



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 038 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 14 décembre 2010**

**Président**

M. Steven Blaney



## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 14 décembre 2010

• (0855)

[Français]

**Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):** Bonjour à tous. Bienvenue à cette 38<sup>e</sup> séance du Comité permanent des langues officielles. Ce matin, la plupart de nos membres ont réussi à se rendre malgré les conditions hivernales particulièrement « costaudes ». C'est l'hiver.

Cela n'a toutefois pas empêché de faire en sorte que notre sous-ministre du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, M. Neil Yeates, soit ici à l'heure. Je souhaite donc la bienvenue à M. Yeates. Il est accompagné de M. Les Linklater, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et de programmes, et également champion des langues officielles. Nous avons déjà eu le plaisir de le recevoir au comité. Les accompagne Mme Claudette Deschênes, sous-ministre adjointe, Opérations.

En êtes-vous à votre première visite au comité, madame Deschênes?

**Mme Claudette Deschênes (sous-ministre adjointe, Opérations, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** C'est la première fois à ce comité.

**Le président:** Bienvenue.

Sans plus tarder, je vous invite à faire votre allocution d'ouverture. Par la suite, on pourra passer aux questions des parlementaires.

Monsieur Yeates.

**M. Neil Yeates (sous-ministre, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Je vous remercie, monsieur le président, de m'avoir invité, avec mes collègues, à venir vous parler aujourd'hui.

Monsieur le président, CIC s'emploie à aller au-delà de ses obligations qui découlent de la Loi sur les langues officielles afin que francophones et anglophones se sentent respectés aux quatre coins du Canada, et ce, tant dans notre milieu de travail au ministère que dans le public en général.

Certes, CIC a obtenu une note globale de « C » dans le Rapport annuel 2010 du commissaire, mais le ministère est résolu à améliorer cette note. Nous déployons actuellement des efforts dans le but de corriger nos faiblesses.

Par exemple, nous avons déjà tenu compte des préoccupations du commissaire concernant les six plaintes que nous avons reçues à propos du manque de communication en français aux cérémonies de citoyenneté. Aujourd'hui, j'ai le plaisir d'informer le comité que les six plaintes ont été réglées.

[Traduction]

CIC reconnaît toutefois qu'il lui reste des améliorations à apporter.

Permettez-moi d'aborder les préoccupations du commissaire quant à la partie IV de la loi, qui traite de la prestation des services, et ce que nous faisons à leur sujet.

Bien que CIC ait obtenu une note parfaite (100 p. 100) pour ce qui est de l'offre active de nos services dans les deux langues officielles au téléphone, je souhaite revenir sur ce que nous considérons comme des observations inexactes concernant le niveau de nos services en français.

Le commissariat a constaté que, lorsque tous les agents étaient occupés, le système téléphonique automatisé de CIC demandait aux anglophones de rester en ligne, tandis qu'il indiquait aux francophones de rappeler plus tard. Le commissaire en a donc conclu que les francophones ne pouvaient obtenir des services en français de notre télécentre national que 29 p. 100 du temps.

[Français]

Monsieur le président, cela n'est pas possible. En effet, le système automatisé de CIC n'est pas programmé pour agir différemment selon que la personne qui appelle est anglophone ou francophone. Toutefois, il ne peut accepter qu'un certain nombre d'appels en même temps; une fois sa limite atteinte, il demande à tous les appelants de rappeler plus tard, peu importe la langue qu'ils ont choisie.

Si le système a atteint sa limite, l'appelant entend le message automatisé suivant:

Toutes nos lignes sont présentement occupées. Il nous est impossible d'acheminer votre appel à un agent du télécentre. Notez que les journées les moins occupées sont le jeudi et le vendredi. Votre appel sera maintenant réacheminé vers notre service téléphonique interactif.

[Traduction]

Le même message est répété en anglais:

All our lines are currently busy. Your call cannot be transferred to a Call Centre agent. Note that our least busy days are Thursday and Friday. Your call will now be transferred to our interactive phone service.

Il se peut qu'il y ait des différences concernant l'accessibilité du service pour deux raisons, la première étant l'heure à laquelle l'appel est fait, la deuxième étant le nombre de personnes qui sont déjà en attente. Par conséquent, nous croyons que les demandes de services en français indiquées dans le rapport du commissaire ont été effectuées durant des périodes où le volume d'appels au télécentre était très élevé. Nous allons faire un suivi auprès du commissariat à ce propos et au sujet de l'observation qui a été faite.

J'aimerais souligner également que tous les agents de notre télécabine doivent détenir la cote de bilinguisme CBC au moment où ils sont nommés à leur poste. Ils sont donc tous prêts à servir la population dans la langue de son choix. Étant donné que le système de CIC ne peut pas déterminer la langue des personnes en attente et que nos agents n'ont pas pour consigne de répondre dans une langue en particulier, chaque agent peut servir la personne qui s'adresse à lui dans la langue de cette personne.

[Français]

En ce qui a trait aux services que nous offrons en personne, le commissaire a constaté que le personnel de CIC offre activement aux gens qui se présentent dans ses bureaux de les servir dans la langue officielle de leur choix dans 56 p. 100 des cas.

Tout en précisant que cette note varie selon les régions, je vous assure que je tâcherai, avec mes collègues de la haute direction, de faire en sorte que nos bureaux partout au pays offrent leurs services dans les deux langues officielles.

[Traduction]

De plus, CIC examine actuellement des stratégies qui permettront d'améliorer la capacité de ses employés d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. CIC fait également la promotion de l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Par exemple, CIC tient une campagne annuelle sur les langues officielles afin de rappeler aux employés leurs responsabilités quant à la Loi sur les langues officielles.

Enfin, je tiens à souligner que CIC a reçu un A pour la mise en oeuvre des parties VI et VII de la loi, soit pour ses efforts en vue de favoriser la participation des deux groupes linguistiques dans son organisation et de renforcer la dualité linguistique dans la société canadienne.

• (0900)

[Français]

CIC est déterminé à tirer parti de l'immigration pour appuyer les communautés francophones en situation minoritaire. Comme vous le savez, monsieur le président, les efforts que nous déployons dans ce domaine exigent une collaboration avec de nombreux partenaires. C'est pourquoi, en 2002, le ministère a créé le Comité directeur CIC - Communautés francophones en situation minoritaire.

Ce comité rassemble des représentants de ministères et organismes fédéraux, de provinces, de territoires et des communautés, et vise à favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire.

[Traduction]

En septembre 2006, le comité a lancé le Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire. Un des objectifs clés du plan est de faire passer à 4,4 p. 100 le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établissent à l'extérieur du Québec d'ici 2023, l'objectif de mi-parcours étant d'atteindre 1,8 p. 100 d'ici 2013, afin d'égaliser le pourcentage de Canadiens qui vivent hors du Québec et dont la langue maternelle est le français, d'après les données du recensement de 2001.

L'échéancier est déterminé par les difficultés que pose le recrutement d'immigrants francophones destinés à s'établir hors du Québec.

Compte tenu de ces difficultés, CIC a renforcé les programmes de promotion afin d'inciter des immigrants et des étudiants à venir vivre

parmi les minorités francophones du Canada et afin de les informer des services disponibles.

Destination Canada, notre événement promotionnel par excellence, en est un exemple. Il a eu lieu en novembre à Paris et à Bruxelles et a attiré plus de 2 500 personnes.

[Français]

Je terminerai en répétant que CIC est soucieux de respecter ses obligations conformément à la Loi sur les langues officielles et s'efforcera d'améliorer ses pratiques pour obtenir de meilleurs résultats à l'évaluation de 2012 du commissariat.

Nous serons heureux de répondre à toute question que vous pourriez avoir.

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

**Le président:** Merci, monsieur Yeates.

[Français]

On va maintenant commencer notre premier tour avec M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue, monsieur Yeates, madame Deschênes et monsieur Linklater. Vous êtes au courant du rapport du comité qui a été déposé à la Chambre, la semaine dernière, par le Président?

**M. Les Linklater (sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et de programmes, ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration):** Oui.

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** L'avez-vous lu? En avez-vous eu connaissance?

**M. Neil Yeates:** Je peux répondre en premier, monsieur le président.

Oui, nous y avons jeté un premier coup d'oeil. Nous avons examiné les recommandations. Beaucoup concernent CIC. Nous en tiendrons soigneusement compte dans la préparation de nos plans pour la prochaine année et les années suivantes.

