



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 054 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 24 mars 2011

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 24 mars 2011

• (0845)

[Français]

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.)): Messieurs, mesdames, je vous souhaite la bienvenue à cette 54^e réunion du Comité permanent des langues officielles.

Ce matin, nous recevons tout d'abord des représentants du ministère de l'Industrie: MM. Dicerni, Davies et James.

Messieurs, je vous cède la parole. Ensuite, nous procéderons aux périodes de questions habituelles.

M. Richard Dicerni (sous-ministre, ministère de l'Industrie): Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs. Je suis accompagné, à ma droite, de mon collègue M. Davies, qui est sous-ministre adjoint pour le Secteur des opérations régionales. Il est également, dans notre ministère, le champion des langues officielles, plus précisément de la partie VII de la loi. À ma gauche se trouve Bill James, directeur général des ressources humaines, qui est responsable de la gestion des programmes des langues officielles.

J'aimerais parler de trois choses. Premièrement, j'aimerais broser un portrait général du ministère, de ce qu'on fait. Deuxièmement, j'aimerais présenter des données sur le personnel de notre ministère. Troisièmement, j'aimerais commenter spécifiquement le dernier rapport du commissaire.

Industrie Canada offre une gamme de programmes et de services. Finalement, les trois volets du ministère consistent premièrement à développer et administrer ce qu'on appelle des politiques d'encadrement, deuxièmement à promouvoir l'économie du savoir, et troisièmement à appuyer les petites et moyennes entreprises pour favoriser la compétitivité et la productivité. On offre un certain nombre de programmes qui encouragent le développement industriel technologique. Cela stimule la recherche scientifique et promeut l'investissement, le commerce et la croissance des petites et moyennes entreprises.

Maintenant, passons aux données. Notre ministère comprend environ 5 800 employés, dont 78,5 p. 100 travaillent dans la région de la capitale nationale. Notre personnel est réparti dans 29 différents groupes professionnels. Un grand nombre de personnes travaillent dans différents domaines, que ce soient des agents de commerce, des examinateurs de brevets ou des inspecteurs de mesures.

Parmi les 3 400 employés du ministère qui occupent des postes bilingues — ils représentent à peu près 60 p. 100 de l'effectif du ministère —, environ 2 400 offrent des services au public. Les 1 000 autres employés occupent des postes de gestion ou offrent des services organisationnels au sein du ministère. Parmi les employés du ministère, 97 p. 100 répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Il est à noter que le nombre de personnes qui ont des besoins en formation linguistique a diminué d'environ 25 p. 100 au cours des cinq dernières années. C'est en partie parce qu'on essaie

d'embaucher des gens qui présentent déjà le profil linguistique recherché. Par ailleurs, nos 230 cadres possèdent le profil linguistique exigé par leur poste, sauf un qui a atteint le niveau d'exemption. Dernièrement, 32 p. 100 des cadres, incluant le sous-ministre, ont déclaré que leur première langue officielle était le français.

Troisièmement, abordons le rapport du commissaire. La note générale du ministère est passée de B à C. Au cours des derniers mois, les fonctionnaires du ministère ont rencontré des représentants du Commissariat aux langues officielles. Ils ont cherché à savoir pourquoi on avait eu cette note et à discuter des améliorations qu'on pourrait apporter.

Maintenant, j'aimerais discuter spécifiquement des quatre parties de la loi. Je vais le faire en anglais.

• (0850)

[Traduction]

La partie IV de la loi traite des services rendus au public. Nous disposons de 65 points de service d'un bout à l'autre du Canada; 59 d'entre eux sont bilingues. Il y a six grands secteurs où nous offrons des services: le Secteur du spectre, des technologies de l'information et des télécommunications, qui exécute les inspections et la certification; le Bureau du surintendant des faillites Canada, le Bureau de la concurrence, Corporation Canada, Mesures Canada et FedNor, dans le Nord de l'Ontario. Ces secteurs sont surtout consultés par les groupes de clients spécifiques. Notre ministère offre peu de programmes au grand public contrairement à Passeport Canada ou l'Agence des services frontaliers du Canada par exemple. Nous avons une clientèle spécifique qui veut des services particuliers. Par exemple, notre secteur du spectre certifie des opérateurs de radio et aborde des questions liées à l'antenne. Mesures Canada surveille la précision des dispositifs de mesure en ce qui a trait aux gaz et aux poids et mesures. Le Bureau du surintendant des faillites octroie des licences pour les syndics titulaires.

[Français]

lorsque les gens font faillite.

[Traduction]

En ce qui concerne notre rendement en lien avec le service offert en personne, l'offre active signalétique était présente dans 87 p. 100 des cas et 40 p. 100 des cas en ce qui a trait à l'offre active de la part du personnel, ce qui n'est pas une bonne chose. Le service offert dans la langue de la minorité linguistique était disponible dans 73 p. 100 des cas. Pour ce qui est du service offert par téléphone, l'offre active du personnel ou du système automatisé était disponible dans 81 p. 100 des cas.

Pour tous ces services, nous avons reçu la cote globale « D », ce qui est clairement insatisfaisant. Nous avons déjà adopté des mesures d'amélioration, et j'aimerais vous donner quelques exemples.

Ainsi, le Bureau du surintendant des faillites avait 13 bureaux régionaux avec lesquels les intervenants pouvaient communiquer par téléphone. Nous avons regroupé ces bureaux pour diverses raisons, et cela nous a permis d'assurer des services dans les trois centres de service régionaux bilingues. Ce sont là les améliorations apportées au Bureau du surintendant des faillites. Je reviendrai là-dessus plus tard.

À Montréal, puisque nous avons certains problèmes à l'égard de l'application de la loi au niveau des services offerts aux anglophones montréalais, nous avons nommé un directeur régional dont la langue maternelle est l'anglais. Cela permet de régler certains des autres problèmes.

De plus, nous effectuons régulièrement des vérifications au hasard du service offert par notre ligne téléphonique sans frais. Ces dernières semaines, en quelque sorte pour me préparer à mon exposé et à ma comparution devant votre comité, nous avons procédé à une autre vérification de ce genre et assuré le suivi au besoin.

Dans l'ensemble, je crois que nous avons les postes bilingues dont nous avons besoin et que les employés ont la formation nécessaire. Toutefois il y a certaines lacunes. Il y a certains secteurs où nous éprouvons des problèmes. Ainsi, à Mesures Canada, nous avons toujours des problèmes à Penticton, London et Belleville. À Spectre, nous avons un problème à Sydney. Nous voulons nous assurer qu'il existe un système téléphonique de secours ou que des employés supplémentaires peuvent être recrutés là où nous avons de la difficulté à trouver des candidats.

Dans l'ensemble, je crois que si, le commissaire aux langues officielles procédait à une autre enquête, notre cote serait supérieure.

Aux termes de la partie V de la loi, notre cote est passée de B à D. Je crois comprendre que ce déclin tient à l'utilisation des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 en ce qui a trait aux employés de minorité linguistique. Plus précisément, la rétroaction de 13 répondants anglophones dans la région du Québec a eu une influence sur ces résultats. Ils ont mis en évidence un besoin d'amélioration particulier, notamment concernant leur capacité de communiquer avec leur superviseur dans la langue officielle de leur choix. L'automne dernier, nous avons communiqué directement avec la haute direction pour nous assurer d'une bonne compréhension des obligations en cause.

Le mois dernier, nous avons fait un autre sondage auprès de nos 20 employés anglophones et nous avons noté une amélioration importante en ce qui a trait à la communication avec leur superviseur immédiat. Ces répondants n'hésitaient pas à communiquer avec leur superviseur dans leur langue. Cependant, nous avons découvert un autre problème: les anglophones hésitent à utiliser l'anglais pendant les réunions d'équipe. Trois répondants ont mentionné ce problème.

Nous avons parlé à notre directeur régional du Québec et l'avons mandaté pour mettre en oeuvre un plan d'action afin d'améliorer davantage la situation; il devra me faire rapport sur cette question deux fois par année. Je lui ai également dit que, la prochaine fois que je me rendrais à Montréal, je voulais rencontrer les répondants anglophones à notre bureau régional pour discuter de la question de la langue de travail, afin de savoir s'ils se sentent à l'aise d'utiliser leur langue et de découvrir s'il y a d'autres choses à améliorer.

• (0855)

[Français]

Je passe maintenant à la partie VI de la loi, qui vise la participation égale des Canadiens et Canadiennes d'expression française et anglaise. Ici aussi, la note du ministère est passée de B à D. Du point de vue du nombre et de la participation, trois variables entrent en jeu. Il y a le nombre d'employés du ministère d'expression française dans la région de la capitale nationale, qui dépasse d'environ 277 employés la disponibilité au sein de la population active. Ce chiffre nous est favorable. C'est la même chose dans le reste du pays, hormis le Québec et la région de la capitale nationale: au Canada, le nombre d'employés d'expression française dépasse d'environ 56 employés la disponibilité au sein de la population active.

Là où il y a une carence, c'est au Québec, où l'objectif est fixé à une proportion de 13,4 p. 100 d'employés d'expression anglaise. Or, on en est à 6 p. 100. Pour combler cette lacune, on a entrepris un certain nombre d'actions, et on va en entreprendre d'autres. Par exemple, je vais personnellement écrire aux présidents de toutes les universités anglophones au Québec et des collèges communautaires, comme le Cégep John Abbott, le Marianopolis College, le Dawson College, pour leur faire part de nos besoins en tant qu'employeur, et pour qu'ils encouragent leurs étudiants à considérer Industrie Canada comme éventuel employeur.

Le roulement de personnel dans nos bureaux n'est pas très grand. Il nous faut tout de même faire notre possible pour accroître l'embauche de personnes anglophones dans nos bureaux à Montréal. De plus, comme je le disais, nous allons donner à la dame qu'on a embauchée comme directrice régionale pour le Bureau du surintendant des faillites Canada le mandat spécial d'encourager les anglophones à poser leur candidature pour des postes chez nous.

Pour ce qui est de la gestion des programmes, notre note est passée de A à B. On me dit que c'est...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Dicerni, je vous laisse une minute pour conclure.

M. Richard Dicerni: Oui.

Notre note est passée de A à B. On m'a dit que c'était dû en grande partie au fait que nous n'avions pas de plan intégré pour tout le ministère. Mon collègue Bill James et moi sommes en train de développer un tel plan. J'ai vu une première ébauche du plan, qui devrait être complété en mai.

En dernier lieu, parlons de la partie VII de la loi, qui traite de la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. On a reçu la note B dans le rapport. On a pris un certain nombre d'initiatives sur ce plan, et on continue d'en prendre pour appuyer le développement économique des communautés de langue officielle. On a créé un outil au sein du ministère qui s'appelle le Filtre des langues officielles. C'est un outil qui a été repris par plusieurs autres ministères pour vérifier les programmes et s'assurer qu'ils prennent en considération les besoins et les préoccupations des communautés.

Je m'arrête ici, puisque la minute que vous m'avez accordée est terminée.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Je vous remercie.

Procédons au premier tour de table.

Madame Zarac, vous avez sept minutes.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour, et merci d'être ici.

Vous êtes en train d'élaborer un plan d'action relatif à la partie VII, je crois.

M. Richard Dicerni: C'est un plan pour l'ensemble du ministère, pour les parties IV, V, VI et VII.

Mme Lise Zarac: C'est un premier plan qui touche la partie VII. Auparavant, vous aviez un plan pour la période 2010-2013 qui ne prenait pas en compte la partie VII.

Certains témoins que nous avons rencontrés ont signifié qu'ils ne connaissaient pas leurs responsabilités à l'égard de la Loi sur les langues officielles. Est-ce parce que vous ne connaissiez pas toutes vos responsabilités à l'égard de cette loi que vous n'avez pas pris en compte la partie VII dans votre plan d'action?

• (0900)

M. Richard Dicerni: Non. Il y a toujours eu des champions au sein du ministère qui connaissaient très bien la loi, d'autant plus que, sur ce plan, nous sommes responsables de l'agence FedNor, qui s'occupe du développement économique dans le Nord de l'Ontario. En effet, il y a une importante représentation des communautés linguistiques en situation minoritaire dans cette partie de la province. Cela nous était donc très familier. Quant au jugement dans l'affaire CALDECH, nous connaissions très bien le programme. C'est à la suite du jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire CALDECH que nous avons développé notre Filtre.

Le fait que nous n'avions pas de programme intégré pour l'ensemble du ministère reflète en quelque sorte une tendance vers la bureaucratisation. La dernière fois que le commissaire aux langues officielles a évalué nos plans sectoriels, il nous avait donné de bonnes notes. C'est pourquoi nous pensions être sur la bonne voie. À la suite de son récent rapport, nous avons conclu que notre lacune était l'absence d'un programme pour l'ensemble du ministère. Nous allons donc en élaborer un, et nous allons prendre en compte la partie VII.

Mme Lise Zarac: Quand pensez-vous déposer ce plan d'action?

M. Richard Dicerni: Nous le ferons en mai.

Mme Lise Zarac: Il sera donc terminé en mai.

M. Richard Dicerni: C'est exact.

Mme Lise Zarac: Pourrez-vous le faire parvenir au comité, s'il vous plaît?

M. Richard Dicerni: Oui.

Mme Lise Zarac: Il va porter sur la période de 2010 à 2013, n'est-ce pas?

