



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 080 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 9 mai 2013

Président

L'honorable Michael Chong

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 9 mai 2013

• (1530)

[Français]

Le président (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)): Bienvenue à la 80^e séance du Comité permanent des langues officielles, en ce jeudi 9 mai 2013. Conformément au paragraphe 81(4) du Règlement, nous sommes ici pour étudier le Budget principal des dépenses 2013-2014, en ce qui touche le Commissariat aux langues officielles.

[Traduction]

Avant de commencer, je crois comprendre que les membres du comité se sont entendus pour dire que, compte tenu du fait que nous accueillons un seul témoin aujourd'hui et que nous nous occupons d'un seul vote du Budget principal des dépenses, le comité s'ajournera à 17 heures. Ainsi, les membres disposeront d'une heure et 20 minutes pour poser des questions ou pour formuler des observations à l'intention du comité.

Avant de céder la parole à M. Fraser, je crois comprendre que Mme Michaud aimerait prendre la parole.

[Français]

Madame Michaud, vous avez la parole.

Mme Elaine Michaud (Portneuf—Jacques-Cartier, NPD): Merci beaucoup.

Premièrement, j'ai une question à titre informatif pour le comité. Nous avions demandé au ministre Kenney de comparaître devant nous. Il nous avait dit qu'il comparaitrait avant Pâques, puis c'était censé être en mai, mais nous n'avons toujours pas de date.

Avez-vous été informé de la date à laquelle le ministre Kenney serait disponible à comparaître devant nous?

Le président: Je n'ai pas de date en ce moment.

Mme Elaine Michaud: D'accord, mais les efforts continuent-ils pour que nous le recevions avant l'automne, idéalement?

Le président: Les efforts continuent.

Mme Elaine Michaud: D'accord. Il y a quand même des enjeux urgents, alors nous aimerions bien pouvoir le recevoir avant le début de l'ajournement pour l'été.

Le président: D'accord.

Mme Elaine Michaud: Il y a une deuxième chose. Rapidement, je voudrais déposer deux avis de motion aujourd'hui.

La première motion se lit comme suit:

Que le Comité invite le Bureau du Conseil privé au sujet de l'aspect langues officielles du processus de nomination par le gouverneur en conseil pour une séance de deux heures avant le 1^{er} juin 2013.

La deuxième motion se lit comme suit:

Que le Comité tienne une réunion publique, le plus tôt possible, et au plus tard le 1^{er} juin 2013, pour répondre aux préoccupations exprimées par les hauts fonctionnaires du Parlement dans la lettre du 12 septembre 2011 adressée au président du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des

communes concernant leur indépendance et leur responsabilisation, en se concentrant uniquement sur le Commissariat aux langues officielles du Canada.

Le président: Je vous remercie de vos deux avis de motion, madame Michaud.

Nous allons discuter des deux motions après la pause parlementaire, le mardi 21 mai. D'accord?

[Traduction]

M. Tyrone Benskin (Jeanne-Le Ber, NPD): Monsieur le président, je voudrais un éclaircissement. Nous cherchons à finir à 17 heures, mais si, après cette heure, nous avons encore des questions à poser, pourrions-nous les poser?

Le président: Certainement.

Oui, allez-y.

M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.): Désolé, monsieur le président, je ne fais pas partie des membres réguliers du comité. Toutefois, je tiens simplement à m'assurer que les motions seront envoyées à ceux-ci. C'est la règle.

Le président: Oui. Nous nous assurerons que les motions sont distribuées aux membres du comité, et nous débattons de celles-ci le 21 mai, au retour de la semaine de relâche dans nos circonscriptions.

[Français]

Monsieur Fraser, vous avez la parole.

M. Graham Fraser (commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles): Merci beaucoup, monsieur le président.

D'entrée de jeu, je dois dire que j'ai un peu mal à la gorge. Donc, si ma voix me fait défaut, je suis bien entouré de gens qui pourront répondre aux questions.

[Traduction]

Monsieur le président, honorables membres du Comité permanent des langues officielles, j'aimerais vous remercier de l'attention que le comité porte aux opérations du Commissariat aux langues officielles.