Nous pensons que certaines recommandations sont très pertinentes et nous devons réfléchir à ce qu'elles impliquent pour nous.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Nous pouvons donc nous attendre à des mesures très rigoureuses et très complètes.

**M. Neil Yeates:** Nous ferons certainement de notre mieux. Nous déposerons une réponse en mars, je crois, c'est-à-dire à l'échéance prévue. Quoi qu'il en soit, nous prenons certainement ce rapport très au sérieux, et nous nous ne ménagerons aucun effort pour y donner suite.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Comment avez-vous fixé l'objectif de 1,8 p. 100?

**M. Neil Yeates:** Ce n'est pas facile. Comme les membres du comité le savent probablement, nous consacrons passablement d'énergie à collaborer avec les organismes des minorités et avec les provinces et les territoires, en ce qui a trait aux activités de recrutement ciblées ainsi qu'aux services d'établissement et d'intégration. Ces services sont importants, car le problème consiste en bonne partie à maintenir les immigrants dans leur nouveau milieu de vie. Même lorsqu'ils s'établissent à un endroit, à l'origine, nous savons que la migration secondaire peut les emmener ailleurs. Alors, nous devons nous occuper sérieusement de l'intégration des nouveaux venus.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourriez-vous me donner une idée des consultations que votre ministère a effectuées parmi les minorités pour établir cet objectif?

**M. Neil Yeates:** Certainement.

Je vais demander à Les de prendre la parole, parce c'est lui qui préside à cette démarche.

[Français]

**M. Les Linklater:** Comme vous le savez, on a établi un comité directeur avec les communautés francophones et acadienne de partout au pays. On détermine chaque année au moins, à un très haut niveau, avec tous les représentants des communautés, nos priorités pour l'année à venir. On a établi plusieurs priorités de concert avec les communautés. Les objectifs de 4,4 p. 100 et de 1,8 p. 100 d'immigrants francophones figurent dans notre plan de travail.

Pour notre part, l'outil clé, c'est l'événement Destination Canada qui a lieu chaque année en Europe. On y regroupe les provinces, les territoires...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Monsieur Linklater, comment se fait-il que la FCFA, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, qui est l'organisme chapeautant les communautés francophones, dit ne pas avoir été consultée sur l'établissement de cet objectif de 1,8 p. 100?

• (0905)

**M. Les Linklater:** On travaille de concert avec la FCFA. Évidemment, si notre plan stratégique comporte des changements, il faut en discuter avec les représentants de la fédération. À mon avis, la relation entre le ministère et la FCFA est très bonne. Hier, j'ai rencontré M. Arnal pour discuter des prochaines étapes pour 2011, en ce qui a trait à notre travail avec la fédération. Je crois que, même s'il y avait des problèmes de communications entre nous, la porte resterait ouverte dans le but de favoriser un dialogue très franc et de soulever des questions.

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourriez-vous m'aider à comprendre comment vos objectifs sont fixés, en tant que sous-ministre? Qui les fixe et comment sont-ils fixés?

**M. Neil Yeates:** En général, monsieur le président, je suggère au greffier, chaque année, des objectifs qui, selon moi, devraient m'être fixés et qui découlent du mandat assigné au ministre. Mes suggestions servent de point de départ au greffier, qui leur ajoute les éléments qu'il juge pertinents et prépare ainsi les objectifs devant être utilisés pour mon examen de rendement annuel.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je présume que le public ne peut pas consulter ces objectifs.

**M. Neil Yeates:** Non.

**L'hon. Mauril Bélanger:** D'accord, mais vous avez le droit d'en parler.

Les langues officielles figurent-elles dans ces objectifs personnels?

**M. Neil Yeates:** Oui, de manière générale, car nous sommes tenus par le greffier de mettre en oeuvre le programme de renouvellement de la fonction publique, qui est rattaché à toute une série de mesures et de tâches englobant entre autres les langues officielles.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Des méthodes sont-elles prévues pour mesurer le degré d'atteinte des objectifs fixés?

**M. Neil Yeates:** Oui, nous effectuons cette mesure du mieux que nous pouvons.

Dans certains domaines, y compris dans celui des langues officielles, le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux fournit des données utiles pour mesurer l'atteinte des objectifs. Le commissaire s'est d'ailleurs servi de ces données pour faire certaines constatations.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Le sondage n'a pas été effectué l'année dernière.

**M. Neil Yeates:** Non, il l'a été en 2008.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Mais s'il n'a pas été fait l'année dernière, comment pouvez-vous mesurer l'atteinte des objectifs? Si c'est votre instrument de mesure et qu'il n'est pas utilisé, comment mesurez-vous le progrès réalisé ou les résultats obtenus?

**M. Neil Yeates:** Le sondage est un exemple, monsieur le président. C'est l'un des instruments utilisés, et il y en a d'autres. Cette année, le commissariat nous a remis son évaluation, ce qui constitue un autre élément d'information alimentant l'examen de mon rendement.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourriez-vous me dire si les primes versées aux cadres sont liées aux objectifs qu'ils doivent atteindre? Y a-t-il une prime de rattachée aux langues officielles pour les hauts fonctionnaires comme vous?

**M. Neil Yeates:** Oui, cela s'appelle la rémunération conditionnelle, monsieur le président. La nuance est peut-être mineure, mais peut-être aussi qu'elle est importante.

Quoi qu'il en soit, la réponse à votre question est oui, et cela fait partie de toute la gamme de ce qu'on me demande de faire en tant que sous-ministre.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pensez-vous qu'on a réduit la rémunération conditionnelle de certains de vos collègues qui se sont vu décerner un F par le commissaire?

**M. Neil Yeates:** Je ne saurais dire. Ce n'est pas à moi de décider. Je ne sais pas. C'est un facteur parmi de nombreux autres.

Je pense que les sous-ministres essaient de s'acquitter de beaucoup de tâches en même temps. Nous essayons de jongler le mieux que nous pouvons, mais ce n'est pas facile. Cela dépend de ce que chaque année nous réserve.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Madame Guay, vous avez la parole.

**Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue à tous et à toutes.

Vous savez probablement que votre résultat, en l'occurrence un « C », se classe quatrième parmi les moins bons obtenus par l'ensemble des ministères. C'est donc dire qu'il y a encore beaucoup de travail à faire. Vous nous avez fait part de votre intention de nous soumettre un autre rapport en mars 2011. J'espère que des améliorations importantes auront alors été apportées.

Dans nos bureaux de comté, nous traitons très souvent des dossiers d'immigration. Dans bien des cas, les gens se plaignent à nous plutôt qu'à vous. Vous dites avoir reçu six plaintes, mais c'est presque impossible. Dans nos circonscriptions, nous recevons des plaintes de gens qui n'arrivent pas à obtenir des services dans leur langue officielle. Il s'agit souvent de services en français, évidemment.

Par ailleurs, j'ai été assez déçue d'entendre le message destiné à la clientèle dans lequel on dit que toutes vos lignes sont occupées, qu'il vous est impossible d'acheminer cet appel à un agent du télécentre et que les journées les moins occupées sont les jeudis et les vendredis.

C'est donc dire qu'on ne peut pas vous appeler les lundis, mardis et mercredis parce que vous êtes trop occupés. Un francophone qui essaie de vous joindre n'obtiendra probablement pas de réponse. Il va falloir nous donner des explications à ce sujet, monsieur, parce qu'il est assez inquiétant d'entendre un tel message téléphonique. Ça implique qu'une personne dont le dossier est extrêmement important et urgent, ne pourra pas recevoir de service dans sa langue parce que les jeudis et vendredis sont les jours où vous êtes le moins occupés.

Expliquez-moi cela.

• (0910)

**M. Neil Yeates:** J'ai dit simplement dit que nous recevions beaucoup d'appels à notre centre téléphonique. C'est vraiment un défi pour nous. Ce n'est qu'à titre d'information ou de conseil que nous mentionnons qu'il y a moins d'appels les jeudis et vendredis. Ça ne change pas le fait que nous recevons chaque jour beaucoup d'appels de nos clients.

**Mme Monique Guay:** Je le sais parce que nous en recevons également. À qui les gens s'adressent-ils quand ils n'arrivent pas à vous joindre? À leur député. Je peux vous dire que dans ma région, le service ne répond pas adéquatement aux besoins. Il y a un travail qui ne se fait pas, présentement. Beaucoup d'améliorations doivent être apportées. C'est nous qui faisons office de courroie de transmission en matière d'immigration. D'une certaine façon, je trouve cela absolument inacceptable. C'est à vous et non à nous de faire ce travail.