M. Richard Dicerni: Oui.

Mme Lise Zarac: On va donc l'attendre attentivement.

C'était la cinquième évaluation de votre ministère.

M. Richard Dicerni: Pardon?

Mme Lise Zarac: C'était la cinquième évaluation de votre ministère. Beaucoup de ministères ont eu des notes incroyablement basses, comme des E, et souvent leur excuse était que c'était une première évaluation. Dans votre cas, c'était une cinquième évaluation. Vous aviez déjà reçu des recommandations du commissaire. Malgré cela, votre note a baissé. À quoi est-ce dû?

M. Richard Dicerni: Je dirais que c'est dû à une série de facteurs. Le premier facteur est la question du rapport intégré. Dans le rapport précédent, nous avions obtenu la note A. Nous avons soumis un peu la même chose, et on nous a dit qu'il fallait maintenant un rapport

intégré qui couvre l'ensemble. La norme d'évaluation est donc devenue un peu plus rigoureuse.

Pour ce qui est du deuxième facteur, c'est aux gens du commissariat de l'expliquer. En ce qui a trait aux employés, nous avons obtenu un très bon résultat sur le plan de la représentation francophone dans la région de la capitale nationale. Toutefois, il y a une carence au Québec. Notre note est passée de B à D. C'est une évaluation un peu sévère, mais nous l'acceptons et nous allons faire mieux.

Mme Lise Zarac: Une des recommandations du commissaire portait sur le Filtre. J'aimerais que vous nous expliquiez ce qu'est exactement le Filtre et que vous nous disiez si vous allez prendre en considération la recommandation du commissaire.

M. Richard Dicerni: Comme je l'ai dit, le Filtre développé au sein de notre ministère, et qui a été repris dans d'autres ministères, est en fait une grille d'analyse qui permet de déterminer comment les préoccupations et les perspectives des communautés de langue officielle en situation minoritaire devraient être prises en considération pour tel ou tel programme.

Dans un des programmes que nous avons développés, on donne à des écoles des ordinateurs remis en état. En revoyant notre filtre, nous avons conclu qu'il n'y avait pas suffisamment d'interventions auprès des communautés de langue officielle. Nous avons donc ajusté notre tir et nous avons accru notre intervention auprès de ces gens. Nous avons revu les programmes du ministère pour voir où nous pourrions apporter des améliorations. C'est comme cela que nous avons utilisé ce qu'on appelle le Filtre.

Mme Lise Zarac: Vous avez aussi mentionné que vous touchiez beaucoup de secteurs. Je crois qu'il s'agit de 29 secteurs. J'ai fait ça rapidement, et je n'ai pas vérifié toutes vos offres d'emploi, toutefois quand on regarde sous la rubrique « compétences requises », on ne trouve jamais le bilinguisme. Ne trouvez-vous pas qu'il serait important que ce soit une compétence requise?

M. Richard Dicerni: Je ne vérifie pas souvent les demandes d'emploi, mais je vais poser cette question à mon collègue, qui est directeur des ressources humaines. Comme je le disais, 60 p. 100 des postes exigent une compétence. Mon collègue peut donc peut-être l'expliquer.

Mme Lise Zarac: C'est pour cela que je m'attendais à le voir.

• (0905)

M. Bill James (directeur général, Direction générale des ressources humaines, ministère de l'Industrie): Oui. Je dirai deux choses. On a un programme de vérification pour s'assurer d'abord que le bilinguisme fait partie des compétences requises dans le cadre du processus d'embauche, et aussi que nous recevons une bonne note.

Mme Lise Zarac: Je comprends que vous avez un mécanisme pour le vérifier.

M. Bill James: Oui.

Mme Lise Zarac: Ne trouvez-vous pas qu'il serait important d'en faire une compétence requise pour un poste?

M. Bill James: Cela dépend peut-être du poste et de l'endroit, mais je dirai qu'on a...

Mme Lise Zarac: Je n'ai pas vérifié toutes les offres d'emploi. Il y en a plusieurs. Dites-vous que le bilinguisme est une compétence requise pour certains postes?

M. Bill James: C'est le cas, certainement.

Mme Lise Zarac: J'ai fait plusieurs recherches, et je n'en ai pas trouvé.

M. Mitch Davies (sous-ministre adjoint délégué et champion des langues officielles, Secteur science et innovation, ministère de l'Industrie): C'est plutôt une condition d'emploi. C'est comme la cote de sécurité: on doit l'avoir avant d'être embauché. En ce qui a trait aux compétences, on fait des entrevues et des tests relatifs à la qualité et au contenu du travail. Pour tous les postes bilingues, il faut avoir le niveau de bilinguisme avant d'être embauché et de recevoir une offre d'emploi.

M. Richard Dicerni: Je vais vérifier.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Allez-vous partager vos découvertes avec le comité?

M. Richard Dicerni: Si un poste est bilingue, c'est évident que la personne doit être bilingue.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Merci bien, madame Zarac.

La parole est à M. Nadeau.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs.

Vous savez, monsieur Dicerni, on me dit souvent qu'un poste bilingue est certainement pourvu par une personne bilingue. Sachez que, dans d'autres ministères, ce n'est pas le cas. Je ne ferai pas le procès des autres par rapport au vôtre. Si vous me dites qu'ils le sont tous, tant mieux.

M. Richard Dicerni: C'est 97 p. 100.

M. Richard Nadeau: Ah, voilà.

M. Richard Dicerni: Ça veut dire que, des 2 400... En fait, 3 400 employés occupent des postes bilingues. Sauf erreur, la grande partie d'entre eux respecte les critères. Il y en a peut-être une centaine en formation linguistique. Ce sont les statistiques qu'on m'a données quand j'ai fait mes vérifications.

M. Richard Nadeau: Je sais, et c'est la règle comme telle. Toujours est-il que, selon moi, lorsqu'un poste est bilingue, la personne devrait déjà être bilingue. Or, vous n'écrivez pas ces règles, elle viennent d'ailleurs. J'en suis conscient.

Par ailleurs, la partie V de la loi porte sur la langue de travail. C'est un élément qui me chatouille énormément, pour ne pas dire qui me frustre. Ce n'est pas seulement au sein de votre ministère, ça se passe ailleurs aussi.

Il est tout à fait inacceptable que vous ayez obtenu un D. Il est aussi inacceptable que, selon les statistiques, 41 p. 100 des employés d'Industrie Canada dont le français est la langue première se sentent mal à l'aise de faire leurs communications écrites en français. Quant à la langue de communication avec le superviseur, 36 p. 100 des francophones, ou du moins ceux qui soulignent que le français est leur langue de communication première, se sentent mal à l'aise de communiquer dans leur propre langue, c'est-à-dire en français.

Si je vivais une situation pareille dans un ministère fédéral, je ne ferais probablement pas long feu. Je serais tout de suite mis aux oubliettes, dans le sous-sol du donjon du ministère, parce que je ruerais dans les brancards pas à peu près.

Dites-moi, que faites-vous pour encourager les gens à soumettre leurs rapports, leurs documents ou leurs courriels en français? Que dites-vous pour encourager ces employés?

Et que faites-vous à celui d'en haut, à ce patron qui demande à ce que ce soit *in English please* ou qui demande « *Why not in English?* » parce que la traduction prend du temps? Il me semble que je lui taperais sur les doigts.

J'en entends, des histoires de ce genre. Ce n'est pas seulement une figure de style.

Que faites-vous pour encourager les employés à écrire dans leur langue et pour décourager de telles réactions chez ceux qui reçoivent ces communications?

M. Richard Dicerni: Je suis arrivé à Ottawa en 1969. L'exemple que vous présentez arrivait très souvent. Dans les différents paliers hiérarchiques, il y avait toujours un palier où ça bloquait. La note en français ne se rendait pas jusqu'en haut, comme vous le dites.

Je n'ai pas passé toute ma carrière à Ottawa, mais quand j'y suis revenu, il y a 5 ans, j'ai noté un changement marqué à Ottawa ainsi qu'au ministère de l'Industrie. Historiquement, il était perçu comme l'un des ministères anglophones, tout comme l'étaient le ministère des Finances et le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences.

Vous donnez l'exemple de quelqu'un qui bloque les communications dans une langue et qui, parce qu'il ne comprend pas, obligerait l'employé à faire ses notes en anglais. Je ne pense pas que ça arrive au ministère de l'Industrie. Si ça arrivait, j'aimerais que vous m'appeliez et me fassiez part d'un cas spécifique.

Aujourd'hui, nous utilisons une approche proactive pour créer un sentiment grâce auquel les gens pourront travailler dans les deux langues officielles. Je donne quelques exemples.

À mon comité de gestion, on parle en français à peu près le tiers du temps et en anglais les deux tiers du temps. Toutefois, une fois par mois, toute la réunion se déroule en français. Donc, si des gens viennent faire des présentations ou si d'autres collaborateurs sont là, ils s'attendent à ce qu'une fois par mois, on parle seulement en français au comité de gestion.

On a des prix de leadership, dans le ministère: gestion des ressources financières, gestion des bonnes idées, et ainsi de suite. On a décidé d'établir un prix de leadership pour la promotion des langues officielles. Il va être accordé à des gestionnaires qui prennent des initiatives pour encourager leur utilisation.

En plus de ça, on a des affiches. On encourage des gens. On a des réseaux où on met en valeur l'utilisation des deux langues officielles. Je sais que certains comités de gestion des différents secteurs alternent: c'est une semaine en français, une semaine en anglais.

Il y a donc une série de mesures ponctuelles. Je ne pense pas qu'il y ait de recette magique qui fasse en sorte que, tout à coup, tout le monde se sente parfaitement à l'aise. Cela dit, je peux vous dire que les tendances, quant à moi, sont favorables.

•(0910)

M. Richard Nadeau: La partie IV de la loi porte sur les communications avec le public et la prestation des services. À cet égard, vous avez obtenu la note D.

Qu'est-ce que ça veut dire? Cela signifie-t-il que des citoyens, des commerces ou des entreprises qui veulent faire affaire avec le ministère de l'Industrie et qui communiquent avec vous en français se butent à un mur? Leur répond-on en anglais seulement?

D'ailleurs, dernièrement, Patrimoine canadien a répondu à une demande d'Impératif français par une lettre en anglais seulement. Il y a du travail à faire. Si Patrimoine canadien va mal à ce point, imaginez la situation à Industrie Canada, surtout dans un contexte d'entreprises, dans le monde des affaires où on est soumis à l'influence américaine anglophone.

Dans le service à la clientèle, quels obstacles surmontez-vous encore pour être en mesure de répondre en français à ceux qui le demandent?

M. Richard Dicerni: Je vais vous faire trois ou quatre commentaires. Une des choses que je surveille...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Veuillez les faire rapidement, monsieur Dicerni, sinon gardez-les en mémoire et revenez-y plus tard, parce qu'il reste cinq secondes dans le présent tour de questions.

M. Richard Dicerni: J'y reviendrai. Je suis certain que quelqu'un d'autre va me poser les mêmes questions sur le service au public. Alors, on pourra faire d'une pierre deux coups.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, messieurs Dicerni et Nadeau.

La parole est à M. Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

J'aimerais vous souhaiter la bienvenue au comité.

Si je me fie à nos documents, selon un sondage mené par le commissariat, 59 p. 100 des employés francophones et 66 p. 100 des employés anglophones d'Industrie Canada ont déclaré se sentir libres de correspondre par écrit dans la langue officielle de leur choix.

Ça veut donc dire que 41 p. 100 des employés francophones ne se sentent pas libres de le faire. Est-ce exact?

M. Richard Dicerni: Je pense que le sondage comportait une échelle de réponse en cinq éléments. Les réponses de certaines personnes se situaient dans le milieu: elles n'étaient pas certaines si elles étaient d'accord ou non.

On ne peut pas nécessairement soustraire 59 p. 100 à 100 p. 100 pour obtenir ces 41 p. 100 dont vous parlez.

M. Yvon Godin: On dit bien que 59 p. 100 des employés francophones et 66 p. 100 des employés anglophones d'Industrie Canada ont déclaré se sentir libres de correspondre par écrit dans la langue de leur choix.

Alors, si on fait le calcul, 41 p. 100 des gens ne se sentent pas libres de le faire.

•(0915)

M. Bill James: Ces 41 p. 100 incluent trois catégories. Cela inclut les personnes qui n'ont pas répondu parce qu'elles ne savaient pas quoi répondre, et aussi celles qui n'étaient pas d'accord et qui disaient qu'il y avait un problème à régler.

M. Yvon Godin: On ajoute que, selon un sondage mené par le commissariat, 64 p. 100 des employés francophones et 34 p. 100 des employés anglophones d'Industrie Canada ont déclaré se sentir libres de communiquer verbalement avec leurs supérieurs immédiats dans la langue officielle de leur choix.

Plus tôt, vous avez dit que vous vouliez aller à Montréal pour voir les anglophones. Est-ce exact?

M. Richard Dicerni: Tout est relatif. Il y a deux types de sondages. Pour certains sondages, le commissariat emprunte les résultats du sondage qui a été fait auprès de tous les fonctionnaires. Par exemple, l'échantillon à Montréal était de 20 personnes anglophones. De ces 20 personnes, 13 ont répondu, et de ces 13 personnes, trois ou quatre ont dit avoir un certain problème.

