve que votre questionnaire ne m'a pas été présenté dans les deux langues officielles alors que j'habite la région de la Capitale nationale et que les informations, de toute évidence, sont des informations qui devraient m'avoir été données dans ma langue officielle, puisque sur les boîtes aux lettres, les deux noms qui apparaissaient étaient tout à fait francophones. Voilà d'où vient la constatation que le commissaire a faite et que vous avez repoussée ce matin, à savoir que les recenseurs sont portés à utiliser leur langue plutôt que la langue du client recensé.

Je suis obligé de soulever ce cas, puisque j'en suis moi-même l'objet, ici même, à Ottawa. S'il est une région qui doit être doublement bilingue, c'est bien celle-ci. Je crois que ceci est important. Si j'appelle au bureau demain matin pour qu'on m'envoie un questionnaire en langue française, qu'on me réponde en anglais au bureau et qu'on me mette sur le bouton de retenue pendant 10 minutes avant qu'on trouve quelqu'un qui parle français pour me répondre, vous comprendrez qu'à la fin, votre questionnaire, j'en aurai marre.

Je crois qu'un service comme le vôtre, qui est un service en quête d'informations, devrait, au contraire, offrir spontanément, dans un cas comme celui-là où il s'adresse au plus grand nombre et à l'ensemble des Canadiens, offrir spontanément le service dans les deux langues officielles et prendre les mesures nécessaires pour que le contact avec le citoyen non seulement soit d'une qualité égale, mais aille au devant et qu'on utilise

[Traduction]

mail box, are two French names as common as Gagnon and Tremblay, and yet in the envelope, I found a unilingual questionnaire, obviously in English. Your questionnaires are not bilingual.

In view of past experience, I would have thought that this census might have warranted a bilingual questionnaire to eliminate this whole problem. In your statement this morning, you replied that the data processing and application would have been too difficult. Nonetheless, in a case like this, do you not feel that the citizen's first reaction would simply be to send them to hell? Do you not think that he or she would be inclined to let the census taker run after the information? After all, the citizen is the giver and you are using means to get information which are not conducive to getting results. I might point out to you that I am probably a citizen with all the goodwill in the world, as well! Put yourself in the position of our compatriots in areas of the country not protected by a majority speaking one or other of the official languages. They are at a disadvantage and you are putting the citizen in the position where he or she will have to refuse the information. In their position, I would merely put the questionnaire in the wastepaper basket and wait for you to take me to court. Then, I would prove that your questionnaire was not given to me in both official languages and that I live in the National Capital Region and that the information should obviously have been given to me in my official language. The two names on the mail boxes at my place are quite French. All this explains the commissioner's comment, which you rejected this morning, that census takers tend to use their language rather than that of the person being questioned.

I am really forced to bring this case to the fore, because I have been the victim of that tendency myself here in Ottawa. If there is one region in the country which should be bilingual twice over, it is this one. This is crucial, in my opinion. If I call your office tomorrow morning requesting a questionnaire in French and I am answered in English and then put on hold for 10 minutes while someone who speaks French is being sought, well, you know, I will have had quite enough with your questionnaires.

A service like yours, in search of information should naturally offer the services in both official languages. You are dealing with the greatest number of Canadians and you should take the appropriate measures to ensure that contact with the public is not only up to scratch, but ahead of everyone else's, that all technical means available be used to offer service in both official languages.