J'ai une question à vous poser sur vos relations avec les ambassades. Je ne sais pas si c'est de votre ressort ou de celui du ministère des Affaires étrangères, mais le problème est le même du côté des ambassades. Les gens n'arrivent pas obtenir des services dans les deux langues officielles. C'est un sérieux problème.

Travaillez-vous en équipe ou s'agit-il de deux secteurs complètement séparés?

**M. Neil Yeates:** C'est certainement en équipe. Mme Deschênes pourrait peut-être vous donner des détails à ce sujet.

**Mme Monique Guay:** Oui, j'aimerais savoir ce qu'il en est.

**Mme Claudette Deschênes:** À l'ambassade, la section de l'immigration est responsable des réponses relatives aux dossiers, notamment. En ce qui concerne les employés recrutés sur place, la personne à la réception qui prend les appels, par exemple, est une employée du ministère des Affaires étrangères. Il reste que les deux ministères travaillent en étroite collaboration pour s'assurer d'offrir aux clients un service dans les deux langues. Nos agents affectés à

l'étranger ont maintenant le profil linguistique « CCC ». Certains anciens, comme moi, ont encore le profil « CBC », mais toutes les nouvelles recrues sont au départ au niveau « CCC ».

Dans certains pays, par contre, il n'est pas facile de recruter sur place des personnes qui parlent aussi bien le français que l'anglais et la langue du pays. À la réception principale, les gens doivent pouvoir offrir le service dans les deux langues. Et lors de la pause-café, si ces personnes sont remplacées par certaines autres qui connaissent moins bien le français, dans ces circonstances, ces derniers sont censés pouvoir immédiatement faire appel à un agent qui peut les aider à offrir le service dans les deux langues.

**Mme Monique Guay:** Mais je peux vous dire que ça ne se fait pas régulièrement.

**Mme Claudette Deschênes:** Ça ne se fait pas toujours, mais je pense que c'est le principe. C'est évident que parfois, ce n'est pas facile. J'ai été championne des langues officielles dans une mission à l'étranger. On travaillait très près des habitants locaux pour leur faire comprendre leurs responsabilités par rapport au volet des langues officielles.

**Mme Monique Guay:** S'il n'y a qu'une seule personne qui parle français dans un bureau d'une ambassade étrangère et que celle-ci ne soit pas disponible, qu'elle soit en congé de maladie ou peu importe, on n'a plus de services en français, c'est tout. C'est carrément ça.

• (0915)

**Mme Claudette Deschênes:** Je dois reconnaître que, dans certaines missions, on n'a pas le niveau auquel on s'attendrait.

**Mme Monique Guay:** C'est le cas dans plusieurs pays.

**Mme Claudette Deschênes:** Par contre, tous les agents sont bilingues lorsqu'ils partent à l'étranger. Du côté de l'immigration et des autres programmes, le niveau est aussi « CBC ». On reconnaît que ce n'est pas parfait.

**Mme Monique Guay:** Non, ce n'est pas parfait; c'est loin d'être parfait. Il y a un gros effort à faire sur ce plan. Nous travaillons avec des gens qui font des demandes d'immigration au Québec ou au Canada, et nous sommes vraiment la courroie de transmission parce que les employés ne peuvent pas leur répondre en français. Ils essaient de venir ici, ils ont des documents à remplir. Or, bien souvent, ces documents ne sont pas disponibles dans leur langue. Ils ne peuvent même pas faire des entrevues dans leur langue. Donc, souvent ils sont rejetés parce qu'ils ne comprennent pas assez bien. Ils ne sont pas desservis dans leur langue, donc, ils répondent comme ils le peuvent, selon leurs moyens. C'est là où on entre en ligne de compte.

**Mme Claudette Deschênes:** J'ajouterais un commentaire. On a rencontré M. Nadeau et son équipe. Si vous connaissez des cas précis, j'aimerais que vous me les communiquiez.

**Mme Monique Guay:** Je peux vous envoyer cela.

**Mme Claudette Deschênes:** C'est vrai, toutes les plaintes ne se rendent pas formellement.

**Mme Monique Guay:** Vous ne les recevez pas toutes.

**Mme Claudette Deschênes:** Par contre, ce serait important pour nous de comprendre. S'il y a des missions spécifiques, cela nous permettrait de travailler à un plan spécifique pour ces endroits.

**Mme Monique Guay:** Je voudrais vous dire, madame Deschênes, qu'avant de faire appel à vous, on essaie de régler les dossiers parce que parfois, il y a des urgences majeures. On n'attend donc pas que vous régliez le dossier à notre place. On doit agir vite. Or ça peut être très long d'avoir une réaction des ministères.

**Le président:** Merci, madame Guay.

J'ajouterais que beaucoup de bureaux de député ont une succursale immigration.

**Mme Monique Guay:** Tout à fait.

**Le président:** C'est un département qui prend de plus en plus d'importance.

Monsieur Godin.

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

Bienvenue à vous.

Je suis obligé d'être d'accord avec M. le président sur ce point. Nos bureaux sont devenus des bureaux d'immigration, plutôt que des bureaux de députés. Il y a certainement un manquement quelque part, et je peux vous garantir que le président, Mme Guay et moi-même ne sommes pas les seuls à le dire. Il y a un manquement quelque part. Ce n'est absolument pas normal que les bureaux des députés soient obligés de faire le travail d'Immigration Canada. Excusez-moi, mais c'est la réalité. C'est incroyable le travail que nos employés sont obligés de faire, que ce soit à Windsor ou ailleurs. Tout ce que le personnel de certains députés fait, c'est de l'immigration. Quelque chose ne va pas à Immigration Canada.

Vous dites, madame Deschênes, que les employés qui sont envoyés à l'étranger ont maintenant le profil « CCC ». Qu'en est-il de ceux qui ont été envoyés à Charlottetown? Ont-ils aussi le profil « CCC »?

**Mme Claudette Deschênes:** Que voulez-vous dire quand vous parlez des employés qui ont été envoyés à Charlottetown?

**M. Yvon Godin:** Ils me disent que le personnel du bureau de Charlottetown n'est pas bilingue. Est-ce normal, dans notre pays bilingue, dans une province Atlantique? Je ne sais pas si c'est la même chose à Terre-Neuve-et-Labrador, mais on me dit qu'à Charlottetown, il n'y a pas d'employé francophone.

**Mme Claudette Deschênes:** Cela dépend aussi dans quelle région les bureaux sont situés, mais on essaie d'avoir des personnes qui sont bilingues dans chaque bureau. Par ailleurs, je ne pense pas que Charlottetown soit dans une région désignée bilingue. Dans ce cas, on pourrait engager un...

**M. Yvon Godin:** On parle d'une province dans notre pays bilingue. Je sais que vous êtes toute fière de dire que lorsqu'on envoie quelqu'un à l'étranger, il a le profil « CCC », ce qui veut dire qu'il est bilingue. Mais dans notre propre pays, un pays bilingue, à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, il n'y a pas assez de français pour offrir le service en français. Voulez-vous dire que c'est un endroit désigné non bilingue? Est-ce bien là ce que je dois comprendre?

**M. Neil Yeates:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Si les gens de la région Évangéline à l'Île-du-Prince-Édouard veulent appeler au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, ils ne peuvent pas avoir un service francophone à Charlottetown. Je ne pense pas que vous ayez deux bureaux à l'Île-du-Prince-Édouard. Combien de bureaux avez-vous à l'Île-du-Prince-Édouard?

**Mme Claudette Deschênes:** Un bureau.

• (0920)

**M. Yvon Godin:** Il y a un bureau à l'Île-du-Prince-Édouard, et il n'offre même pas de services en français. Cela veut dire que dans la région Évangéline, les gens de la communauté francophone de l'Île-

du-Prince-Édouard ne peuvent pas avoir de services en français. Ils doivent attendre longtemps pour être en ligne avec quelqu'un qui parle français, n'est-ce pas?

**Mme Monique Guay:** Les jeudis et vendredis.

**Mme Claudette Deschênes:** En passant, tous les appels sont dirigés vers un télécentre situé à Montréal, où tout le personnel est bilingue. Je vais confirmer ce qu'a dit le ministre: le système sert tous les clients de la même façon, qu'ils soient francophones ou anglophones.