Selon nous, en tant que fonctionnaires dans un ministère, il s'agit toujours de valider la source des données pour s'assurer que...

M. Yvon Godin: Oui, c'est normal.

Pour les francophones, à quel endroit allez-vous valider ça? Vous n'avez pas mentionné où vous iriez dans les régions francophones. Où irez-vous?

M. Richard Dicerni: Aux dires du commissaire, c'était en grande partie ce qui expliquait la dégradation de la note, qui est passée de B à D. D'abord, je voulais établir des priorités et cibler les endroits où les problèmes étaient les plus grands, selon le commissaire.

En ce qui concerne l'utilisation, on pourrait continuer à renforcer, auprès des gestionnaires...

M. Yvon Godin: Ce n'était pas ma question. Vous avez dit que vous alliez rencontrer des employés directement sur le terrain pour leur demander pourquoi ils se sentent comme ça.

À quel endroit sur le terrain irez-vous pour rencontrer les francophones qui se sentent de la même manière?

M. Richard Dicerni: C'est une bonne question. Avez-vous des suggestions à me faire?

M. Yvon Godin: C'est vous qui avez dit que...

M. Richard Dicerni: Je sais, mais si vous connaissez...

M. Yvon Godin: Je vais vous donner un exemple qui concerne Industrie Canada. Dans la partie VII, on parle de la promotion du français et de l'anglais. Voici ce qu'on dit à l'article 41: 41. (1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Votre ministère veut faire la même chose, n'est-ce pas? Vous êtes assujettis à la partie VII, entre autres pour ce qui est de la promotion. On a rencontré la communauté francophone à Terre-Neuve. Quand les gens d'Industrie Canada doivent faire affaire avec l'APECA, ils doivent s'adresser à des gens de Moncton pour obtenir un service bilingue parce qu'il n'y en a pas à Terre-Neuve.

M. Richard Dicerni: De quels programmes parlez-vous?

M. Yvon Godin: Il y a des programmes d'Industrie Canada pour les communautés francophones. La promotion fait partie de leur mandat.

M. Richard Dicerni: Je crois que ces programmes relèvent de l'APECA.

M. Yvon Godin: L'APECA ne relève pas d'Industrie Canada?

M. Richard Dicerni: Non.

M. Yvon Godin: Non?

M. Richard Dicerni: Non.

M. Yvon Godin: L'APECA, c'est comme FedNor et des programmes de ce genre.

M. Richard Dicerni: Oui, mais elle a son propre ministre et sous-ministre. Je n'ai aucune responsabilité face à l'APECA.

M. Yvon Godin: L'APECA n'est pas financée par Industrie Canada?

M. Richard Dicerni: Non.

M. Yvon Godin: D'accord. Je vais vous poser la question autrement. Si l'APECA ne relève pas d'Industrie Canada, votre ministère doit tout de même faire la promotion du français au Canada. Que faites-vous à Terre-Neuve pour la communauté francophone?

M. Richard Dicerni: Il y a ici une question de responsabilité première. De notre côté, nous nous occupons de dualité linguistique et du programme que nous partageons...

M. Yvon Godin: Vous mêlez les choses. Je vous parle d'Industrie Canada. Votre ministère n'a pas des bureaux seulement à Toronto, Vancouver, Ottawa et Montréal. Il doit en avoir à Terre-Neuve aussi, n'est-ce pas?

M. Richard Dicerni: Oui, mais notre présence sur le terrain, à Terre-Neuve, est assez modeste. Nos interventions se limitent passablement à celles de Mesures Canada, qui se charge de la vérification des pompes à essence. Il y a aussi un bureau affecté aux cas de faillite. Notre présence est ciblée sur des programmes et des lois bien spécifiques.

En ce qui concerne le développement culturel et économique, le gouvernement du Canada a mandaté les agences de développement économique afin de cibler certaines régions du pays. Pour notre part, nous avons ciblé le Nord de l'Ontario avec FedNor.

• (0920)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Il reste une douzaine de secondes.

M. Yvon Godin: Mais même par l'entremise de FedNor, que faites-vous pour la partie francophone de Kapuskasing, Hearst, Timmins, Sudbury?

M. Richard Dicerni: Mon collègue M. Davies pourra vous raconter tout ça lors du deuxième tour.

M. Yvon Godin: Vous comprenez vite.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): C'est vrai.

M. Yvon Godin: C'est pourquoi on a deux tours.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Godin.

Madame Boucher, c'est à vous.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour, messieurs, et bienvenue à notre comité.

D'après ce que je peux lire, votre note globale est C, mais comme vous le disiez plus tôt, vos résultats ont baissé à plusieurs égards. Je pense à la partie IV de la Loi sur les langues officielles. On peut lire ici que le Commissariat aux langues officielles a observé, en ce qui concerne votre rendement lié au service offert en personne, qu'entre janvier et avril 2010, l'offre active visuelle était présente dans 87 p. 100 des cas. Ce n'est pas mal. Par contre, l'offre active par les préposés était présente dans 40 p. 100 des cas. J'aimerais qu'on m'explique ça. Comment se fait-il que, dans un pays qui se veut bilingue, où on parle beaucoup de dualité linguistique et où le français et l'anglais devraient être égaux un peu partout — c'est du moins ce que nous pensons, en tant que francophones —, l'offre active ne soit présente que dans 40 p. 100 des cas?

M. Richard Dicerni: J'ai quelques points à soulever à ce sujet. Il va sans dire qu'un certain resserrement s'impose. Depuis que ce rapport a été émis, les gestionnaires sont intervenus davantage auprès des bureaux pour rappeler aux gens les impératifs de la loi, par exemple la façon de répondre au téléphone. J'ai fait un sondage au cours des deux dernières semaines. Or les résultats figurant dans ce rapport en matière de qualité du service sont nettement inférieurs à la qualité offerte aujourd'hui. Il y a donc eu une amélioration depuis la parution du rapport.

Mme Sylvie Boucher: Est-ce qu'on peut avoir accès à ça?

M. Richard Dicerni: Oui, je peux remettre au comité...

Mme Sylvie Boucher: Oui, je pense que ce serait important.

M. Richard Dicerni: Au sein d'Industrie Canada, il y a un certain nombre de boîtes bien autonomes. Ce n'est pas un ministère intégré qui fait entièrement la même chose, comme dans le cas du Service correctionnel du Canada, qui ne s'occupe que des prisonniers. On a des gens qui s'occupent des faillites, des gens de Mesures Canada, et chacune de ces organisations a des bureaux et des activités assez spécifiques.

Par ailleurs, quand j'ai vérifié la liste qui comprend 60 points de service, j'ai demandé des explications à mes collaborateurs. On a découvert que de ces 60 points de service, Mesures Canada en avait 20, que 10 d'entre eux offraient un service, mais que les 10 autres étaient simplement des bureaux où il y avait un ordinateur et où les inspecteurs déposaient leur valise. Ces points de service ne devraient pas figurer sur la liste parce qu'ils ne sont pas destinés à offrir un service à la clientèle. Comme je vous le disais, les inspecteurs y travaillent à l'ordinateur une fois qu'ils ont fait leurs inspections. Étant donné qu'on indique dans la liste qu'un service est offert à ces endroits, il faut, de notre côté, faire un peu de nettoyage dans cette liste, qui est remise au public.

Mme Sylvie Boucher: Parce que si vous n'y offrez pas de service...

M. Richard Dicerni: Ces endroits ne devraient pas figurer sur la liste. Il faut que nous fassions du nettoyage. Dans un certain nombre de nos bureaux, les gens sont simplement locataires. Il n'est pas prévu qu'ils offrent un service.

Mme Sylvie Boucher: Votre ministère n'est pas le premier à qui ça arrive, et c'est ce qui me chicote. On parle d'offre active par les préposés. Or pour moi, les préposés doivent être entièrement bilingues. On parle d'endroits où il n'y a que des unilingues anglophones, mais on s'est aperçu que ce n'était pas exact dans bien des cas. Le français devrait être sur un pied d'égalité avec l'anglais.

Vous parlez un peu plus loin de Montréal, où le problème est inversé. La proportion d'anglophones est de 13,4 p. 100 au Québec. J'ai posé la question suivante plusieurs fois, à bien des gens: selon quels critères déterminez-vous qu'une personne est bilingue? Quand je suis arrivée à Ottawa, je savais dire les mots « *yes* », « *no* » et « *toaster* ». Le fait de connaître le mot « *toaster* » ne faisait pas de moi une personne bilingue. Mais maintenant, je suis capable de m'exprimer en anglais sans être gênée de le faire.

Y a-t-il encore des gens qui sont gênés de parler l'autre langue, d'après vous? Quand on engage des gens, est-ce qu'on devrait leur dire que servir les citoyens dans leur langue est un devoir?

M. Richard Dicerni: Comme vous le savez, de grands bonzes du domaine de la pédagogie ont établi des normes comme BBB, BCB. Celles-ci définissent la compétence linguistique que les employés doivent avoir. Dans le ministère, environ 3 000 postes sont définis comme étant... C'est environ 3 000, n'est-ce pas?

● (0925)

M. Bill James: Il y en a 3 400 qui sont désignés bilingues.

M. Richard Dicerni: Ils ont chacun une désignation bilingue, selon les exigences du poste. Comme je l'ai dit, ça remonte à l'adoption de la Loi sur les langues officielles, donc au début des années 1970.

Pour ce qui est d'encourager les gens à se sentir à l'aise, de leur dire de ne pas hésiter à s'exprimer aussi bien en français qu'en anglais, les gestionnaires — moi-même, au premier chef — peuvent jouer un rôle important. C'est pourquoi j'ai parlé d'aller à Montréal pour encourager les gens. Recruter du personnel est un défi pour nous, mais compte tenu de tous les liens que nous maintenons avec les collègues communautaires, les cégeps et les universités, nous devrions être en mesure d'élargir notre recrutement.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci beaucoup.

Nous allons procéder au deuxième tour, où chacun disposera de quatre minutes.

Si vous me le permettez, avant de commencer, je voudrais poser une courte question d'ordre procédural à M. Dicerni.

En réponse à une de ses questions, vous avez invité M. Godin à vous appeler s'il avait des exemples de...

M. Richard Dicerni: Non, c'était à M. Nadeau.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): C'était à M. Nadeau. Est-ce que cela veut dire qu'on peut vous appeler directement sans passer par le bureau du ministre?

M. Richard Dicerni: Si vous avez des interventions à faire, oui.

J'ai parlé récemment à M. Nadeau. M. Vincent, du Bloc québécois, m'a appelé une fois pour des préoccupations qu'il avait. M. Julian m'a appelé la semaine passée.

Si vous avez des interventions à faire, et que vous pensez qu'il y a des problèmes dans mon ministère, vous pouvez m'appeler. Évidemment, si vous débordez dans des sujets d'ordre un peu plus politique, je sais suffisamment bien patiner pour...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): J'aimerais que vous fassiez part de ce message à certains de vos collègues. En effet, j'ai tenté à deux reprises de parler à deux sous-ministres au téléphone. Ces derniers avaient comparu pour des questions techniques. Je ne voulais pas demander quoi que ce soit, et chaque fois, on m'a dirigé vers le bureau du ministre. Je vous serais donc reconnaissant si vous faisiez part de ce message à vos collègues.

M. Richard Dicerni: Vous savez, chacun...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Murphy, vous disposez de quatre minutes.

[Traduction]

M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Français]

J'ai quelques questions précises en français et en anglais sur la question de la langue de travail, plus précisément sur les articles 34 à 36 de la Loi sur les langues officielles.

[Traduction]

Au pays, 59 de vos 65 points de service sont bilingues. Cela veut donc dire que les services y sont offerts dans les deux langues officielles.

M. Richard Dicerni: S'ils avaient été disponibles dans tous nos points de service, nous aurions eu la cote A.

M. Brian Murphy: Je vois. Je m'intéresse plus à ce qui se passe en coulisse.

[Français]

Je parle surtout des questions administratives. La langue de travail est une question de survie pour les employés.

● (0930)

[Traduction]

Je m'intéresse plus aux services offerts aux employés dans la langue de leur choix: PAE, demandes de congé et tout ce qui touche à l'administration de leurs propres emplois.

Êtes-vous convaincu que vous respectez les obligations établies en vertu de la partie IV de la loi? Vous avez 65 points de service au pays. Avez-vous identifié, à votre ministère, une région comme étant une région unilingue soit anglaise ou française au Canada? Avez-vous identifié, du point de vue administratif, des régions comme étant unilingues?

M. Richard Dicerni: Peut-être un de mes collègues est-il au courant et pourra-t-il vous répondre.

Je peux vous dire que nous avons 3 400 employés dont les postes sont bilingues. Environ 2 400 d'entre eux procurent des services au public. Les autres ont des tâches de surveillance et participent au processus décisionnel ou offrent des services ministériels, par exemple aux ressources humaines.

M. Brian Murphy: Je n'ai que quatre minutes et ma question était quand même assez précise.

Avez-vous des régions? Les activités sont-elles distribuées selon des bureaux régionaux...

M. Richard Dicerni: Nous avons plusieurs types de services régionaux. Tout n'est pas nécessairement réparti en cinq régions ou en dix provinces. Le bureau de...

