

## [Text]

language, well, they reply in the other language. They cannot be bothered complaining. It is easier to deal with the matter and have done with it, but chalk up one against the Canadian government's regime.

If that is in a face-to-face situation, it can be a nasty problem, or it can be no problem at all and they just put up with it. If it is one of these situations that Mr. Joyal describes, where the wrong form is left, then the next step will be or could be an ear-to-ear situation because they may telephone.

In answer to Senator Stanbury's question a while back, Mr. Wilks said that when they indicate the language of their choice "they get served in that language". But that did not answer Senator Stanbury's question which was whether or not the person on the other end of the phone opened up by saying, Statistics, Canada, bonjour, or something or other which indicates they could speak the other language. We have long experience in my office, and I think that there is considerable body of experience around this table, which suggests that unless that is done, the person once again is inhibited from using his or her own language, if that language is French and they are in a minority situation, or perhaps the reverse in Québec, because they do not want a fuss. So my first point is that the service must be spontaneously answered, and that is a weak point in the whole operation.

The second relates to the census, and I have mentioned the number of complaints we have. I would say two things about the matter. First, I think you should watch that 10 per cent criterion. For example, the Chief Electoral Officer uses a 5 per cent criterion. Why could not Statistics Canada use a 5 per cent criterion? Whatever the criterion, however, there is the problem, and we are both aware of it, of the group of anglophones within a francophone area, or the reverse, francophones in an anglophone area, and this comes back, of course, to what I was saying earlier about the greatest possible effort to offer the service spontaneously.

My final comment is about the forms. On page 5, I think it is, of Mr. Wilk's statement, Mr. Chairman, the difficulties and problems involved in bilingual forms are related, including the bulk of the documents, this kind of thing. As I understand the matter, 80 per cent of these census forms are so-called short forms, which are very, very short indeed. I think there are 14 questions. At least the one I had had 14 questions on it and was very, very thin and did not take up much room at all. I cannot for the life of me see why that document cannot be bilingual. It would cost something more, of course, but a census is a highly symbolic event in the life of a country. Indeed, on your own form, when you are explaining to the people being questioned why they should fill this thing out carefully, you point out what an important matter it is.

• 1305

Well, well and done, it is important; let us do it in both languages. I do not believe we cannot do it in both languages—at least where the short form is concerned.

## [Translation]

de se plaindre. C'est beaucoup plus facile de répondre pour se débarrasser du travail, mais voilà encore un mauvais point contre le régime du gouvernement canadien.

Lorsque cette situation se produit quand les gens sont face à face, ou bien il y a un problème énorme, ou bien il n'y a pas de problème du tout, les gens endurent. Il s'agit là d'une situation décrite par M. Joyal, c'est-à-dire qu'on a laissé le mauvais formulaire; il se pourrait que la prochaine étape cause aussi des problèmes, puisqu'on décrochera le téléphone.

Pour répondre à la question du sénateur Stanbury, M. Wilk a dit que si les gens précisent quelle langue ils choisissent «on les sert dans cette langue». Mais cela ne répond pas à la question du sénateur Stanbury, à savoir si oui ou non la personne répondant au téléphone disait: Statistics Canada, Bonjour, ou quelque chose du genre qui signifie que l'on parle l'autre langue. Nous avons suffisamment d'expérience, dans mon bureau, et je crois qu'il y a suffisamment de gens expérimentés autour de cette table et nous savons tous qu'à moins que cela ne se fasse, l'usager évite à employer la langue de son choix, si cette langue est le français et que la personne est dans une situation minoritaire, ou peut-être l'inverse au Québec, parce qu'on ne veut pas «se faire faire des misères». Donc, il faut que tout se fasse spontanément et c'est une des faiblesses de tout le système.

Ma deuxième intervention porte sur le recensement lui-même, et j'ai parlé de quelques plaintes que nous avons reçues. J'aimerais dire deux choses à ce propos. Tout d'abord, je crois qu'il faudrait faire attention à ce critère du 10 p. 100. Par exemple, le directeur général des élections se sert d'un critère de 5 p. 100. Pourquoi Statistiques Canada ne pourrait-il pas se servir de ces critères? Quel que soit le critère, cependant, il y a un problème que nous connaissons tous, celui du groupe d'anglophones qui se trouve en plein milieu d'une région à prédominance francophone ou l'inverse, des francophones dans une région anglophone, et tout cela revient, évidemment, à ce que je disais plus tôt, c'est-à-dire vers le maximum d'efforts pour offrir spontanément ce genre de service.

Mon dernier commentaire porte sur les formules. Je crois que c'est à la page 5 de la déclaration de M. Wilk, monsieur le président... les difficultés et problèmes soulevés par les formules bilingues sont liés à ce genre de choses, y compris l'épaisseur des documents. Si j'ai bien compris le sujet, 80 p. 100 des formules de recensement sont «abrégées» et elles sont vraiment courtes. Je crois qu'il y a 14 questions. Enfin, la formule que j'ai reçue, avec 14 questions, était très très mince et cela ne prenait pas beaucoup de place. Je ne vois pas du tout pourquoi ce document ne peut être bilingue. Cela coûterait un peu plus cher, évidemment, mais le recensement est tout de même un événement symbolique dans la vie d'un pays. D'ailleurs, sur la formule même, lorsque vous expliquez aux gens comment remplir la formule, vous dites qu'il faut faire très attention, car c'est très important.

Bon, c'est très important, je vous l'accorde; faisons donc les choses dans les deux langues. Je ne crois pas que nous ne