**M. Yvon Godin:** Pourquoi, alors, avez-vous un bureau à l'Île-du-Prince-Édouard?

**Mme Claudette Deschênes:** C'est qu'il y a certaines choses qui sont nécessaires pour finaliser des cas.

**M. Yvon Godin:** Est-ce que ces cas ne concernent que des anglophones?

**Mme Claudette Deschênes:** En grande majorité, ce sont des cas d'anglophones.

**M. Yvon Godin:** Que font les francophones? Ils partent à Montréal?

**Mme Claudette Deschênes:** Non. S'ils ont besoin de services, on peut les servir en français.

**M. Yvon Godin:** Comment faites-vous cela s'il n'y a pas de francophones?

**Mme Claudette Deschênes:** Je n'ai pas dit qu'il n'y avait pas de francophones, bien que je ne puisse pas dire avec certitude qu'il y en ait. J'ai dit que la région n'était pas désignée bilingue.

**M. Yvon Godin:** J'aimerais que vous nous disiez s'il y a des francophones au bureau de Charlottetown, et, le cas échéant, s'ils sont compétents pour servir les clients, s'il vous plaît.

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** D'accord.

[Français]

**M. Yvon Godin:** Quant aux lignes téléphoniques, quelle est la proportion des lignes anglophones par rapport aux lignes francophones? J'entends la même chose des gens d'Air Canada et de ceux d'Aéroplan. Ils nous offrent un service dans les deux langues, mais on peut passer une fin de semaine au bout du fil à attendre qu'un francophone nous réponde chez Aéroplan. Les lignes sont toujours occupées. Par contre, il est amusant de constater qu'en composant le même numéro et en optant pour le service en anglais, on obtient une réponse plus rapide, que ce soit le jeudi, le vendredi ou le dimanche.

Avez-vous fait une étude pour savoir combien de temps un francophone peut attendre en ligne? Je ne dis pas que le message n'est pas le même à la fin. Il pourrait y avoir 200 lignes anglophones et 10 lignes francophones, et ces dernières seraient prises bien plus rapidement. Pouvez-vous nous donner le pourcentage, le ratio pour les deux types de lignes?

**Mme Claudette Deschênes:** Toutes nos lignes sont bilingues. Le client n'entre pas dans un circuit où il y a 25 lignes anglophones et 20 lignes francophones, par exemple. Les gens sont assignés à un poste, et la première personne qui peut répondre au téléphone le fait en offrant un service bilingue. Ce peut être un appel en français, ou un appel en anglais.

On essaie d'expliquer qu'on ne comprend pas la méthodologie du commissaire. Ce n'est pas parce que la personne était francophone ou anglophone qu'elle a eu la réponse. C'est simplement parce qu'il y avait peut-être trop de lignes occupées. En effet, notre système ne nous permet pas d'avoir plus d'un certain pourcentage d'appels en attente.

**M. Yvon Godin:** Peut-être que le problème arrive au moment où l'employé bilingue doit déterminer le service à offrir au client. C'est peut-être au moment où il le transfère vers un service francophone lorsque cette dernière parle seulement français. Vous n'avez pas d'employés bilingues qui donnent le service au complet, n'est-ce pas? Est-ce que c'est au premier coup de téléphone que le service est bilingue?

**Mme Claudette Deschênes:** Lors du premier coup de téléphone, c'est un système automatisé. Par la suite, la personne attend qu'on lui réponde. Tous les agents qui répondent sont bilingues. Tous les appels sont pris. Si je suis la prochaine en ligne, même si je veux parler français, c'est moi qui vais passer. Si le sous-ministre est le prochain, même s'il veut le service en anglais, c'est lui qui sera le prochain, et je serai la suivante.

**M. Yvon Godin:** À l'étape suivante, tous les agents sont bilingues?

**Mme Claudette Deschênes:** Au télécentre, tous les agents sont bilingues.

**M. Yvon Godin:** Au télécentre?

**Mme Claudette Deschênes:** Oui.

**M. Neil Yeates:** Complètement, oui.

**M. Yvon Godin:** Le commissaire vous a-t-il expliqué d'où provenait sa méthodologie? Le client francophone a été mis...

**Mme Monique Guay:** ... en attente.

**M. Yvon Godin:** La personne est mise en attente, ou elle doit rappeler plus tard.

**Mme Claudette Deschênes:** Il nous a expliqué sa méthodologie, mais on veut faire un suivi avec lui. Le système ne permet pas...

**M. Yvon Godin:** Quelle est sa méthodologie?

**Mme Claudette Deschênes:** Il appelle. S'il est mis en attente pendant cinq minutes, il raccroche et rappelle cinq minutes plus tard. Toutefois, cinq minutes plus tard, il n'y a peut-être pas autant de personnes qui attendent en ligne. Il se rend donc...

**M. Yvon Godin:** Où a-t-il pris sa méthodologie pour faire la distinction entre les lignes francophone et anglophone?

**Mme Claudette Deschênes:** Il peut appeler aujourd'hui et faire semblant d'être francophone, et cinq minutes plus tard, rappeler et faire semblant d'être anglophone.

**Le président:** Merci. *Thank you.*

**M. Yvon Godin:** Je peux vous dire que j'ai appelé chez Aéroplan, et je n'ai pas fait semblant. Je sais qu'il y a une différence entre les deux, je peux vous le garantir.

**Le président:** Merci, monsieur Godin.

**M. Yvon Godin:** On va l'essayer. On va faire semblant, nous aussi.

**Le président:** On va se tourner vers M. Rickford.

[Traduction]

**M. Greg Rickford (Kenora, PCC):** Merci, monsieur le président. J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui.

Ma première question vise à obtenir un éclaircissement. Dans le rapport du commissaire figure le passage suivant:

De nombreux problèmes nuisent encore à l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail dans la fonction publique fédérale. [...]

Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 révèlent une nette augmentation de la satisfaction des employés anglophones envers la place de l'anglais dans les bureaux situés au Québec de Citoyenneté et Immigration Canada. En effet, le pourcentage de travailleurs satisfaits de la situation est passé de 59 p. 100 en 2007-2008 à 86 p. 100 en 2008-2009.

Les pourcentages des travailleurs indiqués à la dernière phrase englobent-ils les francophones et les anglophones? La phrase qui précède semble indiquer qu'il s'agit seulement de la satisfaction des employés anglophones.

• (0925)

**M. Neil Yeates:** Monsieur le président, je pense que le personnel anglophone a été séparé du personnel francophone dans l'évaluation des résultats du sondage.

Je vous dirais brièvement que nous avons fait des efforts importants dans la région du Québec pour améliorer cette situation, et nous avons pu observer une amélioration spectaculaire entre les deux sondages.

**M. Greg Rickford:** S'agit-il de l'ensemble des travailleurs, monsieur Yeates?

**M. Neil Yeates:** Dans l'ensemble, les résultats nous ont paru pas mal bons, mais nous avons pu observer une amélioration spectaculaire dans le cas des anglophones de la région du Québec, en considérant isolément leurs réponses.

**M. Greg Rickford:** Par curiosité, j'aimerais savoir quelle est la différence entre la statistique pour les anglophones et pour les francophones. Le sauriez-vous?

**M. Neil Yeates:** La proportion est assez semblable. Je pense qu'au Québec, le taux de satisfaction des employés anglophones est de 86 p. 100. La moyenne pour tous les ministères est de 74 p. 100, alors c'est un taux assez élevé.

J'ai devant moi seulement la statistique pour l'ensemble de CIC. Je suis désolé, mais je vais devoir faire des recherches pour trouver la réponse à votre question.

**M. Greg Rickford:** C'est bien. Vous pouvez nous faire parvenir la réponse plus tard. Merci.

[Français]

Je lis dans le rapport: « Selon les travaux du commissariat, Citoyenneté et Immigration Canada fait partie des institutions qui tiennent le mieux compte du développement des communautés de langue officielle, lorsqu'il met sur pied ses programmes d'intervention principaux. »

Il est aussi écrit que vous coopérez avec le Réseau de développement économique et d'employabilité Canada. Comment le faites-vous?

Également, qu'avez-vous fait pour étudier les besoins d'embauche d'immigrants francophones des entreprises de l'extérieur du Québec?

**M. Neil Yeates:** Merci. M. Linklater est notre champion.

Allez-y.

**M. Les Linklater:** Merci, monsieur le président.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, on travaille de façon très étroite avec la FCFA et avec les communautés en situation minoritaire au pays.