M. Brian Murphy: J'irai directement au cœur de la question. Avez-vous un bureau régional dans la région atlantique?

M. Richard Dicerni: Oui.

M. Brian Murphy: On l'appelle le bureau régional de l'Atlantique?

M. Richard Dicerni: C'est exact.

M. Brian Murphy: Du point de vue administratif, ce service est-il désigné unilingue anglophone?

[Français]

M. Mitch Davies: Le bureau est bilingue.

[Traduction]

M. Brian Murphy: Et c'est justifié compte tenu du nombre de francophones, de personnes bilingues, d'Acadiens et j'en passe qui vivent dans la région, n'est-ce pas?

M. Richard Dicerni: Oui.

M. Brian Murphy: Ça semble logique.

Je note de plus que vos 230 cadres, à une exception près, respectent le profil linguistique. Je vous en félicite.

Les cadres ont également un rôle administratif à jouer: ils doivent donner des consignes à leurs employés. Cela vous permet de respecter l'article 34 de la loi, n'est-ce pas?

M. Richard Dicerni: Oui.

M. Brian Murphy: Je n'ai pas d'autres questions.

[Français]

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Nadeau, vous avez la parole.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Monsieur Dicerni, plus tôt, on s'est quittés sur la question du service offert au public, et sur le fait que vous aviez reçu la note D. Je trouvais cela inacceptable, tout au moins, et je vous ai demandé ce qui clochait, ce qu'il fallait faire, quelle était la solution.

M. Richard Dicerni: Un peu comme je le disais à Mme Boucher, il y a un certain nombre de choses qu'on peut faire. Dans un premier temps, on va nettoyer en toute clarté et transparence la liste des bureaux, parce que certains n'offrent pas vraiment de services au public. Si quelqu'un du Commissariat aux langues officielles se présente et cogne à la porte d'un bureau, il se peut qu'il trouve quelqu'un d'unilingue, mais cela ne devrait pas le contrarier parce que cet employé n'est pas là pour offrir un service au public. Cela relève simplement du domaine administratif. C'est donc une première démarche.

Pour ce qui est de la deuxième démarche, on a renforcé auprès des gestionnaires qui livrent des services l'importance du fait d'agir en conformité avec la Loi sur les langues officielles. J'ai fait un petit sondage ou un suivi au cours des dernières semaines, du point de vue tant de l'inspection que de Mesures Canada et de la personne qui s'occupe des faillites, et ce sondage a démontré qu'on était capables d'offrir un service dans les deux langues, sauf dans trois ou quatre cas, comme je l'ai mentionné, soit à Belleville, Penticton, London et Sydney, où on a noté des problèmes de recrutement. On tente actuellement de déterminer ce qu'on peut faire pour accroître le service à la clientèle dans les deux langues officielles.

M. Richard Nadeau: D'accord.

Selon ce que je comprends de ce processus, un organisme, des gens d'affaires ou des citoyens pourraient faire affaire avec Industrie Canada pour obtenir des informations particulières qui touchent le ministère.

Lorsqu'on communique avec vous et que, pour toutes sortes de raisons, vous ne pouvez effectivement pas répondre dans la langue

de service qui est demandée, par exemple en français, avez-vous un mécanisme pour mettre cette personne en attente et ensuite la transférer à quelqu'un d'autre dans ce bureau? Je comprends que ce bureau peut être en région, dans les Prairies, les provinces de l'Atlantique ou ailleurs. Disposez-vous donc d'un mécanisme qui puisse assurer une réponse de façon adéquate et dans un temps raisonnable?

● (0935)

M. Richard Dicerni: Ma réponse est oui, mais je formulerais deux autres petits commentaires. Je surveille assez religieusement les plaintes. L'année dernière ou cette année, le Commissariat aux langues officielles n'a reçu qu'une seule plainte. Cela témoigne un peu du fait que ce ne sont pas toutes les personnes qui s'adressent au ministère qui ne sont pas servies adéquatement.

Deuxièmement, j'ai dit à mes collaborateurs que j'enverrais une copie du témoignage d'aujourd'hui à tous les gestionnaires, quand le compte rendu sera disponible, afin qu'ils puissent être sensibilisés davantage aux questions posées par les députés et aux préoccupations des gens. C'est une bonne façon de...

M. Richard Nadeau: Tant mieux s'il n'y a eu qu'une seule plainte, monsieur Dicerni, mais vous savez comme moi que des gens vont tout simplement passer à la langue anglaise, sachant qu'ils se butent tout de suite à une absence de services.

M. Richard Dicerni: C'est un...

M. Richard Nadeau: On connaît le phénomène à cet égard.

M. Richard Dicerni: Toutefois, je sais que l'inverse serait aussi vrai. Si on avait 50 plaintes, ce ne serait pas agréable aujourd'hui. Comme je vous le dis, en partageant la transcription de ma participation d'aujourd'hui avec les gens qui offrent le service au public, cela va sensibiliser les gestionnaires, les sous-ministres adjoints et tous les employés à l'importance de respecter la loi.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci. C'est une bonne initiative.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui.

Je vais continuer dans la même veine relativement aux services au public. Quand les citoyens canadiens veulent avoir les services d'un ministère, souvent, ils composent le 1 800 O-Canada. Ils aboutissent à Service Canada, qui peut les diriger vers le ministère approprié. Est-ce souvent la voie qu'empruntent les Canadiens qui vous appellent? Aussi, ce sont davantage les gens des entreprises qui vont faire affaire avec Industrie Canada, et pas nécessairement le citoyen qui travaille chez Tim Hortons.

M. Richard Dicerni: D'un point de vue relatif, il y a peu de clientèle venant du public. Ma mère n'appellerait pas le ministère de l'Industrie.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): À moins de vouloir vous parler.

M. Richard Dicerni: Elle va peut-être le faire si elle veut me parler, mais elle ne fait pas partie de la clientèle desservie par le ministère. Elle va appeler Passeport Canada.

Parmi les 6 000 employés du ministère, de 1 000 à 1 200 travaillent sur des brevets. C'est donc une clientèle extrêmement spécialisée qui communique avec nous.

C'est la même chose pour les gens qui font des inspections au sujet des antennes, pour savoir s'il y a eu une infraction parce que quelqu'un a installé une antenne illégalement. C'est donc une intervention bien ponctuelle et bien précise.

On a des lignes 1 800 pour ces différents services, comme les syndicats de faillite, et à la suite de récentes vérifications, on est en mesure de confirmer que les services offerts sont bilingues.

M. Jacques Gourde: Vous avez dit, tout à l'heure, qu'Industrie Canada vérifiait le poids des balances commerciales. Comment vous assurez-vous de remettre les rapports d'infraction dans la bonne langue lorsque le propriétaire de la balance est dans une zone anglophone et qu'il porte un nom plus ou moins francophone?

M. Richard Dicerni: On n'a pas eu de problème. Un projet de loi visant à améliorer cette loi vient d'ailleurs d'être approuvé par le gouverneur général. Cela a été étudié par bon nombre de comités parlementaires, dont un comité au Sénat, et ce type de problème n'a jamais été soulevé.

M. Jacques Gourde: Le rapport d'inspection est-il rédigé dans les deux langues?

M. Richard Dicerni: Il est rédigé selon la langue du client. Il y a des formulaires qui permettent de vérifier que la pompe à essence indique la quantité de litres réellement pompés.

M. Jacques Gourde: C'est facile, mais si vous vous retrouvez à Westmount, la clientèle est-elle francophone ou anglophone?

M. Richard Dicerni: Je prends en note la question sur la façon dont nous faisons nos inspections et je vais en faire rapport au greffier. Honnêtement, je ne sais pas comment le travail est effectué.

• (0940)

M. Jacques Gourde: D'accord, merci.

J'ai terminé, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Gourde.

La parole est à M. Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président...

M. Richard Dicerni: Mon collègue voudrait répondre au sujet de FedNor.

M. Yvon Godin: Vous avez une bonne mémoire.

[Traduction]

M. Mitch Davies: FedNor est responsable de l'exécution de l'Initiative de développement économique, inclus dans la Feuille de route sur la dualité linguistique; 4,45 millions de dollars ont été affectés à ce programme. Lors de la dernière année financière, 1,9 million de dollars ont été affectés à des projets dans des communautés francophones ou des communautés linguistiques minoritaires dans le domaine du développement économique et communautaire. Par exemple, par l'entremise du programme FedNor, nous avons offert aux femmes francophones une aide dans le domaine du développement des entreprises à Thunder Bay.

M. Yvon Godin: Ma question porte sur l'administration du programme. Est-ce que des francophones participent à son administration? S'agit-il d'employés bilingues?

[Français]

M. Mitch Davies: Absolument, oui.

M. Yvon Godin: Je parle de l'administration, des clients.

Je suis allé à Edmonton, en Alberta, où j'ai rencontré un groupe d'entrepreneurs francophones. Ils disaient qu'ils pouvaient faire affaire avec un seul organisme pour obtenir des fonds, tandis que les anglophones avaient à peu près quatre organismes, par exemple des organismes communautaires, payés par Industrie Canada ou par des programmes comme FedNor ou l'APECA. Il semblait donc que les francophones pouvaient frapper à seulement une porte tandis que les autres pouvaient frapper à quatre portes.

Êtes-vous au courant de ça?

[Traduction]

M. Mitch Davies: Le rapport du commissaire signale que ceux qui travaillent dans le domaine de l'expansion économique doivent comprendre les besoins des collectivités, tout particulièrement celles qui se trouvent en situation de minorité linguistique. L'automne dernier, nous avons organisé des consultations à l'échelle nationale avec les collectivités de minorité linguistique anglophone et francophone; tous les organismes régionaux étaient représentés. Pour ce qui est de l'Ouest du pays, les employés de Diversification économique de l'Ouest étaient présents tout comme les porte-parole des organisations représentant les particuliers qui veulent que ces organismes comprennent leurs besoins, l'objectif étant d'assurer le rayonnement approprié, la recherche appropriée.

Nous avons lancé des projets de recherche pour mieux comprendre les besoins de ces collectivités en matière de développement économique. Nous communiquons le résultat de ces projets à tous les organismes régionaux. Le ministère doit notamment améliorer notre compréhension des besoins des collectivités.

[Français]

M. Yvon Godin: Le commissaire note qu'Industrie Canada prépare actuellement un plan d'action sur les langues officielles pour la période 2010-2013. Ce sera la première fois que le ministère se dotera d'un tel plan pour l'ensemble des secteurs et des directions générales en ce qui concerne les parties IV, V et VI de la Loi sur les langues officielles.

Le plan est-il terminé? Avez-vous soumis une ébauche au Commissariat des langues officielles? Peut-on obtenir une copie de ce plan?

M. Richard Dicerni: Nous travaillons actuellement sur ce plan. Nous prévoyons le finir en mai. Une fois que le ministère l'aura fini et nettoyé, nous le partagerons avec le commissaire pour savoir si nous devons faire des retouches, bien que nous pensions avoir fait du bon travail. Une fois que ce sera fait, nous allons l'afficher sur notre site Web et nous vous en enverrons une copie.

M. Yvon Godin: Allez-vous en envoyer une copie au comité?

M. Richard Dicerni: J'en enverrai une copie au vice-président du comité et à l'ensemble du comité.

M. Yvon Godin: D'accord, merci.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Vous devriez l'envoyer au greffier du comité.

M. Yvon Godin: Ce serait mieux au greffier du comité.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Il vous reste une quinzaine de secondes, monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Y a-t-il une section pour laquelle vous avez reçu la note A?

Je regarde le rapport du commissaire et les notes sont toutes des B, des C et des D. C'est comme si ce n'était qu'une mauvaise classification des gens et que tout allait bien à Industrie Canada.

M. Richard Dicerni: Il y a toujours place à amélioration. Au cours de la dernière année, on a posé des gestes qui font qu'on aurait de meilleures notes si on avait un autre bulletin, j'en suis sûr. On le saura lorsque le gens du commissariat feront leur prochain rapport.

Entretemps, on continue à faire nos sondages et nos vérifications. Je l'ai demandé aux gens d'un comité de vérification sur les langues officielles qui oeuvrent au ministère. On va faire une vérification là-dessus.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Avant de vous remercier, j'ai un commentaire et une question, si vous me le permettez rapidement.

J'avais suggéré la même chose à votre collègue du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, M. Rosenberg, qui est venu nous rencontrer mardi. Je lui ai suggéré de jeter un coup d'oeil au plan d'action qui a été préparé par le sous-ministre de Ressources naturelles Canada. C'est un plan qui est bien fait. Je crois que les membres du comité trouveraient agréable d'avoir une certaine base de référence ou de comparaison d'un plan à l'autre.

Je ne m'attends pas à avoir une réponse aujourd'hui à la question que je vais poser. J'apprécierais toutefois, si vous aviez le temps d'y réfléchir, de nous envoyer une réponse au cours des semaines à venir alors que certains d'entre nous feront peut-être autre chose. Le domaine de l'industrie est basé grandement sur la science. Ces deux domaines sont, qu'on le veuille ou non, plutôt dominés par la langue anglaise. Quels efforts le ministère de l'Industrie fait-il pour donner une plus grande place au français dans la recherche scientifique? Par exemple, avez-vous une collaboration spéciale avec des universités francophones ou des choses du genre? J'aimerais savoir comment le ministère aide à repositionner la présence scientifique francophone du Canada au plan international.