En tant qu'agent du Parlement, c'est en toute impartialité que j'offre aux parlementaires des avis basés sur des renseignements objectifs et concrets pour vous aider à tenir le gouvernement fédéral responsable de la reconnaissance et du respect du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada.

[Français]

Je suis accompagné aujourd'hui des personnes suivantes: Mme Nancy Premdas, commissaire adjointe, Gestion intégrée; Mme Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Assurance de la conformité; M. Sylvain Giguère, commissaire adjoint, Politiques et communications; et Mme Colette Lagacé, directrice des finances.

Pour accomplir sa mission, le commissariat dispose d'un budget de 23,9 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014. De ce montant, on compte 15,1 millions de dollars en salaires, soit 72 % du budget principal. L'effectif de l'organisation s'élève à 163 équivalents temps plein.

•(1535)

[Traduction]

Les dépenses prévues pour 2013-2014 tiennent compte du prêt de 2,8 millions de dollars provenant du Conseil du Trésor versé au titre des frais de déménagement de nos bureaux à Gatineau. Ce transfert nous permettra de rationaliser nos opérations et d'examiner la possibilité de partager nos ressources avec d'autres agents du Parlement qui seront regroupés sous le même toit.

[Français]

Les opérations du commissariat se répartissent en trois activités de programme: la protection des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, la promotion de la dualité linguistique et les services internes. Je vous propose d'examiner chacune de ces activités à tour de rôle.

Pour protéger les droits linguistiques de la population canadienne, le commissariat résout les plaintes au moyen d'enquêtes, effectue des vérifications, évalue le rendement des institutions fédérales et intervient, lorsqu'approprié, devant les tribunaux.

[Traduction]

Les dépenses prévues pour cette activité s'élèvent à 6,5 millions de dollars, soit 27,4 % du budget total. Les conséquences possibles des restrictions budgétaires sur les programmes et les processus administratifs liés aux langues officielles continuent de me préoccuper. Je continuerai également d'observer l'impact des compressions tant à Ottawa que dans les régions et d'intervenir selon ce que révéleront nos enquêtes et nos observations.

[Français]

D'autre part, je sais que les chiffres du dernier recensement ont suscité des inquiétudes dans plusieurs communautés francophones au pays. C'est pourquoi nous analyserons l'incidence du recensement de 2011 sur les services bilingues offerts aux communautés de langue officielle dans les bureaux gouvernementaux à l'échelle du pays.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le commissariat publiera les résultats d'une vérification portant sur la façon dont le gouvernement fédéral s'acquitte de ses obligations linguistiques dans le cadre des transferts aux provinces.

[Traduction]

Il ne s'agira pas d'une vérification comptable, mais bien d'un examen du processus de reddition de comptes. Le commissariat publiera également des suivis de vérifications menées auprès de la Défense nationale, de Service Canada et de l'administration aéroportuaire d'Halifax. Le commissariat amorcera également deux nouvelles vérifications. Une sera une vérification horizontale d'institutions fédérales sur l'impact des nouveaux modèles de gestion de services sur les langues officielles. L'autre portera sur le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor dans l'examen de l'impact des

restrictions budgétaires proposées sur les langues officielles. Le commissariat fera également deux suivis, l'un découlant d'une vérification concernant Air Canada et l'autre, Industrie Canada.

Je continuerai d'utiliser mon pouvoir d'intervention devant les tribunaux lorsque nécessaire. Au cours de l'année qui s'amorce, je serai coappellant dans l'appel devant la Cour Suprême de l'affaire *Thibodeau c. Air Canada*, afin d'assurer une interprétation constante des obligations linguistiques d'Air Canada et la primauté de la Loi sur les langues officielles.

[Français]

La poursuite contre CBC/Radio-Canada suit son cours. Nous serons en mesure d'évaluer les prochaines étapes lorsque le CRTC aura rendu sa décision sur le renouvellement des licences de CBC/Radio-Canada, notamment la licence pour CBEF Windsor.