Dans le cadre de notre plan de travail, on coopère avec le RDÉE, étant donné que leurs gens travaillent avec Ressources humaines et Développement des compétences, en vue de déterminer les besoins des employeurs spécifiques, et pour nous aider à faire une espèce de *matching* entre les besoins des employeurs et ceux d'immigrants spécifiques qui veulent venir travailler au Canada.

De notre part, c'est une initiative qui correspond aux besoins des employeurs. En même temps, avec Destination Canada, à l'étranger, chaque année, on regroupe des employeurs des provinces, des territoires et des immigrants potentiels de l'Europe, de l'Afrique et du Moyen-Orient, et on tente de développer un bassin d'immigrants potentiels pour combler les postes disponibles ici, au Canada.

**M. Greg Rickford:** Merci, monsieur Linklater.

*Mr. Yeates*, votre ministère a reçu une note globale « C ». Comme vous l'avez mentionné, en ce qui concerne les parties VI et VII de la Loi sur les langues officielles, vous avez obtenu une note « A ».

J'ai deux questions.

Vous avez travaillé dans plusieurs ministères du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial. En ce qui concerne les secteurs où vous avez obtenu une note « C » et dans les autres ministères...

[Traduction]

Nous essayons constamment, au sein de notre comité, de mettre l'accent sur les domaines dont le commissaire est satisfait, leur ayant accordé la note A. Du moins, c'est ce que j'essaie de faire lorsque je pose des questions. Nous essayons de voir dans quelle mesure ces bons résultats sont transférables aux domaines où le ministère n'en a pas obtenu d'aussi bons. Pourriez-vous me dire très brièvement, monsieur Yeates, si vous pouvez mettre le doigt sur certaines pratiques de votre ministère qui pourraient être considérées comme des modèles à suivre pour les autres ministères fédéraux? Nous avons de la difficulté à obtenir des réponses à ces questions. Dans d'autres ministères, les problèmes ne sont pas les mêmes. Je sais qu'il y a des particularités propres à chacun et qu'il faut savoir nuancer. Pourriez-vous me dire ce que vous en pensez, vous qui avez travaillé, d'après ce que je sais, dans de six à dix autres ministères?

● (0930)

**M. Neil Yeates:** Oui, merci.

Je peux cerner un certain nombre de choses qui, selon moi, ont de l'importance. Au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, nous nous sommes notamment employés à nous constituer une main-d'oeuvre diversifiée. C'est très important à nos yeux, et notre personnel comprend une forte proportion de francophones.

Nous avons établi notre centre d'appel national à Montréal, où il est facile de trouver des employés bilingues. Notre personnel là-bas est très fortement bilingue, alors nous avons bien fait de choisir Montréal pour y mettre notre centre d'appel national. C'est important pour nous.

Par ailleurs, nous avons chargé des personnes d'agir comme champions pour certains dossiers précis. C'est le rôle de M. Linklater à l'égard des minorités francophones. Nous avons entrepris des efforts spéciaux, lorsque nous avons constaté les résultats relativement aux anglophones du Québec pour y appliquer certaines mesures spéciales. Par exemple, comme on l'a indiqué dans certains rapports, nous avons eu recours à un système de jumelage avec un superviseur ou un collègue travaillant dans l'autre langue pour donner plus d'occasions aux employés de parfaire leur connaissance de l'autre langue.

**M. Greg Rickford:** Recommanderiez-vous aux autres ministères, dans l'ensemble, d'adopter cette pratique?

**M. Neil Yeates:** Oui, nous pensons que c'est une mesure intéressante. Les mesures de ce genre peuvent avoir un effet déterminant sur la dynamique globale. Ce sont en fait de petites mesures. Il s'agit de créer une culture où les gens sont plus sensibles à ces problèmes et s'emploient à les résoudre.

**Le président:** Merci, monsieur Rickford.

Nous commençons notre deuxième tour de table.

[Français]

Nous allons commencer par Mme Zarac.

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

Bonjour. Je dois m'intéresser à votre note la plus faible de 29 p. 100 pour ce qui est du service téléphonique. Vous semblez dire que les observations du commissaire sont inexactes. Votre système de réponse interactif demande-t-il au client quelle est la langue de son choix?

**M. Neil Yeates:** Je pense que oui.

**Mme Lise Zarac:** À quel moment le fait-il?

**Mme Claudette Deschênes:** Tout au début de l'appel.

**Mme Lise Zarac:** D'accord. Avez-vous consulté le commissaire concernant ces 29 p. 100?

**Mme Claudette Deschênes:** On a commencé à en discuter. Avant la sortie du rapport, on n'est pas consultés sur la méthodologie.

**Mme Lise Zarac:** Non, je veux dire après la sortie du rapport.

**Mme Claudette Deschênes:** On est en train de travailler avec lui. Il vient de nous envoyer sa méthodologie, vendredi dernier. On va avoir d'autres rencontres avec le commissariat.

**Mme Lise Zarac:** D'accord. Je regarde les excuses que vous donnez et je reviens au tableau où est inscrit la note de 29 p. 100. Le paragraphe qui explique la note est à la page 10 du rapport du commissaire. Je vais le lire:

Citoyenneté et Immigration Canada a obtenu des résultats nettement inférieurs à ceux des 15 autres institutions fédérales à cet égard. Le Ministère a répondu à moins d'un appel sur trois dans la langue officielle de choix des anglophones du Québec et des francophones des autres provinces [...]

Il ne dit pas que ces citoyens n'ont pas reçu de réponse, il dit qu'ils n'ont pas reçu de réponse dans la langue officielle de leur choix. Est-ce bien ce que vous comprenez?

**Mme Claudette Deschênes:** Ce n'est pas ce que nous a donné le tableau de recherche, vendredi. C'est pourquoi on veut faire le suivi. Ce n'est pas ce que l'on comprend du tableau.

**Mme Lise Zarac:** D'accord. Si je lis cela, je comprends que les citoyens n'ont pas reçu de réponse dans leur langue. Il faudrait clarifier cela parce que les actions à entreprendre ne sont pas les mêmes. À la suite de cela, avez-vous vérifié de nouveau votre système de réponse interactif pour vous assurer qu'il était adéquat, qu'il répondait aux besoins du client?

**Mme Claudette Deschênes:** Oui. Selon l'étude, ils n'ont pas eu de réponse parce qu'ils ne sont pas parvenus à parler à quelqu'un. Mais, lorsqu'ils ont demandé le service en anglais, ils se sont...

**Mme Lise Zarac:** Ce n'est pas ce que dit le rapport.

**Mme Claudette Deschênes:** Je le sais, c'est pourquoi on va continuer à faire de la recherche.

**Mme Lise Zarac:** Selon le rapport, les citoyens n'ont pas obtenu de réponse dans leur langue.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** Il faudrait éclaircir cette situation. J'aimerais que vous reveniez témoigner au comité pour nous fournir la réponse et savoir exactement ce qui a été trouvé.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** Faites-vous une planification stratégique annuelle dans votre ministère?

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** Dans cette planification, y a-t-il un plan sur les langues officielles?

**M. Neil Yeates:** Oui.

• (0935)

**Mme Lise Zarac:** C'est inclus dans votre planification, dans votre plan de travail.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** D'accord. Ce plan arrivait à échéance le 30 mars dernier, je crois.

**M. Neil Yeates:** Oui, c'est vrai. Cette année, nous élaborons un nouveau plan pour les trois prochaines années.

**Mme Lise Zarac:** Est-il établi? Le précédent est terminé depuis plusieurs mois.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** Je comprends que vous êtes en train d'y travailler.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** À quelle date pensez-vous l'avoir terminé?

**M. Neil Yeates:** D'ici la fin de l'année, en février ou en mars.

**Mme Lise Zarac:** Lorsqu'il va être terminé, pourriez-vous le faire parvenir au comité?

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** Merci.

Vous avez mentionné que six plaintes avaient été réglées. Ça concernait les cérémonies de citoyenneté.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Lise Zarac:** J'aimerais savoir quelles mesures vous avez prises pour régler ces problèmes à long terme.

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** Voulez-vous répondre à cette question, Claudette?

[Français]

**Mme Claudette Deschênes:** Nous allons voir à ce qu'une partie des nouveaux juges devant être nommés soient bilingues dès le départ.