• (0945)

M. Richard Dicerni: Je vais le faire brièvement.

Si ce volet vous intéresse, je suggérerais qu'on ait une présentation conjointe avec les trois conseils subventionnaires. En fait, les subventions aux chercheurs et aux secteurs universitaires se font par l'entremise des conseils subventionnaires.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Il y a la Conseil national de recherches du Canada.

M. Richard Dicerni: Pardon?

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Il y a peut-être aussi le Conseil national de recherches du Canada.

M. Richard Dicerni: J'en prends note et je vais leur mentionner l'intérêt que vous avez à cet égard. Peut-être que, dans une ronde subséquente, quand vous aurez eu l'occasion de renouveler votre mandat...

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): C'est ça. On s'en va en renouvellement de contrat.

Des voix: Oh, oh!

M. Richard Dicerni: On pourra s'en reparler. Ce sont les conseils subventionnaires qui ont le *lead* à cet égard.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): D'accord.

Monsieur Davies, monsieur James et monsieur Dicerni, je vous remercie de votre présence ce matin.

Nous allons prendre une pause pour ensuite entendre d'autres témoins.

• _____ (Pause) _____

• **Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger):** Messieurs, mesdames, nous reprenons cette séance.

Nous avons dans la salle avec nous trois représentants de Service Canada, soit M. Charles Nixon, Mme Gina Rallis et M. Dominique La Salle.

Nous avons aussi au téléphone la sous-ministre déléguée principale, Mme Liseanne Forand.

Je ne sais pas si Mme Forand sera la première à prendre la parole.

• (0950)

Mme Liseanne Forand (chef de l'exploitation, sous-ministre déléguée principale du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, Service Canada): Oui, c'est le cas, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Madame Forand, allez-y.

Mme Liseanne Forand: Merci beaucoup.

Dans un premier temps, je voudrais surtout vous remercier d'avoir pris les dispositions nécessaires pour me permettre de participer à cette séance du comité aujourd'hui.

Avant de commencer et de prononcer quelques brefs mots d'ouverture, je voulais également commencer par m'excuser du manque de précision que j'ai démontré lors de ma comparution du 8 mars dernier.

Je suis désolée, évidemment, de toutes les confusions dues au manque de précision et de clarté.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Madame Forand, vous devez parler beaucoup plus lentement parce que, présentement, la ligne est un peu embrouillé.

Mme Liseanne Forand: D'accord.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Alors, essayez de parler plus lentement pour voir ce que ça donne.

Mme Liseanne Forand: D'accord.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Si vous utilisez la fonction du haut-parleur, vous devriez peut-être utiliser plutôt la ligne directe.

Mme Liseanne Forand: En fait, j'utilise la ligne directe. Je n'utilise pas la fonction du haut-parleur. Je fais de mon mieux avec le petit appareil téléphonique dont je dispose.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): D'accord.

Mme Liseanne Forand: En commençant, disais-je donc, je voulais surtout m'excuser auprès du comité pour le manque de précision avec lequel je me suis exprimée lors de ma comparution, le 8 mars dernier. Je suis désolée de toute la confusion que ce manque de précision et de clarté a pu causer, et j'espère que mes commentaires d'aujourd'hui sauront vous rassurer au niveau du respect intégral de Service Canada à l'égard de la Loi sur les langues officielles et des droits de tous les Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

J'aimerais maintenant passer à mes commentaires liminaires. D'entrée de jeu, j'aimerais clarifier la situation au sujet de la désignation linguistique de la région de l'Atlantique par Service Canada.

[Français]

Nous avons quatre régions, lesquelles ont été regroupées en une seule grande région. Cela n'a eu et n'a toujours aucune répercussion sur les services bilingues. Tous les centres de Service Canada et tous les postes des employés qui ont été désignés bilingues le demeurent. Aucun changement n'a été apporté aux droits relatifs à la langue de travail des employés de Service Canada. Service Canada se conforme entièrement à la Loi sur les langues officielles.

Par conséquent, rien n'a changé. La loi garantit les droits linguistiques des employés et des clients et impose des obligations aux ministères et organismes fédéraux pour en assurer le respect.

[Traduction]

La nouvelle structure organisationnelle interne de Service Canada, comme l'ancienne, respecte la Loi sur les langues officielles. Ainsi, les mêmes droits et obligations protégés en vertu de la loi qui existaient avant ce changement structurel et administratif continuent de s'appliquer.

[Français]

Nous continuons de servir les clients dans la langue officielle de leur choix, conformément à la loi. Et nous continuons de respecter le droit des employés de s'exprimer dans la langue de leur choix dans les endroits désignés bilingues, comme le Nouveau-Brunswick. Rien n'a changé ni ne pourrait affaiblir ces droits ou notre responsabilité juridique de les protéger et de les faire respecter. En fait, nous entendons même accroître notre capacité de bilinguisme pour les postes régionaux de cadres supérieurs dans la région de l'Atlantique.

À l'heure actuelle, il y a 25 postes de cadres supérieurs en Atlantique, et 60 p. 100 d'entre eux sont désignés bilingues. Notre objectif est de faire en sorte que 80 p. 100 des postes de cadres supérieurs dans cette région soient bilingues. En ce qui a trait au Nouveau-Brunswick, plus particulièrement, les 10 postes de cadres supérieurs existants sont bilingues et le demeureront.

• (0955)

[Traduction]

Nous avons des obligations à l'égard des langues officielles et nous avons la ferme intention de les respecter.

[Français]

Nous nous sommes engagés à mettre en avant un Plan d'action sur les langues officielles à la suite du rapport de vérification du commissaire aux langues officielles. Nous vous en avons donné les détails lors de notre dernière comparution devant le comité. Nous allons consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la mise en oeuvre de ce plan d'action. Et je tiens à répéter que le commissaire s'est dit satisfait des mesures et des délais que nous avons proposés.

Aujourd'hui, je réitère notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyens dans la langue de leur choix. C'est notre mandat et notre raison d'être. Les langues officielles font partie intégrante de la culture d'excellence du service que nous sommes en train d'implanter à la grandeur du pays.

[Traduction]

C'est une valeur de notre organisation, et cela ne changera pas.

[Français]

Cela termine mes propos d'ouverture, monsieur le président. Nous sommes prêts, tous les quatre, à répondre à vos questions.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci beaucoup, madame Forand.

Nous allons commencer par M. Murphy.

M. Brian Murphy: Madame Forand, nous, les membres du comité, connaissons très bien la différence entre la prestation de services bilingues et la désignation de l'administration bilingue ou unilingue. Vous avez dit, lors de votre témoignage du 8 mars, que la structure administrative de la région de l'Atlantique était unilingue. Aujourd'hui, vous dites que quatre régions ont été regroupées dans la grande région de l'Atlantique. C'est bien clair. Avant ces changements, y avait-il une région, le Nouveau-Brunswick par exemple, qui était désignée bilingue, oui ou non?

Mme Liseanne Forand: La désignation bilingue est offerte en vertu de la Loi sur les langues officielles. Ses dispositions permettent de déterminer quelles régions sont désignées bilingues relativement aux services aux Canadiens et à la langue de travail.

M. Brian Murphy: Le Nouveau-Brunswick était-il désigné bilingue sur le plan administratif, oui ou non?

Mme Liseanne Forand: Ce n'est pas la responsabilité administrative du ministère de désigner une région bilingue ou unilingue. La précision que je voulais apporter...

M. Brian Murphy: Ce n'est pas une précision du tout.

Mme Liseanne Forand: ...est que ces désignations sont...

M. Brian Murphy: J'ai beaucoup de questions, madame, mon temps est limité.

Mme Liseanne Forand: ...inscrites dans la Loi sur les langues officielles.

M. Brian Murphy: Je m'excuse, mais j'ai une limite de temps.

J'ai une autre question à vous poser. Vous avez aussi dit qu'il n'y avait pas de changement du tout. Par contre, les employés de la région reçoivent des pétitions. Nous recevons beaucoup d'appels à nos bureaux. On pense que dans la région du Nouveau-Brunswick, par exemple, il y a eu un grand changement. En effet, il y avait quatre régions et maintenant il n'y en a qu'une. La région a été désignée unilingue anglophone. Le centre est à Halifax, et non pas au Nouveau-Brunswick. C'est un changement clair qui n'est pas bon pour le bilinguisme du Nouveau-Brunswick et qui n'est pas bon pour les Acadiens et les Acadiennes de la région de l'Atlantique. Reconnaissez-vous cela ou non?

Mme Liseanne Forand: Il n'y a eu absolument aucun changement dans la désignation linguistique de la région de l'Atlantique et il n'y en a pas eu non plus dans les services bilingues offerts au sein de celle-ci par Service Canada. Il n'y a eu aucun changement dans la désignation des postes bilingues. Tous les postes désignés bilingues avant ce changement administratif le sont toujours. Il n'y a eu aucun changement dans la désignation linguistique de la région de l'Atlantique.

M. Brian Murphy: Avec tout le respect que je vous dois, madame, je suggère que vous lisiez certains articles sur les droits linguistiques au Canada. Vous pouvez lire cela à partir de la page 534 du livre et suivantes du document *Les lois linguistiques au Canada*.

Je n'ai pas beaucoup de temps, madame, mais au nom des citoyens et citoyennes de ma région, je tiens à dire que vous ne semblez pas bien connaître la loi — plus précisément les articles 34 à 36 — et vos obligations qui s'y rattachent. Avec tout le respect que je vous dois, je ne crois pas que vous avez respecté la loi. Ce n'est pas clair du tout. Au Nouveau-Brunswick, nous avons une région bilingue. Maintenant, elle est unilingue et l'administration est située à Halifax. C'est épouvantable et inacceptable et je ne suis pas satisfait de votre réponse. Ce n'est pas responsable parce qu'au Nouveau-Brunswick, nous avons un droit et maintenant nous ne l'avons plus. Je parle pour les employés de Service Canada. Je ne parle pas des points de services.

Je ne suis pas du tout satisfait, madame. Je laisse la parole aux autres.

Mme Liseanne Forand: Monsieur le président.

• (1000)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Murphy.

Mme Liseanne Forand: Monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Oui, allez-y.

Mme Liseanne Forand: Monsieur le président, puis-je apporter une précision additionnelle.

Le député a parlé du fait que le quartier général de la grande région de l'Atlantique est situé à Halifax et que cela a un impact sur les employés du Nouveau-Brunswick. Je voudrais simplement rassurer le comité et le député. Le fait que le cadre dirigeant de la région soit situé à Halifax n'a eu aucune répercussion sur les postes des autres cadres de la région. Notre structure n'est pas concentrée à Halifax.

D'ailleurs, nous avons des postes de cadres dans toutes les...

M. Brian Murphy: Ce n'est pas vrai.

Mme Liseanne Forand: ... quatre provinces.

M. Brian Murphy: Ce n'est pas vrai.

Mme Liseanne Forand: C'était simplement pour dire que nous n'avons pas concentré tout cela dans la région de Halifax.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Mme Forand, mon collègue a utilisé cinq minutes et cinquante secondes. Je vais utiliser, si vous me le permettez, la minute qui reste pour vous poser une seule question. Trouvez-vous normal qu'une région bilingue comme le Nouveau-Brunswick se rapporte à une région unilingue?

Mme Liseanne Forand: Monsieur le président, je précise que le Nouveau-Brunswick ne se rapporte pas à Halifax. Les postes de cadres de la région de l'Atlantique sont situés dans toutes les capitales provinciales. Dans ce sens, nous avons une structure décentralisée.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Mais...

Mme Liseanne Forand: Les employés du Nouveau-Brunswick ne se rapportent pas à un bureau de Halifax.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Mais c'est parce que vous venez...

Mme Liseanne Forand: Les cadres sont situés à Moncton, à Fredericton et ailleurs.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Ce matin, vous nous avez dit, et je vous cite: « Nous avons quatre régions qui ont été regroupées dans une grande région, dont le quartier général est à Halifax ».

Ma question demeure. Est-il normal et justifiable qu'une région bilingue, soit celle du Nouveau-Brunswick, se rapporte à un quartier général unilingue?

• (1005)

Mme Liseanne Forand: Pour ma part, monsieur le président, j'essayais de vous expliquer qu'en vertu de la structure décentralisée que nous avons mise en place en Atlantique et du fait que les quatre provinces sont représentées à la table de gestion, il est inexact d'affirmer que le Nouveau-Brunswick se rapporte à un quartier général à Halifax...

L'hon. Mauril Bélanger: Merci.

Mme Liseanne Forand: ... puisque les postes de cadres sont situés partout en Atlantique.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci, madame. Je dois m'arrêter ici puisque le temps qui m'était imparti est écoulé. Je cède donc la parole à M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président. Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Madame Forand, nous avons discuté avec vous la semaine dernière, si je ne m'abuse. À une question simple d'un collègue, vous avez répondu que si un citoyen ou une citoyenne se présentait dans un poste de services désigné unilingue anglophone et que la personne qui dispense le service derrière le comptoir au nom de l'État canadien a un nom à consonance francophone ou acadienne, par exemple, elle devait dire à la personne: « Ici, c'est un bureau anglophone. S'il vous plaît, rendez-vous à tel autre point de services dans une autre ville pour obtenir le service en français ». Ce que je viens de dire correspond-il à la réalité?

Mme Liseanne Forand: Merci, monsieur le député.

