

[Text]

and steps being completed. I know Mr. de Corneille said earlier that Section 15 is now the law of the land, and there is no reason why all these things should not be done. That was in the context of fiscal restraint.

I think that in the context of fiscal restraint, it is clear that this will happen within a three-year or a five-year period. There is a fixed timetable, and that is what the government formally committed itself to on March 4 of this year, in the response entitled "Toward Equality". It would be very helpful to us if you could favour us with something in that format, indicating timetables and reporting to us on that, as a follow-up to your presentation to us today. We have a responsibility as Members of Parliament to see that the enunciated policy is in fact being achieved.

Mr. Young: I will speak quickly. As a follow-up to what Dr. Halliday was saying, were you giving any consideration to establishing some kind of complaint process that an individual or even a group could follow where they may feel they are being denied accessibility to services?

Ms Hynna: No, to be quite honest we have not. We certainly encourage the managers to set up a system, and we make it clear that complaints within a CEC would go to the managers, and that the managers would be available. But I do not know about a system that would allow people in local CECs to complain to other places.

• 1745

I do not know. I would have to think about it. What about if we wrote to the various organizations and consumer groups and said we were trying to do this and that and were trying to provide better service, and that they could help us by informing us any time they ran across situations where the service is not what we wanted it to be.

Mr. Young: Yes. I think that would be very helpful, because while it is fine for someone to complain to the local MP, very many people still feel intimidated about calling an MP's office, believe it or not. And anyway—

Mr. de Corneille: Not my office.

Mr. Young:—they should not have to.

Ms Hynna: I was going to say that I thought you all got so many calls you would not mind if a few more were . . .

Mr. Young: No, it is a question of handling a complaint properly, and there should be some system set up within the department.

The Chairman: It is just the severity of your voice that intimidates people.

Mr. de Corneille: He needs a translator, that is why.

Mr. Young: The ones who do call do not have any trouble communicating.

The Chairman: I am sure of that.

[Translation]

des mesures à prendre et des progrès réalisés. M. de Corneille a précisé tout à l'heure, en parlant des restrictions budgétaires, que l'article 15 a maintenant force de loi partout au Canada, et qu'il n'y a plus de raison de retarder ces changements.

Dans le contexte des restrictions budgétaires, il semble évident que les changements se produiront d'ici à trois ou cinq ans. Le 4 mars dernier, dans le document intitulé *Cap sur l'égalité*, publié en réponse au rapport *L'égalité pour tous*, le gouvernement s'est formellement engagé à suivre un échéancier précis. Nous vous serions très reconnaissants de nous soumettre un suivi de votre exposé d'aujourd'hui, selon la même formule, comprenant des échéanciers et faisant état de leur réalisation. En tant que députés, nous devons nous assurer que la politique énoncée par le gouvernement est effectivement mise en application.

M. Young: Ce que j'ai à dire ne sera pas très long. Pour reprendre ce que disait M. Halliday, aviez-vous envisagé la possibilité de créer un mécanisme de dépôt des plaintes pour les individus ou les groupes qui estiment qu'on leur refuse l'accès à certains services?

Mme Hynna: Je dois vous avouer que non. Nous encourageons évidemment les gestionnaires à adopter un système de ce genre, et nous avons indiqué clairement que toute plainte peut être transmise directement aux gestionnaires des CEC, qui doivent s'en occuper. Mais, à ma connaissance, il n'existe aucun système qui permette aux gens dans les CEC de déposer une plainte ailleurs.

Je ne sais pas. Laissez-moi y penser. On pourrait écrire aux divers organismes et groupes de consommateurs et leur dire: voici ce que l'on essaie de faire, on voudrait améliorer le service; si vous constatez qu'un service donné n'est pas à la hauteur, vous pourriez nous faciliter la tâche en nous le signalant.

M. Young: Oui, je pense que c'est une bonne idée. Il n'y a rien de mal à aller se plaindre à son député, mais il y a bien des gens que cela intimide, croyez-le ou non. Et de toute façon . . .

Mr. de Corneille: Mes commettants ne sont pas intimidés.

M. Young: . . . il n'y a aucune raison de l'être.

Mme Hynna: J'allais dire que puisqu'on fait appel à vous si souvent, quelques appels de plus ou de moins ne vous dérangeraient pas . . .

M. Young: Non, les plaintes doivent être étudiées en bonne et due forme et le ministère devrait avoir un système en place.

Le président: Vous avez un ton sévère, et c'est ce qui intimide les gens.

Mr. de Corneille: C'est parce qu'il a besoin d'un interprète.

M. Young: Ceux qui font appel à moi n'ont pas de problèmes de communication.

Le président: J'en suis convaincu.