**Mme Lise Zarac:** En quoi consistaient les plaintes?

**Mme Claudette Deschênes:** On disait que la cérémonie ne comportait pas suffisamment de français.

**Mme Lise Zarac:** Quelles mesures a-t-on prises?

**Mme Claudette Deschênes:** Il faut s'assurer que la partie centrale de la cérémonie est très équilibrée quant aux deux langues officielles. Il faut aussi voir à ce que la qualité du français des participants, des juges et des registres du ministère soit très bonne. On offre de la

formation quand c'est nécessaire. On doit aussi recruter des juges bilingues et s'assurer que le personnel de Citoyenneté et Immigration a les compétences nécessaires en matière de bilinguisme.

**Mme Lise Zarac:** Présentement, le nombre de personnes bilingues est-il suffisant pour répondre aux besoins?

**Mme Claudette Deschênes:** Oui. Ça causait problème dans une région, mais la situation a été rétablie.

**Mme Lise Zarac:** Merci.

**Le président:** Merci, madame Zarac.

Nous passons maintenant à M. Nadeau.

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

Bonjour. Je tiens à remercier les gens de Citoyenneté et Immigration Canada de nous avoir rencontrés, le personnel de mon bureau et moi-même. Nous avons parlé de questions touchant les services en français dans les ambassades canadiennes à l'étranger. Je tiens à souligner que vous avez agi très rapidement. Je n'ai pas autant de compliments à faire à nos amis du ministère des Affaires étrangères. Je ne sais pas ce qui se passe dans ce ministère, que je vais maintenant appeler « le ministère des Affaires étrangères ». Alors que j'avais obtenu l'accord du ministère, on m'a soudainement appelé pour annuler toutes les réunions. Nous devons parler du même sujet.

Il faut savoir, lorsqu'on parle des ambassades canadiennes à l'étranger, qu'il y a deux entités dans le même édifice: le ministère des Affaires étrangères et le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration. Vous me l'aviez mentionné dans le cadre du Comité permanent des comptes publics. L'ambassadeur ou le responsable de la diplomatie est le patron. À mon avis, ça cause un problème, dans une certaine mesure. Relever de deux ministères, c'est un peu comme ne pas avoir de patron. Certains en profitent pour faire à leur tête. Je vais vérifier ce qu'il en est et cerner la situation, dans l'intérêt des citoyens.

Je suis conscient que Citoyenneté et Immigration prend 7 000 décisions par jour, partout sur la planète. Pour les citoyens, citoyennes, futurs citoyens et citoyennes qui attendent une réponse, il s'agit de décisions très importantes. Que celles-ci plaisent ou non aux demandeurs, il reste que ça représente beaucoup de travail pour les gens affectés à l'immigration.

Cela étant dit, je constate que vous émettez des doutes sur la méthodologie et bien d'autres choses quand il s'agit du rapport du commissaire aux langues officielles. Or, ce rapport existe et c'est l'instrument de travail dont nous nous servons. Pour ma part, je suis très sceptique quand vous nous faites part de vos doutes sur le commissaire. On a mentionné qu'à l'Île-du-Prince-Édouard, dont la population est d'un peu moins de 200 000 habitants, Citoyenneté et Immigration avait un bureau. Or à Gatineau, qui est une circonscription fédérale et une ville de 240 000 habitants, ce ministère a un bureau, mais il n'est ouvert que deux heures par semaine. Crisse! Deux heures par semaine, pensez-y deux minutes! Lorsqu'ils veulent soumettre une demande, les gens viennent à mon bureau. Nous faisons de notre mieux, mais ce n'est pas nous qui prenons les décisions, en fin de compte. Savez-vous ce qu'on dit aux gens? *Go to Ottawa*. Je sais qu'entre ces deux villes, il n'y a qu'une rivière et plusieurs ponts. En fait, il va bientôt y en avoir un autre.

• (0940)

**L'hon. Mauril Bélanger:** Il y en a même deux.

**M. Richard Nadeau:** Il n'en demeure pas moins que vous voyez un peu la difficulté. On s'entend pour dire qu'à Gatineau, les demandes sont surtout faites par des francophones. Plus tôt, quand j'ai dit « Crisse! », c'est parce que mes pneus crissaient sur la glace ce matin; c'est pour ça que c'était un peu plus sévère. C'est un problème majeur, je tiens à le souligner. Je sais que vous n'avez pas de réponse à cela. De grâce, ouvrez vos bureaux au moins pendant deux ou trois jours par semaine! Car il y en a, des demandes.

En ce qui concerne les employés qui travaillent chez vous, 42 p. 100 des employés d'Immigration et Citoyenneté Canada ne se sentent pas libres de rédiger leurs textes en français. De plus, 35 p. 100 d'entre eux ne se sentent pas libres de parler en français à leur superviseur. *Welcome to Canada!* C'est problématique, messieurs Linklater et Yeates.

Monsieur Yeates, vous êtes sous-ministre, qu'allez-vous faire pour régler cela?

**M. Neil Yeates:** C'est vrai que c'est un défi pour nous. C'est une chose vraiment importante. Entre nous, nous discutons des activités que nous pourrions faire — par exemple, une campagne avec tous les fonctionnaires et tous les autres gestionnaires. C'est une partie du plan de notre ministère pour les trois prochaines années. Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il s'agit vraiment d'un problème.

**M. Les Linklater:** Tout à fait. En tant que champion des langues officielles, c'est une préoccupation. On a rassemblé tous les secteurs du ministère autour de la table lors de la tenue de notre comité directeur. Dans le passé, on s'est concentrés sur la partie VII seulement. Maintenant, on reconnaît qu'il y a un problème au ministère pour améliorer...

**M. Richard Nadeau:** C'est la partie V. Ce sont vos employés, c'est votre monde.

**M. Les Linklater:** Oui. C'est la raison pour laquelle on rassemble à notre table de gestion du comité directeur les représentants des ressources humaines et d'autres secteurs du ministère, afin que l'on puisse avoir un aperçu de tous les enjeux liés au volet des langues officielles. Il faut avoir des discussions et des plans d'action pour répondre aux besoins de notre effectif ainsi que de nos partenaires.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

[Traduction]

Je cède la parole à Mme Tilly O'Neill-Gordon.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue. C'est formidable que vous soyez avec nous ce matin.

Je voudrais premièrement joindre ma voix à celles de mes collègues et vous féliciter pour les résultats de votre évaluation. Nous savons que vous avez dû accomplir beaucoup de travail pour obtenir ces résultats.

En outre, je suis heureuse de la mise en oeuvre de vos mesures dans ma province, le Nouveau-Brunswick. Comme il s'agit d'une province bilingue, je suis certaine qu'on y accueille favorablement toutes vos bonnes idées, et je les accueille favorablement, moi aussi.

Le commissaire écrit ceci, à la page 45 de son rapport: « Il faut toutefois souligner que [le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration] continue d'avoir de la difficulté à faire la promotion de l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais lors des cérémonies de citoyenneté où sont assermentés de nouveaux citoyens. »

Je suis certaine que vous êtes bien conscient de ce problème. Vous avez probablement mis en oeuvre des mesures pour améliorer la

situation. Je me demande quelles sont ces mesures, en particulier celles qui sont destinées aux nouveaux citoyens francophones.

**M. Neil Yeates:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Permettez-moi de vous résumer les mesures que nous sommes en train de mettre en oeuvre pour améliorer cette situation.

Premièrement, nous cherchons à recruter davantage de juges francophones. Nous en avons sept actuellement, qui travaillent à Fredericton, Montréal et Scarborough. Nous fournissons de la formation à 20 des 33 juges actuellement pour améliorer leur connaissance du français et pour accroître l'usage du français dans les cérémonies. Nous avons distribué de la documentation supplémentaire pour veiller à ce que tout soit disponible en français.

Chaque fois qu'il y a une plainte, nous y donnons suite immédiatement. Certaines plaintes ont déjà été adressées au commissariat, et nous avons pu résoudre les problèmes qui se posaient à certains endroits au pays. Le juge principal de la citoyenneté accepte bien entendu la responsabilité qui lui incombe dans ce dossier et s'emploie à améliorer l'usage du français dans les cérémonies de remise des certificats de citoyenneté. Nous croyons que des améliorations importantes seront visibles.

Des progrès ont certainement été réalisés au cours des 18 derniers mois, et nous nous attendons à ce qu'il y en ait encore.

● (0945)

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Je connais des juges de Miramichi qui participent à ce programme également.

**M. Neil Yeates:** Oui.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Il est certain que nous en verrons les résultats.