Je me rappelle bien de cette question et la réponse est que la personne qui est acadienne, par exemple, et qui parle bien le français a tout à fait le droit de parler en français avec la personne qui se présente dans un bureau unilingue. Elle a également le droit de servir cette personne dans la langue de son choix. Cependant, j'avais ajouté que la personne aurait également la responsabilité d'avertir la cliente ou le client qu'il y avait effectivement un bureau bilingue à un autre endroit si cette personne voulait bien s'y rendre.

Ce que nous exigeons de nos employés, c'est simplement qu'ils offrent ces renseignements à un client ou une cliente qui se présente afin que la personne sache qu'elle est dans un bureau unilingue et qu'elle va se faire servir dans la langue de son choix, mais que si elle le veut, elle peut soit se rendre dans un bureau bilingue ou communiquer avec le ministère par téléphone parce que...

M. Richard Nadeau: D'accord, madame Forand. Je vais être dans l'obligation de vous interrompre. J'ai compris votre réponse.

Si moi-même, Richard Nadeau, je me présente dans un bureau et que je demande un service qui relève de la responsabilité de Service Canada dans un bureau désigné bilingue et que personne ne peut répondre en français dans ce bureau, je vais devoir soit parler anglais, soit déménager mes pénates dans un autre bureau. Est-ce exact?

Mme Liseanne Forand: Si vous vous présentez dans un bureau bilingue, monsieur le député...

M. Richard Nadeau: Non.

Mme Liseanne Forand: Vous avez dit bilingue dans votre question.

M. Richard Nadeau: Non, j'ai dit unilingue, madame. Je parle d'un bureau unilingue.

Je reprends avec une nouvelle question. Dans un bureau de Service Canada désigné unilingue anglais qui se situe dans l'une des provinces de l'Atlantique, en tant que citoyen canadien, aurais-je la possibilité d'être servi en français?

Mme Liseanne Forand: Dans les points de service bilingues...

M. Richard Nadeau: Non, unilingues.

Mme Liseanne Forand: ... et unilingues?

M. Richard Nadeau: Madame, je parle des points de service unilingues.

Mme Liseanne Forand: Il n'y a eu aucun changement.

M. Richard Nadeau: Je ne veux pas savoir s'il y a eu un changement.

Madame, écoutez-moi bien. Supposons que je me présente dans un bureau désigné unilingue anglais et que je demande des services en français. Est-ce que je devrai quitter ce bureau si je veux un service bilingue?

Mme Liseanne Forand: Je voulais préciser qu'il n'y a eu aucun changement dans la désignation des points de service unilingues ou bilingues.

M. Richard Nadeau: Y a-t-il des bureaux unilingues anglais, madame?

Je vais recommencer avec une troisième question. Y a-t-il des bureaux désignés unilingues anglais?

Mme Liseanne Forand: Il y a des bureaux désignés unilingues anglais.

M. Richard Nadeau: Bon, arrêtons ici.

Supposons que je me présente dans un bureau unilingue anglais. Je pose une question et je veux être servi en français. Est-ce qu'on aura recours à la GRC pour me faire sortir parce que je demande des services en français?

Mme Liseanne Forand: Si vous demandez un service en français dans un bureau unilingue anglais...

M. Richard Nadeau: De Service Canada.

Mme Liseanne Forand: ... n'importe où au Canada...

M. Richard Nadeau: Oui.

Mme Liseanne Forand: ... l'agent va vous indiquer que vous êtes dans un bureau unilingue anglais. Il va vous offrir la chance de communiquer sur place avec Service Canada par téléphone.

M. Richard Nadeau: D'accord.

Mme Liseanne Forand: Ou encore, il va vous offrir la chance de consulter le site Web à l'ordinateur sur place et il va vous fournir les renseignements sur le bureau bilingue de Service Canada qui est situé le plus près de vous.

M. Richard Nadeau: Cela veut donc dire, madame, que je peux avoir des services dans un bureau unilingue anglais. C'est ce que vous me dites. Si ce n'est pas une personne qui me parle, ce peut être une communication par téléphone ou la consultation du site Internet en français. C'est ce que vous me dites?

Mme Liseanne Forand: C'est exact.

M. Richard Nadeau: Bon, c'est un peu plus clair. Ça me rassure. Merci, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Bonjour, madame Forand.

Le 8 mars, je vous ai posé une question, à savoir si les provinces de l'Atlantique étaient une région bilingue. Vous avez répondu que c'était une région unilingue, comprenant une province bilingue, soit le Nouveau-Brunswick. Êtes-vous d'accord avec ça?

● (1010)

Mme Liseanne Forand: Je conviens que c'est ce que j'ai dit le 8 mars.

M. Yvon Godin: Avez-vous changé d'idée depuis le 8 mars?

Mme Liseanne Forand: Maintenant, je dirais que...

M. Yvon Godin: Ah, maintenant, quelque chose a changé. Je pensais que rien n'avait changé.

Mme Liseanne Forand: Absolument rien n'a changé.

Monsieur le député, je voulais simplement confirmer que vous lisiez les mots exacts que j'ai prononcés le 8 mars.

M. Yvon Godin: Je lis exactement ce que vous avez dit.

Mme Liseanne Forand: C'était une erreur de ma part de ne pas avoir été plus claire et plus précise à ce moment-là.

M. Yvon Godin: Excusez-moi. Vous dites que vous auriez voulu être plus claire et plus précise.

Dans tous les communiqués que Service Canada envoie à la presse ces temps-ci, on parle de services aux citoyens. Maintenant, on parle de la structure administrative. Arrêtons de parler du service au citoyen. On va parler de la structure administrative.

Avant qu'on centralise la structure administrative des provinces de l'Atlantique, M. Bill Ferguson, qui était bilingue, était le directeur de la structure administrative du Nouveau-Brunswick. M. Bill Ferguson a pris sa retraite et a été remplacé par Mme Louise Branch. Vous la connaissez?

Mme Liseanne Forand: Oui.

M. Yvon Godin: Mme Louise Branch a eu une promotion et est devenue responsable de la structure administrative des provinces de l'Atlantique. Elle était donc en charge de toute la région de l'Atlantique. Vous en souvenez-vous?

Mme Liseanne Forand: Oui.

M. Yvon Godin: Maintenant, elle est partie et elle a été remplacée par Mme Lynne Bruvels. Est-ce exact?

Mme Liseanne Forand: Non.

Le poste de cadre que Mme Branch occupait pour la région de l'Atlantique est maintenant occupé par M. Mike Alexander sur une base intérimaire en attendant qu'on puisse combler le poste de façon permanente.

M. Yvon Godin: D'accord.

Mme Liseanne Forand: Le concours pour combler ce poste de façon permanente est en cours à l'heure actuelle.

M. Yvon Godin: D'accord.

Mme Lynne Bruvels est la directrice des services de traitement et de paiement au niveau de l'assurance-emploi à Service Canada pour la région de l'Atlantique. Est-ce exact?

Mme Liseanne Forand: J'aimerais demander à ma collègue Gina Rallis de confirmer qui occupe le poste que vous mentionnez, parce qu'il y a des gens qui occupent ce poste à un niveau provincial aussi bien qu'à un niveau régional. Alors, je demanderais à Mme Rallis de confirmer le poste de madame.

Mme Gina Rallis (sous-ministre adjointe pour le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, Direction générale des services des ressources humaines, Service Canada): Merci.

Je vais faire une vérification et vous répondre. En effet, Mme Branch était la dirigeante responsable. Ce n'est donc pas Mme Bruvels qui l'a remplacée, mais M. Michael Alexander.

M. Yvon Godin: Michael Alexander est-il bilingue?

Mme Gina Rallis: Oui.

M. Yvon Godin: Quand on a téléphoné pour parler à Mme Branch, on nous a dit qu'elle avait été remplacée par Mme Bruvels. Le titre de Mme Bruvels est directrice des services de traitement et de paiement de l'assurance-emploi.

On va maintenant passer à M. Jim Wood, qui était le directeur responsable de l'assurance-emploi à Saint-Jean. Il a été remplacé par M. Doug Johnson, à Terre-Neuve. Je suis d'accord avec vous quand vous dites que les gens sont partout en Atlantique. M. Doug Johnson n'est pas bilingue. L'est-il?

En ce qui concerne les 60 emplois qui ont été perdus à Bathurst, les employés m'ont dit qu'ils faisaient affaire avec M. Doug Johnson, qui ne parle pas français. Selon la Partie V de la Loi sur les langues officielles, les travailleurs ont le droit de parler dans la langue de leur choix.

Mme Liseanne Forand: Monsieur Godin, je vais demander à Mme Rallis de répondre avec plus de précision.

Cependant, vous avez raison, M. Johnson est le directeur exécutif responsable du traitement et du paiement...

M. Yvon Godin: De l'Atlantique?

Mme Liseanne Forand: ... pour la région de l'Atlantique. Il a suivi une formation linguistique. Il doit compléter sa formation linguistique sous peu, et nous avons pris des mesures administratives, tel que prévu dans la Loi sur les langues officielles, pour garantir l'accès des employés du Nouveau-Brunswick à un superviseur dans la langue de leur choix.

Je demanderais à Mme Rallis d'ajouter un peu plus de détails à cet égard.

Mme Gina Rallis: M. Wood est toujours là. Il est le DG responsable de l'intégrité et des services nationaux pour toute la région.

M. Yvon Godin: D'accord, mais pourquoi les employés qui doivent s'adresser à Service Canada sont-ils référés à M. Doug Johnson, à Terre-Neuve, qui ne parle pas français présentement, et qui leur envoie des lettres en anglais?

•(1015)

Mme Gina Rallis: Monsieur le président, les employés ne sont pas référés à M. Johnson. Ils ont des superviseurs qui sont...

M. Yvon Godin: Voulez-vous que je vous apporte les lettres que M. Johnson a écrites en anglais aux gens de Bathurst?

Mme Gina Rallis: M. Johnson est responsable des prestations en ce qui concerne l'assurance-emploi, mais pour la supervision directe, il y a des gens bilingues.

M. Yvon Godin: On parle de la structure administrative. Auparavant, le bureau de Bathurst faisait affaire avec M. Jim Wood. Ce dernier dit qu'il n'occupe plus ce poste et qu'on doit dorénavant faire affaire avec M. Doug Johnson. Or, M. Doug Johnson ne parle pas français.

Quand j'ai voulu parler à Mme Bruvels, son répondeur disait qu'elle était absente, et elle nous invitait à téléphoner à M. Carson Littlejohn, le directeur des services de traitement de la paie à l'assurance-emploi, qui est encore à St. John's et qui ne parle pas français.

C'est ce que l'Atlantique a perdu. Alors, êtes-vous d'accord qu'il y a eu un changement? Quand c'était au Nouveau-Brunswick et que ça n'avait pas encore été centralisé, on avait des services en français partout où on appelait. Maintenant, on frappe un mur. Les employés me disent qu'eux aussi, ils frappent un mur. Quand j'ai posé une question à ce sujet, vous avez été très claire, madame Forand: l'Atlantique est une région unilingue. La directrice des communications, Mme Therrien, m'a dit elle-même que les bureaux ne sont pas bilingues. C'est la structure administrative qu'on n'a pas.

Êtes-vous d'accord avec moi, oui ou non?

Mme Liseanne Forand: Est-ce à moi que vous posez la question?

M. Yvon Godin: Je demande si ces services sont présentement bilingues. Dans tous les bureaux où j'ai appelé, les services étaient unilingues anglais. Vous avez confirmé que la structure administrative de l'Atlantique était unilingue.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Monsieur Godin, il faudra que la réponse soit brève, parce que votre temps est écoulé.

Mme Liseanne Forand: Monsieur le président, comme je l'ai dit dès le début de ma déclaration aujourd'hui, c'était inexact de ma part de dire que la région de l'Atlantique est une région unilingue, puisque c'est la Loi sur les langues officielles qui établit ces désignations. Alors, nous n'avons rien changé dans la désignation de la région de l'Atlantique.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Forand.

Mme Liseanne Forand: Nous n'avons rien changé, que ce soit pour la langue de travail, la partie V...

M. Yvon Godin: Vous n'avez rien changé, mis à part le fait d'avoir embauché un anglophone pour nous servir.

Mme Liseanne Forand: ...ou les services aux citoyens prévus à la partie IV.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): On y reviendra certainement, madame Forand.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

M. Jacques Gourde: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci, madame Forand, de revenir nous rencontrer. On va vous permettre de clarifier le tout. Quelles provinces comprend la région désignée de l'Atlantique?

Mme Liseanne Forand: La région de l'Atlantique comprend Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick.

M. Jacques Gourde: Quelle est sa désignation? Est-elle unilingue ou bilingue?

Mme Liseanne Forand: Elle n'a pas de désignation linguistique. La désignation, en ce qui a trait à la langue de travail, est définie dans la Loi sur les langues officielles.

M. Jacques Gourde: Cette région est-elle bilingue ou unilingue?

Mme Liseanne Forand: Le Nouveau-Brunswick est une province bilingue. Tous les droits et toutes les responsabilités liés à cette désignation sont disponibles au Nouveau-Brunswick.

M. Jacques Gourde: Qu'en est-il dans les autres provinces?

Mme Liseanne Forand: En ce qui a trait aux autres provinces, comme vous le savez, c'est une question de services au public. On suit la réglementation de la Loi sur les langues officielles pour désigner certains bureaux, certains endroits et certains points de service comme étant bilingues, comme c'est le cas par exemple à Port Hawkesbury, en Nouvelle-Écosse, ou dans toutes les capitales provinciales.

