

[Text]

established correctional investigator system. I do not think it would be appropriate to second-guess that officer, but often inmates do not know that is a possible remedy.

A minister of justice told me once to please try to do as many ombudsman functions as possible without having the jurisdiction to do them. This comes comfortably to somebody who has been in Parliament. You are primary ombudsmen in the country. A lot of these 26,000 are that kind of case. Many of the 26,000 are just inquiring. They want copies of the act, or information about equal pay.

**Mr. Cullen:** So it is not in effect a complaint as such.

**Mr. Fairweather:** Oh no, I would not want to . . .

**Mr. Cullen:** A letter of inquiry.

**Mr. Fairweather:** —have the committee under any misapprehension. It would be wrong to say that even half of the 26,000 were possible complaints.

**Mr. Cullen:** That was what I was wondering about when you had that number that was filtered down. If it is to pick up the telephone and say: "How do you get a copy of the bill that governs your agency" or something like that, that could be in your 25,000.

**Mr. Fairweather:** Mr. Chairman, there is no federal ombudsman and the old office of Information Canada is gone, so many of our intake officers do a lot of this kind of responses to citizens who want to know where to get what they perceive to be their rights.

**Mr. Cullen:** Your training as an MP . . . and I am sure you have passed that down to staff and other commissioners—is probably very helpful in moving people.

Is it fair to ask whether of these 500, you have some sort of average time, or timeframe within which people get a decision? Let us leave out for a moment the appeal to the federal court; so far as your commission is concerned, do you have timeframes within you endeavour to work? Do you tell the investigator that he has a week, a month—that sort of thing?

**Mr. Fairweather:** If we can receive and complete the investigation and make a decision by the commission in six months, we think we are lucky.

• 1620

There are some very complicated cases, many times, waiting for information from respondents—and again I cite Canadian National as an example only, because they have been extraordinarily responsive to—but they have 75,000 employees, and sometimes a complaint would need an analysis of their systems from one end of the country to the other.

The director on my left knows of the impatience that I have, and that is transmitted to investigators. On the other hand—and I have not said this earlier—the processes are subject to

[Translation]

recours possible. Par exemple, nous recevons beaucoup de lettres de détenus. Il existe un système correctionnel d'investigation bien établi. Nous n'avons pas à porter de jugement, je crois, mais souvent les détenus ignorent cette possibilité.

Un ministre de la Justice m'a dit une fois d'essayer de remplir le plus de fonctions d'intermédiaire que possible sans en avoir la juridiction. Ancien parlementaire, cela ne me semble pas incroyable. Vous êtes les intermédiaires du pays. Nombre de ces 26,000 plaintes relèvent de cette catégorie. Pour beaucoup il s'agit de simples questions. Ils veulent des exemplaires de la loi ou des renseignements sur le principe du salaire égal.

**M. Cullen:** Il ne s'agit donc pas de plainte en tant que telle.

**M. Fairweather:** Oh, non, je ne voudrais pas . . .

**M. Cullen:** Des lettres de renseignements.

**M. Fairweather:** . . . que le Comité soit induit en erreur. Il serait faut de prétendre que même la moitié de ces 26,000 contacts correspondait à de véritables plaintes.

**M. Cullen:** C'est justement ce que je me disais lorsque vous avez répondu n'en avoir retenu que 500. Prendre le téléphone pour demander comment obtenir un exemplaire de la loi régissant votre commission, ou quelque chose de ce genre, entre dans ce chiffre de 25,000.

**M. Fairweather:** Monsieur le président, il n'y a pas d'ombudsman fédéral et Information Canada a disparu, si bien que nombre de nos agents doivent répondre à ce genre de questions posées par des citoyens qui veulent savoir où s'adresser pour faire respecter ce qu'ils considèrent être leurs droits.

**M. Cullen:** Votre expérience de député—et je suis certain que vous l'avez communiquée à votre personnel et aux autres commissaires—doit vous être probablement très utile pour orienter ces personnes.

Pour ce qui est de ces 500 retenues, peut-on vous demander en combien de temps, en moyenne, une décision est prise? Laissons de côté pour le moment l'appel devant la Cour fédérale; en ce qui concerne votre commission, essayez-vous de respecter certains délais? Est-ce que vous dites à l'enquêteur qu'il a une semaine, un mois—par exemple?

**M. Fairweather:** Si entre la réception de la plainte, la conduite de l'enquête et la prise de la décision par la commission il ne se passe que six mois, nous nous estimons chanceux.

Certaines causes sont extrêmement complexes, très souvent l'on attend des informations des répondants—et là encore, si je cite le Canadien National, c'est uniquement à titre d'exemple, car ils ont fait preuve d'un grand esprit de coopération; cela dit, ils ont 75,000 employés et pour étudier certaines plaintes convenablement, il faudrait remettre en question tout le système d'un bout du pays à l'autre.

Le directeur qui se trouve à ma gauche, sait à quel point je peux être impatient et c'est un sentiment qui est transmis aux enquêteurs. D'un autre côté, et c'est une chose que je n'ai pas