En 2012-2013, le commissariat a traité 505 plaintes provenant de citoyens qui estimaient avoir été lésés dans leurs droits linguistiques. De ce nombre, 415 étaient recevables. Pour exercer notre pouvoir d'enquête le plus efficacement possible, nous mènerons un sondage auprès des plaignants et des institutions fédérales visées. De plus, depuis février 2013, le commissariat offre la possibilité de déposer des plaintes en ligne.

[Traduction]

Nous avons aussi mis en oeuvre une stratégie visant à réduire le nombre de dossiers d'enquête en arrages. Le 1^{er} avril 2012, nous avions 624 dossiers de plaintes en cours depuis plus d'un an, dont 437 portaient sur un seul incident. En date du 31 mars 2013, seulement 69 de ces dossiers n'avaient pas été fermés.

Les dépenses liées à la promotion de la dualité linguistique sont de 6,7 millions de dollars, ce qui représente 28 % du budget total. Pour favoriser la dualité linguistique, le commissariat communique régulièrement avec les parlementaires, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les institutions fédérales et le public canadien.

[Français]

Les Canadiens et les Canadiennes profitent pleinement de nos travaux de recherche, de nos études, de la distribution de produits d'information et de nos échanges avec un grand nombre de personnes-clés. Depuis septembre dernier, ces échanges peuvent se dérouler dans les médias sociaux. En effet, le commissariat gère maintenant une page Facebook et un fil Twitter afin de favoriser la conversation avec les Canadiens et Canadiennes.

[Traduction]

Au cours de la prochaine année, pour mieux comprendre les résultats attendus sur la vitalité des communautés et l'enseignement des langues officielles, le commissariat communiquera régulièrement avec les institutions fédérales qui ont prévu des investissements dans le cadre de la nouvelle Feuille de route.

En prévision du 150^e anniversaire de la Confédération en 2017, je ferai le suivi des recommandations énoncées dans mon dernier rapport annuel qui visaient à mettre davantage en valeur, auprès du gouvernement, la place qu'occupe la dualité linguistique dans la société canadienne.

•(1540)

[Français]

De plus, de 2013 à 2015, nous mènerons une campagne d'information sur les droits du public qui transite par les aéroports.

Quatre études seront publiées cette année. L'une d'entre elles, qui porte sur la capacité bilingue de la magistrature dans les cours supérieures et qui est menée conjointement avec le commissaire aux services en français de l'Ontario et le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, sera terminée sous peu. Cette étude consiste à examiner en profondeur le processus de nomination à la magistrature fédérale ainsi que la formation linguistique offerte aux juges des cours supérieures.

[Traduction]

Nous terminerons également une étude sur la formation linguistique dans la fonction publique fédérale, et une autre sur les aînés anglophones au Québec. De plus, nous travaillons à une étude sur les nominations du gouverneur en conseil. Finalement, nous amorcerons notre réflexion sur certains projets d'études tels qu'un sondage auprès des Canadiens sur le bilinguisme, les possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans les collèges et cégeps ou encore la recension des écrits sur l'effet qu'ont les médias sociaux sur les langues officielles.

[Français]

Il est aussi important d'inciter le public canadien à célébrer la dualité linguistique dans le cadre de divers événements partout au pays. Par exemple, cet été, mon personnel sera présent tout au long des Jeux du Canada à Sherbrooke en vue de promouvoir la dualité linguistique canadienne auprès de milliers de visiteurs.

Cet effort s'inscrit dans une stratégie visant à collaborer avec les organisateurs de grands événements afin de veiller à ce que ceux-ci reflètent la dualité linguistique canadienne.

[Traduction]

Notre troisième activité de programme regroupe les ressources qui sous-tendent l'ensemble de l'organisation, y compris la gestion du matériel, les finances et la gestion des ressources humaines. Cette activité est dotée d'un budget de 6,7 millions de dollars, soit 28,2 % du budget total. Ce montant ne comprend pas les coûts de mises à jour technologiques, qui s'élevaient à 1,1 million de dollars pour cette année, ni ceux du déménagement au 30, Victoria, qui se chiffrait à 2,8 millions de dollars, soit 16,4 % ou 3,9 millions de dollars de notre budget total en 2013-2014.