En outre, comme vous le savez, le Comité des langues officielles s'intéresse toujours à la question des établissements et des études postsecondaires pour les étrangers. Les établissements postsecondaires à l'extérieur du Québec sont évidemment un bon moyen d'augmenter le nombre de résidents permanents francophones. Après avoir passé deux, trois ou peut-être quatre années dans l'un de ces établissements, l'étudiant étranger s'est créé un réseau de relations qui facilitera son intégration sur le marché du travail et dans la société en général.

Que propose votre plan stratégique pour favoriser les efforts des écoles et des établissements d'enseignement postsecondaires francophones qui veulent recruter des étudiants étrangers?

**M. Neil Yeates:** Je vais demander à Les de répondre à cette question.

**M. Les Linklater:** Monsieur le Président, en 2008, CIC a créé la catégorie de l'expérience canadienne, qui permet aux étudiants étrangers capables de travailler pendant au moins un an ainsi qu'aux travailleurs étrangers temporaires de devenir des résidents permanents. Compte tenu de la priorité accordée aux établissements francophones hors du Québec, nous sommes d'avis que cette mesure est un excellent moyen d'aider les minorités de langue officielle à attirer des résidents permanents et à les conserver chez elles, conformément à l'objectif déjà mentionné.

Essentiellement, nous avons entrepris des campagnes de promotion de concert avec tous les établissements postsecondaires, francophones et anglophones, pour faire connaître l'existence de ce programme. De plus, en consultant les provinces et les territoires, nous avons constaté que la plupart ont, dans leurs programmes respectifs des candidats des provinces, une catégorie destinée aux étudiants étrangers, qui leur permet d'en nommer un certain nombre se trouvant dans leurs établissements. C'est le cas des provinces comme le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse, qui ont une population francophone substantielle. C'est le cas également du Manitoba. Il s'agit d'une voie pour obtenir la résidence permanente dont les étudiants étrangers peuvent se servir pour demeurer au Canada en permanence.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Voilà un sujet qui a, lui aussi, de l'importance pour notre comité, et nous vous remercions pour le travail que vous faites dans ce dossier.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Merci, madame O'Neill-Gordon.

[Français]

On va compléter le quatrième tour avec M. Godin.

**M. Yvon Godin:** Merci.

Plus tôt, j'ai parlé de l'Île-du-Prince-Édouard, mais qu'en est-il du Yukon? Les gens qui travaillent aux bureaux situés au Yukon sont-ils bilingues?

**M. Neil Yeates:** Madame?

**Mme Claudette Deschênes:** Je ne le sais pas.

**M. Yvon Godin:** Pourrait-on avoir...

**Mme Claudette Deschênes:** Vous pourriez avoir...

**M. Yvon Godin:** Le comité a travaillé fort pour rédiger le rapport qui a été déposé à la Chambre. On a déjà eu des discussions avec des gens de partout au pays au sujet de l'immigration au Canada. Dans les ambassades ou aux bureaux d'immigration, le Québec a ses propres bureaux dans différents pays. Cela concerne la francophonie. Pour ce qui est du reste du Canada, il n'y a pas de bureaux assignés à la francophonie. Cela veut dire que, selon moi, l'Île-du-Prince-Édouard est désavantagée, puisqu'il n'y a pas de services bilingues et que cela va à l'encontre de notre étude sur l'immigration.

Si ces bureaux ne sont pas désignés bilingues, allez-vous prendre en considération l'étude de cette partie?

**M. Neil Yeates:** Oui, nous pouvons certainement regarder cela, monsieur.

**M. Yvon Godin:** Regarder, c'est facile. Personnellement, je recherche les résultats.

**M. Neil Yeates:** Nous acceptons le fait qu'il y a des défis à ce niveau. Si nous pouvons faire autre chose...

**M. Yvon Godin:** Si ni le bureau de l'Île-du-Prince-Édouard ni celui du Yukon n'a de personnel bilingue, mais qu'on soit capable d'envoyer à l'étranger des gens au profil linguistique « CCC »..., est-ce qu'on peut respecter les langues officielles au Canada et faire en sorte que chaque province ait dans ses bureaux du personnel bilingue?

• (0950)

**Mme Claudette Deschênes:** Je veux juste clarifier le fait que, dans les bureaux du Yukon et de l'Île-du-Prince-Édouard, il y aura

des ressources qui pourront parler les deux langues officielles. Toutefois, cela ne veut pas dire que la majorité des gens qui travaillent dans ces bureaux auront un profil linguistique « CBC ».

**M. Yvon Godin:** Je n'ai jamais parlé de la majorité. J'ai parlé de donner le service. Les agents ne doivent pas savoir dire seulement « Bonjour, comment ça va? », « Il fait beau » et « *I don't speak French* ».

**Mme Claudette Deschênes:** On peut noter, par exemple, qu'au Yukon, le service était disponible en français quand la recherche a été faite par le ministère.

**M. Yvon Godin:** Le service était disponible, mais il y a eu des coupes aux bureaux de l'immigration situés au Yukon.

**Mme Claudette Deschênes:** Savez-vous quelque chose que je ne sais pas?

**M. Yvon Godin:** Je ne le sais pas. On va vérifier.

**Mme Claudette Deschênes:** On va vérifier.

**M. Yvon Godin:** Grâce aux BlackBerry, les nouvelles viennent rapidement, mais on ne les a parfois pas toutes.

**Mme Claudette Deschênes:** D'accord. On va vérifier.

**M. Yvon Godin:** Il y a une autre chose dont j'aimerais vous parler. Je serai bref, monsieur le président.

Je ne sais pas si vous connaissez le cas d'une dame du Rwanda qui voulait venir en Colombie-Britannique. Sa demande avait été refusée parce qu'elle parlait seulement français. Elle serait allée travailler dans une famille française. J'ai été impliqué dans ce dossier et la ministre a aussi été obligée de s'impliquer dans le dossier avant de lui donner sa permission.

Ce problème est-il réglé, ou Citoyenneté et Immigration Canada peut-il faire preuve de discrimination envers une personne francophone qui veut s'installer en Colombie-Britannique ou dans une province autre que le Québec?

**M. Neil Yeates:** Je ne sais pas.

**Mme Claudette Deschênes:** Je vais seulement expliquer que, si quelqu'un doit travailler avec des enfants, on recherche normalement chez elle un minimum de connaissance de la langue, pour être capable, s'il y a une urgence, de traiter avec les services requis. Ayant dit cela...

**M. Yvon Godin:** Excusez-moi, le temps passe rapidement.

La famille était française aussi.

**Mme Claudette Deschênes:** Oui, mais, dans le cas où cette personne aurait dû faire venir une ambulance, peut-être que le service des ambulances...

Ayant dit cela, c'est réglé et on s'est assurés d'envoyer des instructions très claires selon lesquelles la famille peut choisir de quelle langue sera son aide familiale.

Toutefois, pour bien comprendre, quand on considère cela, le but est de faire en sorte que ces personnes puissent être servies, s'il y a une urgence et qu'elles doivent emmener les enfants à l'hôpital.

**M. Yvon Godin:** Je ne suis pas d'accord avec vous, madame.

On est au Canada. C'est un pays bilingue. Vous êtes en train de dire que, dans le cas d'un Québécois qui s'en va vivre en Colombie-Britannique, il faut se demander s'il peut y démissionner et s'il peut appeler l'ambulance dans la langue de son choix.

**Mme Claudette Deschênes:** On n'a pas dit ça. J'ai dit qu'on avait...

**M. Yvon Godin:** Non, c'est moi qui le dis, parce que c'est ce que ça veut dire.

**Mme Claudette Deschênes:** On a solutionné le problème en disant que...

**M. Yvon Godin:** Est-il solutionné à long terme?

**Mme Claudette Deschênes:** À long terme, oui.

**M. Yvon Godin:** Vous dites que vous étudiez encore ça. Cela veut dire qu'il n'est pas solutionné.

**Mme Claudette Deschênes:** Je voulais expliquer pourquoi c'était arrivé.

**M. Yvon Godin:** Ah! « c'était » arrivé; ça n'arrive plus.

**Mme Claudette Deschênes:** Les instructions sont claires. Il faut que les personnes parlent une des deux langues officielles et que cela réponde aux exigences de la famille.

**M. Yvon Godin:** D'accord. C'est maintenant plus clair.

**Le président:** Merci.

Merci beaucoup, monsieur Godin.

Cela termine notre deuxième tour. Y a-t-il des députés qui souhaitent qu'on fasse un troisième tour, de ce côté? Non, d'accord.