M. Jacques Gourde: Il y a donc trois possibilités: ce peut être bilingue, unilingue ou ni l'un ni l'autre. C'est ce que je comprends.

Mme Liseanne Forand: Monsieur le député, je le répète, il n'y a aucune désignation comme telle de la région dans son ensemble. Certains endroits, comme le Nouveau-Brunswick, sont désignés bilingues. Ils l'étaient avant et ils le sont toujours. Rien n'a changé sur ce plan.

M. Jacques Gourde: Est-il possible que cette région ait une désignation?

Mme Liseanne Forand: La Loi sur les langues officielles prévoit la désignation des endroits et nous nous conformons à la Loi sur les langues officielles dans toute notre région.

M. Jacques Gourde: Je vais laisser M. Royal Galipeau poser la prochaine question.

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): Bonjour, madame Forand. La dernière fois que vous êtes venue ici, j'avais l'impression, comme d'autres membres du comité, que vous vous étiez enfargée dans les fleurs du tapis. Votre déclaration préparée aujourd'hui m'a, dans un certain sens, rassuré. Toutefois, depuis que vous répondez aux questions des députés, je suis moins rassuré que la dernière fois. Cette fois, vous ne vous êtes pas enfargée dans les fleurs du tapis, vous vous êtes enfargée dans votre propre langue.

Même quand vous répondez aux députés de la formation ministérielle, vous n'êtes pas plus claire que vous l'êtes quand vous répondez aux députés des partis de l'opposition. Ce qui fait qu'avec regret, je dois en venir à partager les inquiétudes qui ont été exprimées par les députés de l'opposition. Je crois que pour vous, cela devrait être l'occasion d'un examen de conscience plus sérieux que celui que vous avez fait.

Je n'ai pas d'autres questions, puisque je ne suis pas satisfait des réponses que vous avez données aux questions qui ont déjà été posées.

• (1020)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Madame Forand, voulez-vous répondre ou réagir?

Mme Liseanne Forand: Merci, monsieur le président, j'aimerais en effet réagir. J'essaie de présenter la situation de la façon la plus claire possible. Je remercie le député d'avoir dit qu'il était rassuré par les propos de ma déclaration dont vous avez copie, parce que c'était vraiment le sens et l'essentiel du message que je voulais communiquer aujourd'hui. Je suis désolée si je ne le fais pas clairement.

Le message que je voulais communiquer était que nous respectons complètement la Loi sur les langues officielles et que nous le faisons avec le souci d'offrir à nos employés le milieu de travail auquel ils ont droit et avec le souci d'offrir aux Canadiens et Canadiennes les services auxquels ils ont également droit en vertu de la loi.

Je voulais passer le message que nous n'avons réduit d'aucune façon que ce soit ces droits, ni en ce qui a trait à la langue de travail, ni en ce qui a trait aux services offerts au public dans la région de l'Atlantique.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Forand. Le peu de temps qu'il reste à cette période de questions sera utilisé par Mme Boucher.

Allez-y, madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Bonjour, madame Forand. Je partage tout à fait les inquiétudes de mon confrère Royal Galipeau et de tous mes autres collègues aujourd'hui présents autour de la table. Nous sommes un peu perdus en raison des déclarations que vous faites.

Lors de votre dernière comparution, nous parlions d'une région unilingue anglaise. Aujourd'hui, vous affirmez qu'il n'y a eu aucun changement, mais qu'elle n'est pas désignée, que ce soit bilingue, francophone ou anglophone. La région de l'Atlantique comporte quatre provinces. Il y a des francophones et des anglophones qui y vivent. Si la région Atlantique n'a pas été désignée, va-t-il falloir la désigner d'une autre façon?

C'est inconcevable. On vient à la séance du Comité permanent des langues officielles pour essayer de clarifier une situation déjà compliquée. Votre témoignage aujourd'hui a anéanti encore davantage nos certitudes. Non seulement on ne sait plus où on s'en va, mais c'est à se demander si les gens de l'Atlantique n'en sont pas rendus à parler le poisson.

Je trouve ça un peu désolant, tant pour les francophones que pour les anglophones de l'Atlantique. J'ose espérer, madame Forand, que vous allez rectifier les choses une fois pour toutes parce qu'en ce moment, nous sommes dans un dédale un peu étrange.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Boucher.

Cela met fin au premier tour de table.

Mes chers collègues, vous vous souviendrez que c'était ma proposition de tenir notre séance aujourd'hui. Je demande donc à M. Godin s'il accepte de prendre la présidence afin que je puisse, à mon tour, poser une question au début du deuxième tour de table.

• (1025)

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci, monsieur le vice-président.

Monsieur Mauril Bélanger, vous avez la parole.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci, monsieur le président.

Madame Forand, je vous rappellerai d'abord ce que vous avez affirmé lors votre comparution du 8 mars. Vous avez dit que vous aviez consulté des organismes de la Nouvelle-Écosse, dont le RDÉE et d'autres organisations provinciales à propos de la fermeture de certains bureaux de Service Canada.

Nous avons en main une lettre signée par Jean Léger, directeur général de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, la FANE, qui confirme que le RDÉE et les autres organismes à caractère économique n'ont pas été consultés. Ils ont plutôt été informés de la fermeture de certains bureaux. En conséquence, ils demandent un moratoire d'un an avant la fermeture définitive.

Qu'avez-vous à dire à ce sujet, madame?

Mme Liseanne Forand: Merci, monsieur le député, de votre question.

En effet, avant de comparaître le 8 mars, on m'avait informée que des discussions avaient été tenues avec ces deux organisations ainsi que deux autres petits organismes de Petit-de-Grat et de Chéticamp. J'ai eu les mêmes réactions que vous décrivez dans la lettre que vous avez devant vous à l'effet que ces organisations n'étaient pas satisfaites de la nature des discussions qui s'étaient tenues avant le changement.

Je n'ai pas eu l'occasion de parler aux représentants de ces deux organisations, mais je me suis entretenue à ce sujet avec ceux de la FCFA. À la suite de cet entretien, j'ai convenu avec mes collègues qu'il y avait lieu de renouveler ces discussions avec ces organisations.

L'hon. Mauril Bélanger: Madame, je dois vous demander de répondre un plus rapidement. Je ne dispose que de cinq minutes en tout.

Mme Liseanne Forand: D'accord. Tout cela pour dire que j'ai entendu les mêmes préoccupations dont vous faites état ce matin. Nous prévoyons des discussions additionnelles avec ces organisations avant la mise en place du changement.

L'hon. Mauril Bélanger: Acceptez-vous un moratoire?

Mme Liseanne Forand: Je ne voudrait pas opter tout de suite pour un moratoire. Je prévois plutôt examiner les options qui pourraient s'appliquer aux services dans ces deux communautés, soit Petit-de-Grat et Chéticamp.

L'hon. Mauril Bélanger: Allez-vous revenir témoigner avant de prendre une décision?

Mme Liseanne Forand: Nous reviendrons.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci. J'ai préparé une autre question.

Lors de votre comparution, vous avez dit ceci:

Dans un centre de service unilingue, la gestion et la surveillance se font dans une langue. Ça peut être en français au Québec ou en anglais ailleurs. Toute la structure de surveillance de gestion est en anglais. L'employé est obligé de parler anglais.

L'article 34 de la Loi sur les langues officielles stipule ceci: « Le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales. Leurs agents ont donc le droit d'utiliser, conformément à la présente partie, l'une ou l'autre ».

Vous rendez-vous compte que ce que vous avez dit va à l'encontre de la loi?

Mme Liseanne Forand: Merci, monsieur le député. Je vais demander à Mme Rallis de commenter sur la langue de travail et sur la façon par laquelle nous respectons la langue de travail à Service Canada.

Mme Gina Rallis: Merci beaucoup.

La loi est très claire pour ce qui est d'assurer un environnement de travail propice aux langues officielles. De plus, en ce qui concerne la langue de travail, la loi est claire pour ce qui est des droits des employés pour que ces derniers puissent s'exprimer, écrire, avoir des outils et une supervision qui respectent les langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord, mais la sous-ministre a dit le contraire. Elle a affirmé le contraire devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Ne voyez-vous pas là une contradiction?

Mme Gina Rallis: Je pense que la sous-ministre a été claire sur le fait que notre ministère appuie pleinement la loi et elle est ici pour apporter cette précision. Monsieur le député, je m'excuse, mais on fait aussi partie de la vérification du commissaire aux langues officielles et...

L'hon. Mauril Bélanger: Oui, mais vous êtes redevable au Parlement, madame. Ne l'oubliez pas. Nous faisons aussi notre travail. Je vous avoue que je ne m'emporte pas souvent, mais je commence à être impatienté par le patinage que j'entends.

Je vous reviens, madame Forand, pour une dernière fois, si j'ai le temps.

Mme Liseanne Forand: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Est-ce que vous trouvez justifiable qu'une région bilingue, le Nouveau-Brunswick, se rapporte à une région unilingue? Puisque vous avez recréé une région administrative de l'Atlantique dont le quartier général est à Halifax, la région du Nouveau-Brunswick doit donc passer par Halifax.

Est-ce que vous trouvez justifié qu'une région bilingue se rapporte à une région unilingue?

• (1030)

Mme Liseanne Forand: Monsieur le député, je voudrais simplement clarifier encore une fois que le Nouveau-Brunswick ne se rapporte pas à Halifax.

L'hon. Mauril Bélanger: Il se rapporte à quelle région, madame?

Mme Liseanne Forand: Il y a le poste de cadre dirigeant qui est situé à Halifax, mais les autres postes de cadres sont situés à la grandeur de la région de l'Atlantique.

L'hon. Mauril Bélanger: Mais expliquez-moi. Mon temps est écoulé, je m'excuse. Peut-être qu'un jour on comprendra.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Madame Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Madame Forand, c'est la deuxième fois que vous nous rencontrez et je dirais, comme mon collègue Royal Galipeau, que la première fois, vous vous êtes enfargée dans les fleurs du tapis, mais que là, vous vous enfoncez dans les fleurs du tapis.

C'est vraiment très difficile pour nous de comprendre. Il y a unanimité autour de la table ici, ce qui n'arrive pas très souvent. Je pense que pour la région du Nouveau-Brunswick, quelque chose ne fonctionne pas du tout. Il va falloir que vous preniez des mesures en conséquence.

Lorsque vous avez fait votre déclaration en comité, quelques jours plus tard, un cadre supérieur de Service Canada de la région de l'Atlantique a infirmé publiquement les propos que vous aviez tenus. Qu'avez-vous à répondre à ce sujet? Allez-y rapidement, s'il vous plaît.

Mme Liseanne Forand: Merci, madame la députée. Je ne sais pas de quelle déclaration il s'agit.

Mme Monique Guay: C'est la vôtre. Vous devriez la connaître.

Mme Liseanne Forand: Non. Je parle de la déclaration que vous avez mentionnée, soit celle d'un cadre de la région qui infirmait ma déclaration. Je ne sais pas de quoi il s'agit.

Mme Monique Guay: Oui. C'était votre déclaration lorsque vous avez dit que les quatre provinces de l'Atlantique étaient unilingues.

Mme Liseanne Forand: C'est cela. Et d'ailleurs, c'était mon...

Mme Monique Guay: Vous dites que la région du Nouveau-Brunswick ne se rapporte pas à Halifax. C'est ce que vous venez de dire.

Mme Liseanne Forand: Oui.

Mme Monique Guay: Alors, à qui se rapporte-t-elle?

Mme Liseanne Forand: Le Nouveau-Brunswick ne se...

Mme Monique Guay: Il se rapporte à qui?

Mme Liseanne Forand: Ce que j'essayais de vous expliquer, c'est que nous avons des postes de cadres qui sont situés dans toutes les provinces. Nous en avons dix qui sont situés au Nouveau-Brunswick. Certains des titulaires de ces postes vont se rapporter à des gens qui sont également au Nouveau-Brunswick. Nous avons une sorte de gestion qui est décentralisée.

Mme Monique Guay: Alors, pourquoi avoir créé la région de l'Atlantique et y avoir inclus le Nouveau-Brunswick si cette province n'a pas à se rapporter à la région de l'Atlantique? C'est un non-sens. Expliquez-moi cela.

Mme Liseanne Forand: Nous avons une structure qui englobe les quatre provinces de l'Atlantique. Il y a quatre lignes d'affaire et domaines de travail à l'intérieur de Service Canada. Nous avons des cadres pour chacune de ces lignes de travail, ces lignes d'affaires. Il y en a qui sont situés au Nouveau-Brunswick. Il y en a qui sont situés à Terre-Neuve. Il y en a qui sont situés en Nouvelle-Écosse. C'est de cette façon que je voulais dire que c'était décentralisé.

Mme Monique Guay: Mais ce n'est pas décentralisé. Vous venez de nous dire que les quatre provinces forment maintenant la région administrative de l'Atlantique. Vous parlez de décentralisation et, par la suite, vous me dites autre chose. Ce que vous nous dites présentement n'a aucun sens. Et vous me dites que le Nouveau-Brunswick se rapporte au Nouveau-Brunswick. Voyons! Cela aussi n'a aucun sens.

Mme Liseanne Forand: Nous avons...

