

[Text]

**M. Gauthier:** Et les autres 600,000\$? Il y a 1,033,000\$. En 1991-1992, ce montant était de 1,188,000\$. Il y a donc une réduction de 150,000\$.

• 1225

**M. Goldbloom:** Il serait utile que je vous fournisse la ventilation de ce chiffre par écrit. Entre parenthèses, monsieur le président, je reconnais la limite de temps qui est disponible et je m'engage à fournir dans les meilleurs délais les réponses aux questions que formule M. Gauthier.

**M. Gauthier:** Merci, monsieur Goldbloom.

J'aimerais avoir une explication, car je ne comprends pas. Vous dites ici, au deuxième paragraphe de la page 19:

Depuis 1987, le commissaire aux langues officielles a intensifié ses activités de liaison avec les représentants des médias et des hauts fonctionnaires, a soumis un rapport spécial au Conseil du Trésor en vue de faire préciser la politique du gouvernement et a déposé un recours judiciaire à ce sujet.

Pouvez-vous m'expliquer cette affaire? Quel est ce recours judiciaire dont on parle?

**M. Goldbloom:** Avec votre permission, monsieur le président, je demanderai à M. Jean-Claude Nadon de m'aider à fournir une réponse à cette question.

**M. Jean-Claude Nadon (directeur général, Plaintes et vérifications, Commissariat aux langues officielles):** Comme vous le savez, nous devons développer chez le personnel une attitude plus proactive envers le public dans le domaine des plaintes afin d'améliorer le service. On a également besoin d'aider nos représentants régionaux à acquérir une meilleure connaissance des rouages de gestion afin qu'ils puissent être plus efficaces dans leurs communications avec les gestionnaires régionaux. Donc, on a un petit comité qui se charge de voir quels sont ces besoins et la façon dont nous pourrions donner des cours.

Par exemple, environ une fois par mois, nous avons des cours maison où nous invitons des conférenciers à traiter de sujets particuliers, par exemple la gestion du temps. Un de nos problèmes est la façon de négocier de façon efficace avec les institutions fédérales. C'est ce genre de choses que nous examinons.

**M. Gauthier:** À la page 20, monsieur Nadon, on parle des plaintes en cours d'enquête. Il n'y en a pas en 1987; il y en a 38 en 1988; il y en a 144 en 1989; il y en a 331 en 1991; et il y en a 699 en 1992.

Si c'est pour donner à vos gens de meilleures façons de traiter des plaintes, je ne suis pas trop convaincu que votre affaire marche. Le nombre de plaintes en cours d'enquête augmente. Il semble que la moitié des plaintes que vous recevez soient en voie d'enquête. Pourquoi?

**M. Nadon:** On va revoir les chiffres et vous les fournir de façon exacte.

**M. Gauthier:** Ces chiffres-ci ne sont pas exacts?

**M. Nadon:** C'est-à-dire que ce sont des prévisions budgétaires.

[Translation]

**Mr. Gauthier:** And the other \$600,000? The total is \$1,033,000. In 1991-92, the figure was \$1,188,000. So there has been a \$150,000 reduction.

**Mr. Goldbloom:** I think it would be helpful if I gave you a written breakdown for this figure. I would just add in passing, Mr. Chairman, that I know time is limited and I undertake to provide answers to Mr. Gauthier's questions as quickly as possible.

**Mr. Gauthier:** Thank you, Dr. Goldbloom.

There is something I do not understand, and I would like an explanation. You say, in the third paragraph on page 19:

Since 1987, OCOL intensified liaison activities with media representatives and government officials, submitted a special report to Treasury Board requesting clarification of government policy and submitted an application for court remedy in this area.

Could you please tell me what this means? To what court remedy are you referring?

**Mr. Goldbloom:** If I may, Mr. Chairman, I would ask Mr. Jean-Claude Nadon to help me answer this question.

**Mr. Jean-Claude Nadon (Director General, Complaints and Audits, Office of the Commissioner of Official Languages):** As you know, we have to develop a more proactive approach among our staff in their dealings with complaints from the public, in an effort to improve our service. We also have to help our regional representatives better understand management structures so that they can communicate with regional managers more effectively. So we have set up a small committee to determine what the needs are and how courses could be given.

For example, about once a month, we have in-house courses where guest speakers deal with various subjects, such as time management. One of our problems is determining how to negotiate effectively with federal institutions. This is the type of issue we look at.

**Mr. Gauthier:** On page 20, there is a reference to complaints under investigation, Mr. Nadon. There were none in 1987; 38 in 1988; 144 in 1989; 331 in 1991 and 699 in 1992.

If you are attempting to better equip your staff to deal with complaints, I am not too sure your efforts are successful. The number of complaints under investigation is increasing. It looks as though half of the complaints you received are under investigation. Why is that?

**Mr. Nadon:** We will review the figures and present them accurately.

**Mr. Gauthier:** Are these figures not accurate?

**Mr. Nadon:** Well they are budget estimates.