Donc, allez-y, monsieur Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je suis un peu intrigué du fait que, comme solution au problème de la cérémonie de citoyenneté, vous vouliez qu'il y ait des juges bilingues. Qui les nomme?

[Traduction]

**M. Neil Yeates:** C'est le gouverneur en conseil.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Alors, comment allez-vous vous assurer que le gouverneur en conseil nomme des juges bilingues?

**M. Neil Yeates:** Nous ne pourrions pas nous en assurer, monsieur le président. Le pouvoir de nommer les juges appartient au gouverneur en conseil. Mais nous avons quand même un mot à dire et nous essayons de faire des progrès. Il est certain que nous essayons de sensibiliser les gens au fait qu'il nous faut davantage de juges bilingues et de juges francophones.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Mais il n'est pas certain que le gouverneur en conseil fera les nominations nécessaires.

**M. Neil Yeates:** Non, c'est sa prérogative.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci.

[Français]

Je vais maintenant parler des dépenses du ministère dans la Feuille de route. Dans cette Feuille de route, il y avait 20 millions de dollars, je crois, pour votre ministère.

Êtes-vous en mesure de nous dire comment ils sont utilisés?

**M. Les Linklater:** Comme vous le savez, on donne notre appui aux communautés en situation minoritaire. On a un accord avec la FCFA, afin de les appuyer. C'est ce à quoi sert une partie de l'argent.

On appuie également Destination Canada, l'événement de recrutement et de promotion. En ce qui a trait aux détails des investissements, il faudrait vous revenir avec des chiffres.

• (0955)

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourriez-vous faire ça, nous dire ce qui a été dépensé jusqu'à maintenant?

**M. Les Linklater:** Oui.

**L'hon. Mauril Bélanger:** D'accord.

Combien le ministère dépense-t-il annuellement pour les fonds d'établissement?

[Traduction]

**M. Les Linklater:** Entre 800 et 900 millions de dollars.

[Français]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Combien?

**M. Neil Yeates:** Neuf cents millions de dollars.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Et combien vont aux communautés de langue officielle?

**M. Neil Yeates:** Je n'ai pas de chiffre, ici.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Si je vous disais 10 millions de dollars, ferais-je erreur?

**M. Neil Yeates:** Peut-être.

[Traduction]

**M. Les Linklater:** Monsieur le président, je crois qu'il est important de savoir où sont les minorités de langue officielle. Compte tenu du nombre important de francophones à Edmonton et à Vancouver, par exemple, il y a de l'argent qui est accordé à ces endroits.

Il faudrait voir quelle est la répartition de l'argent, en particulier parmi les organismes facilitant l'établissement des immigrants dans les villes où sont offerts des services en français.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je serais très heureux d'avoir cette information.

Vous nous proposez de nous donner la ventilation des sommes également, n'est-ce pas?

**M. Les Linklater:** Nous pourrions certainement rassembler l'information que nous avons concernant les systèmes dans l'ensemble du pays. Nous avons des accords de contribution et nous accordons des subventions. Il s'agirait de retrouver les accords de contribution prévoyant la prestation de services en français.

**L'hon. Mauril Bélanger:** J'ai l'impression que le total de l'argent consacré aux minorités de langue officielle ne sera pas beaucoup plus élevé que celui que j'ai indiqué, soit 10 millions de dollars, sur un total de 800 à 900 millions de dollars chaque année. Si c'est le cas, je pense que vous devrez vous pencher sérieusement sur cette question.

Êtes-vous d'accord avec moi?

**M. Les Linklater:** Eh bien, nous devons premièrement examiner l'information détaillée concernant le Québec. Nous ne pourrions pas vous fournir l'information...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ce total comprend-il

[Français]

l'enseignement d'une langue officielle, soit l'anglais ou le français?

**M. Les Linklater:** Je crois qu'on a des détails sur les cours qui sont offerts soit en anglais soit en français.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous ne le saviez pas. Est-ce que cela provient des 800 ou 900 millions de dollars? Cela provient-il du fonds d'établissement.

**M. Les Linklater:** La formation linguistique, oui.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Si vous me le permettez, monsieur Linklater, je serais curieux d'obtenir du ministère un compte rendu détaillé. J'ai essayé de l'obtenir au moyen d'une question au *Feuilleton*. Je n'ai jamais réussi. Je veux un compte rendu détaillé; je ne veux pas de jeu.

Combien d'argent est dépensé au Canada pour prodiguer l'enseignement des langues officielles aux nouveaux arrivants? De quelle langue s'agit-il, et par qui ces cours sont-ils dispensés?

J'ai l'impression que, mis à part un ou deux cours qui sont dispensés à Ottawa par la communauté pour l'apprentissage de la langue française, il n'y a rien d'autre au pays pour l'apprentissage de cette langue, sauf au Québec, naturellement.

**M. Les Linklater:** Oui, il y en a.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Cependant, c'est un renseignement difficile à obtenir.

Comme parlementaire, si je pouvais vous demander d'avoir un compte rendu détaillé et exact de la situation et que vous me le fournissiez, je serais enchanté. Ce serait mon cadeau de Noël. Merci.

**M. Les Linklater:** D'accord.

**M. Richard Nadeau:** Le père Noël existe-t-il?

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

Nous en sommes maintenant rendus à la conclusion. Nous remercions les témoins de s'être déplacés ce matin.

Merci beaucoup. Vous gérez un ministère important. Comme l'a mentionné Mme Guay, parfois, on se sent impliqués dans vos opérations. On va évidemment suivre avec intérêt les réponses aux recommandations que nous avons émises, en ce qui concerne particulièrement les objectifs que vous vous fixez quant à la réception d'un certain nombre d'immigrants francophones qui s'établissent à l'extérieur du Québec dans des communautés francophones en situation minoritaire. Merci beaucoup à nos témoins.

Je voudrais simplement informer les membres du comité que jeudi, à la suite de la comparution du témoin, nous continuerons les travaux du comité pour entamer l'étude sur le Grand Nord. D'ici là, si vous pensez à faire comparaître des témoins spécifiques ou que vous vouliez faire des visites spécifiques, faites-en part à notre greffier. Car en ce moment, on aimerait vous remettre un programme préliminaire.

Monsieur Nadeau, voulez-vous...

**M. Richard Nadeau:** En supposant que l'on ait une rencontre jeudi, selon ce qui se passe à la Chambre des communes, j'avais demandé que l'on invite M. Handfield ce jeudi. Est-ce que c'est fait? Que faut-il faire? Je vous en avais parlé plus tôt et vous m'aviez répondu que la mission proprement dite était importante. Ça ne m'a posé aucun problème. Jeudi, c'est bientôt. Est-ce que M. Handfield a été invité? Je crois que c'est très important qu'il soit présent.

**Le président:** Pas pour la réunion de jeudi. On pourra convoquer d'autres témoins à une rencontre ultérieure. Comme je l'ai déjà mentionné, je veux réserver du temps pour la mission. Il y a déjà un ministère qui est appelé à comparaître. On pourra inscrire sa comparution aux futurs travaux du comité, monsieur Nadeau.

• (1000)

**M. Richard Nadeau:** C'était lié aux services en français, non pas au rapport.

**Le président:** C'est vrai.

**M. Richard Nadeau:** M. Handfield avait été impliqué dans la situation.

**Le président:** Comme je l'ai déjà souligné, il s'agit de la dernière rencontre pour aborder la mission. On pourra revenir au comité et faire comparaître un témoin spécifique sur ce sujet, au gré du comité directeur.

Monsieur Godin, qu'avez-vous à dire?

**M. Yvon Godin:** Si on ne siège pas jeudi, il va presque falloir organiser une conférence téléphonique à un moment donné pour discuter du projet de voyage et le finaliser.

**Le président:** J'en prends note. Je procéderaï par l'entremise du comité directeur. Ce serait plus simple.

Toujours est-il que, si la tendance se maintient, achetez-vous des bottes d'hiver. Ah, ah!

**M. Yvon Godin:** On peut aller au Nouveau-Brunswick: il pleut, présentement.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Serait-il de mise que le comité présente une motion qui délègue au comité directeur l'autorité d'établir le programme s'il n'y avait pas d'autre rencontre d'ici à la fin de la session?

**Le président:** On peut le faire.

**L'hon. Mauril Bélanger:** J'en fais donc une motion.

**Le président:** La motion demande que le comité directeur soit responsable de finaliser les modalités de l'étude portant sur le Grand Nord.

(La motion est adoptée).

**Le président:** Merci beaucoup, à jeudi prochain. 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>