Mme Monique Guay: Vous venez de former une région qui s'appelle l'Atlantique, dont le Nouveau-Brunswick fait partie. C'est comme si vous me disiez que ces gens relevaient d'eux-mêmes.

Mme Liseanne Forand: Je suis désolée que ce soit aussi difficile de vous expliquer tout ça. Nous avons quatre provinces.

Mme Guay: Cela n'a pas de sens.

Mme Liseanne Forand: Nous ne sommes pas organisés sur une base provinciale. C'est peut-être la façon la plus facile de l'expliquer. Par contre, nous avons des postes cadres dans les quatre provinces et nous nous assurons que les langues officielles sont toujours respectées en ce qui a trait à la langue de travail et dans toutes les lignes de supervision qui sont mises en oeuvre.

Mme Monique Guay: Madame Forand, il ne me reste pas beaucoup de temps. J'ai des collègues du Nouveau-Brunswick qui ont encore beaucoup de questions à vous poser. Je veux simplement vous dire ceci: nous vous avons à l'oeil et nous n'allons pas laisser tomber cette question. Chose certaine, nous ne sommes pas satisfaits. C'est du moins le cas au Bloc québécois. Encore une fois aujourd'hui, les réponses ne suscitent que de la confusion. On ne

comprend absolument rien. Je pense qu'il va vous falloir retourner à vos crayons et à vos cahiers pour refaire vos devoirs. Vous pourrez ensuite comparaître de nouveau devant le comité le plus rapidement possible pour nous fournir de vraies réponses.

•(1035)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, madame Guay.

Il reste 30 secondes. Voulez-vous réagir, madame Forand?

Mme Liseanne Forand: Je veux simplement dire que je suis prête à faire tout ce que je peux pour expliquer de façon claire comment fonctionne notre organisation à Service Canada, soit les postes qui existent, qui relève de qui, et ainsi de suite. J'aimerais bien avoir l'occasion de le faire de façon claire.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): J'ai l'impression que cette occasion va se présenter. Entretemps, vous pourriez peut-être faire parvenir au comité un organigramme détaillé du ministère.

Mme Liseanne Forand: Avec plaisir, monsieur le président.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Monsieur Généreux.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci.

Je remercie tous les témoins. Bonjour, madame Forand.

Monsieur le président, vous venez de me voler mon *punch*. Je voulais offrir un peu de baume à Mme Forand, qui passe un mauvais quart d'heure.

Madame Forand, je voulais en effet vous dire que le comité serait intéressé à recevoir l'organigramme.

Je me considère comme une personne assez allumée, mais ce matin, j'ai vraiment de la difficulté à vous suivre. Cela dit, j'essaie de comprendre. Évidemment, le Comité permanent des langues officielles s'assure de faire respecter la loi et voit à ce que son application se fasse de la meilleure façon possible. Je pense que la région de l'Atlantique est assez bien définie en termes de bilinguisme. Nous savons tous que le Nouveau-Brunswick est la seule province canadienne officiellement bilingue. À mon avis, on n'a pas vraiment de questions à se poser à ce sujet. Toutefois, elle fait partie d'un ensemble de provinces qui ne sont pas désignées bilingues. C'est une région qui est davantage unilingue anglophone que bilingue. Il faut, je crois, admettre cet état des choses.

Pour ce qui est de répondre aux besoins dans les deux langues, votre ministère a une responsabilité extraordinaire. On espère recevoir assez rapidement l'organigramme de façon à pouvoir mieux comprendre ce que vous essayez de nous expliquer, mais que nous ne saisissons pas. Pour le moment, je vais sortir de ce cadre.

M. Godin a fait allusion plus tôt à des changements, en matière de personnel, qui auraient eu lieu au cours des derniers mois ou des dernières semaines, pour des raisons évidentes. Certains employés ont pris leur retraite, d'autres ont changé de poste et ainsi de suite, ce qui est tout à fait normal. J'aimerais savoir si, là où des changements de poste ont été effectués, il s'agissait de postes déjà désignés bilingues et, le cas échéant, s'il est normal que les titulaires de ces postes soient remplacés par des personnes qui ne sont pas bilingues? Mme Rallis pourrait me répondre.

Mme Gina Rallis: Merci.

Comme Mme Forand l'a indiqué, nous avons 25 postes de cadres dans toute...

M. Bernard Généreux: Dans toute la région de l'Atlantique.

Mme Gina Rallis: Dix d'entre eux...

M. Bernard Généreux: ... sont désignés bilingues?

Mme Gina Rallis: Non. Sur ces 25 postes, dix sont au Nouveau-Brunswick.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Mme Gina Rallis: De plus, 60 p. 100 de ces 25 postes sont désignés bilingues et respectent...

M. Bernard Généreux: On parle donc d'environ 18 postes.

Mme Gina Rallis: Notre objectif est de hausser ce pourcentage à 80 p. 100.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Madame Forand, c'est une bonne nouvelle.

Mme Liseanne Forand: Merci.

M. Bernard Généreux: Comme vous voyez, j'essaie d'être généreux et de faire honneur à mon nom.

Mme Gina Rallis: Je n'ai pas répondu de façon approfondie à vos questions. Il y a un autre élément. Les postes bilingues sont-ils dotés ou les gens doivent-ils rencontrer les exigences?

En ce qui concerne la dotation, 96 p. 100 de tous les postes bilingues sont dotés de façon impérative. Cela veut dire que les gens doivent être bilingues avant d'être nommés.

M. Bernard Généreux: Ils doivent absolument être bilingues.

Vous parlez de 96 p. 100. Il s'agit de 96 p. 100 des 25 postes. Parlons de chiffres absolus, et non pas de pourcentage. Si je comprends bien, environ 21 ou 22 des 25 postes doivent absolument être bilingues.

Mme Gina Rallis: Je peux dire que 96 p. 100 des postes bilingues sont dotés de façon bilingue.

M. Bernard Généreux: Allons-y rapidement, et Mme Forand pourra peut-être me répondre. Quand un cadre est nommé de façon intérimaire, cet intérim doit-il nécessairement être assumé par une personne bilingue quand le poste est bilingue?

Mme Liseanne Forand: Oui, pour que quelqu'un puisse l'assumer de façon intérimaire, cette personne doit satisfaire aux exigences linguistiques.

M. Bernard Généreux: Madame Forand, à la suite de l'imbroglio et des réactions à la suite de votre déclaration devant le comité, particulièrement en Atlantique, considérez-vous être très près de l'ensemble des acteurs de votre ministère, des cadres de votre ministère en Atlantique? Si c'est le cas, croyez-vous que ces gens vous font véritablement part de ce qui est vécu et ressenti sur le terrain relativement aux enjeux liés à la question linguistique?

•(1040)

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Vous avez environ 20 secondes, madame Forand.

Mme Liseanne Forand: Oui, je me sens près des gestionnaires de l'Atlantique et, oui, ils me communiquent tout à fait les préoccupations importantes pour les gens de la région. Comme je l'ai dit au début, je suis désolée de la confusion que toutes ces discussions ont créée auprès des employés. Je vise à clarifier tout cela dans la mesure du possible.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci.

Mme Liseanne Forand: Je veux le faire le plus rapidement et de la façon la plus permanente possible.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci beaucoup.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Dans toutes les données que vous allez nous envoyer pour essayer de nous expliquer les choses, j'aimerais que vous clarifiez quel est le changement. Avant cela, chaque province était distincte. Maintenant, la structure administrative couvre toute la région de l'Atlantique. Quelle est la différence entre les deux situations? Qui se rapporte à qui?

Pourquoi M. Jim Wood a-t-il dit avoir été remplacé par M. Doug Johnson? Pourquoi est-ce M. Doug Johnson, qui parle seulement anglais avec les employés du bureau de Bathurst? Je veux le savoir afin de mieux comprendre. Vous avez dit être désolée de la confusion, mais il ne s'agit pas de confusion, vous avez dit la vérité. C'est exactement ce qui se passe. Maintenant, vous patinez à reculons, vous essayez de sauver Service Canada relativement aux gestes qui ont été posés.

J'aimerais revenir sur la question de la région de l'Atlantique. Je vous ai demandé si l'Atlantique était désignée unilingue francophone et vous m'avez répondu que la région administrative de l'Atlantique était une région administrative anglophone. Qu'est-ce qu'une région administrative? Que fait l'administration? Pourquoi est-elle unilingue? Qu'est-ce que le Nouveau-Brunswick a à faire dans cette administration unilingue? Encore une fois, vous avez répondu que la région administrative de l'Atlantique était une région administrative anglophone.

Je ne pense pas que vous êtes arrivée ici sans données, à moins que vous n'ignoriez des choses. Que faisiez-vous? Madame Forand, vous avez répondu que la province du Nouveau-Brunswick n'était pas isolée et qu'elle faisait partie de la structure administrative. Or, si elle fait partie de la structure administrative, il faut faire affaire avec la structure administrative et parler avec ces gens. Vous nous avez dit à maintes reprises que la structure administrative était unilingue. Je vous ai même demandé si elle était francophone et vous avez dit qu'elle était anglophone.

Essayez de nous éclairer à ce sujet, parce que ce n'est pas clair. Je ne parle pas des services. Chaque fois que des gens de Service Canada ont répondu, depuis le 8 mars, il a été question de services aux clients. On ne parle pas de cela, on parle de la structure administrative. Ce sont les employés, c'est la structure. Qui a remplacé Mme Louise Branch? Vous dites que c'est M. Alexander, mais quand est venu le temps de répondre pour Mme Louise Branch, on m'a référé à Mme Gravelle. Et quand j'ai voulu parler à Mme Gravelle, elle m'a dit que je devais parler à son assistante, car elle ne parlait pas suffisamment le français. Après cela, quand on veut parler à son assistante, il faut parler à M. Carson Littlejohn, qui ne parle pas français non plus.

Vous nous dites que vous respectez la Loi sur les langues officielles et que vous n'avez pas désigné la région de l'Atlantique comme étant unilingue. Le 8 mars, vous nous avez dit que c'était unilingue anglophone. Les personnes qui les ont remplacés sont unilingues anglophones, et vous avez dit vous-même que l'administration était unilingue. Il faut que vous nous disiez ce qui se passe en Atlantique.

Mme Liseanne Forand: Merci, monsieur le député.

Comme je l'ai dit lors de ma déclaration d'ouverture, c'était une erreur de ma part de ne pas avoir été plus claire, le 8 mars dernier, sur les changements qui ont été effectués dans la région de l'Atlantique.

M. Yvon Godin: Pourquoi la directrice des communications de la région de l'Atlantique à Terre-Neuve m'a-t-elle dit, elle aussi, que l'administration de Service Canada de la région de l'Atlantique était unilingue? Deux personnes, dont une du ministère, nous disent que c'est unilingue. Pourquoi nous dites-vous aujourd'hui que ce ne l'est pas?

Mme Liseanne Forand: Tout ce que je peux faire, monsieur le député, est de souligner que de dire cela au sujet de la région...

M. Yvon Godin: Pourquoi deux...

• (1045)

Mme Liseanne Forand: ...était une imprécision de ma part.

M. Yvon Godin: Pourquoi ces deux personnes disent-elles la même chose?

Mme Liseanne Forand: Il est tout à fait inexact de dire que la région de l'Atlantique dans son ensemble est désignée unilingue.

M. Yvon Godin: La structure administrative est unilingue. N'est-ce pas exact? C'est vous qui l'avez dit.

Mme Liseanne Forand: Ce n'est pas exact.

M. Yvon Godin: Madame Forand, vous avez dit que la structure administrative était unilingue. Mme Therrien, de Terre-Neuve, m'a dit la même chose, à savoir que la structure administrative de Service Canada à Terre-Neuve était unilingue.

Mme Liseanne Forand: La structure administrative respecte...

M. Yvon Godin: Ce n'est pas ce que je vous demande. Est-elle unilingue ou bilingue?

Mme Liseanne Forand: Elle respecte la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait...

M. Yvon Godin: Vous ne répondez pas à ma question, madame Forand. Est-elle unilingue ou bilingue?

Mme Liseanne Forand: J'ai dit aujourd'hui à plusieurs reprises que nous respectons la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait à la langue de travail. C'est la Loi sur les langues officielles qui désigne les îlots de population et les endroits du pays comme étant bilingues ou unilingues.

M. Yvon Godin: Merci, madame Forand. Je n'ai plus de questions.

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Cela termine notre deuxième tour de table et cela met fin aux travaux du comité.

Chers collègues, je crois qu'il s'agit d'un sujet qui devra être exploré à nouveau, quoique cette exploration risque d'être interrompue par une élection générale. Toutefois, nous verrons bien.

Madame Forand, si vous me le permettez, je vais vous faire une suggestion. Ce matin comparaisait également devant le comité le sous-ministre du ministère de l'Industrie, M. Dicter, qui nous a dit, en réponse à la question de mon collègue M. Murphy, que la région administrative de l'Atlantique du ministère de l'Industrie était bilingue. Vous pourriez peut-être examiner cette possibilité pour Service Canada. Je vous laisse y réfléchir.

Je vous souhaite un bon séjour en Espagne. *Hasta luego.*

Mme Liseanne Forand: *Gracias.*

Le vice-président (L'hon. Mauril Bélanger): Merci, monsieur Nixon, madame Rallis et monsieur La Salle.

Cela met fin à la 54^e réunion du Comité permanent des langues officielles.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>