[Français]

Ces services, essentiels à toute organisation, font en sorte que l'argent des contribuables est utilisé de façon efficace et transparente.

Dans cet esprit, afin d'optimiser ses ressources, mon bureau a investi dans l'achat de certains outils technologiques. Par exemple, les employés utilisent davantage les communications vidéos et les téléconférences afin de réduire leurs déplacements, être plus productifs et réduire considérablement nos coûts opérationnels.

Je vous remercie de votre attention. Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci, monsieur Fraser.

Madame Michaud, vous avez la parole.

Mme Élane Michaud: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie chacun d'entre vous d'être ici aujourd'hui. C'est toujours un plaisir de vous recevoir.

Je vais commencer en posant mes questions sur un sujet qui a fait l'objet d'une étude du commissariat, soit le centre de sauvetage de Québec du Programme de recherche et sauvetage. C'était dans les nouvelles encore aujourd'hui.

Vous-même, monsieur le commissaire, vous avez exprimé à plusieurs reprises votre inquiétude par rapport à la fermeture du centre de sauvetage de Québec, alors que les centres de Trenton et d'Halifax n'ont pas encore une quantité suffisante de personnel bilingue.

Au début d'avril, votre personnel a fait un suivi sur la mise en oeuvre de vos recommandations. Maintenant, je pense que vous êtes déjà en mesure de nous dire si Pêches et Océans Canada et la Garde côtière canadienne ont pleinement mis en oeuvre vos recommandations. Cela a-t-il été le cas?

M. Graham Fraser: Le suivi n'est pas encore complété...

M. Jacques Gourde: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Le président: Monsieur Gourde, vous avez la parole.

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

La réunion d'aujourd'hui a pour but de vérifier les comptes publics. Sort-on de notre ordre du jour si on parle de tous les sujets qu'on peut retrouver dans les ministères?

Une voix: C'est dans les médias.

M. Jacques Gourde: J'aimerais que les membres du parti gouvernemental et des partis d'opposition vérifient les comptes publics du Commissariat aux langues officielles. On vient de sortir de l'ordre du jour de la réunion d'aujourd'hui.

[Traduction]

Le président: D'accord.

Oui, madame Michaud.

[Français]

Mme Élane Michaud: Si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais dire ceci.

Dans sa présentation, le commissaire lui-même a fait allusion à certaines études que le commissariat a entreprises. Ma question s'inscrit dans le prolongement de ce qui a déjà été soulevé ici. Monsieur Gourde aura la chance de faire ses interventions lorsque viendra son tour de prendre la parole.

Le président: Merci, madame Michaud et monsieur Gourde.

Madame Michaud a beaucoup de latitude pour décider des questions qu'elle veut poser en autant qu'elles concernent le travail du commissaire aux langues officielles.

• (1545)

[Traduction]

Si les questions sont liées d'une manière ou d'une autre aux langues officielles, je vais les autoriser. Assurez-vous qu'elles ont trait à la politique sur les langues officielles du gouvernement ou aux dépenses du commissariat, et je les laisserai passer.

Allez-y, madame Michaud.

[Français]

Mme Élane Michaud: Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais donc vous laisser répondre, monsieur Fraser.

M. Graham Fraser: Vous avez demandé, madame la députée, si nous avons fait un suivi de notre rapport. Le suivi n'est pas complété. Cependant, j'ai été très impliqué. Je suis le processus de près. Je viens de voir une ébauche d'une version, mais elle n'est pas complétée.

Mme Éloïse Michaud: Sans vraiment entrer dans les détails, êtes-vous en mesure présentement de nous dire si, oui ou non, les recommandations ont été pleinement mises en oeuvre?

M. Graham Fraser: Je ne peux pas en parler avant que le suivi soit complété. Nous visons juin comme échéance. D'ici là, étant donné que nous sommes à mi-chemin de l'avoir complété, je ne peux pas faire de commentaires.

Mme Éloïse Michaud: À quel moment allez-vous rendre ces informations disponibles?

M. Graham Fraser: Nous visons juin.

Peut-être Ghislaine peut-elle vous donner plus de détails.

Mme Ghislaine Charlebois (commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles): Comme M. le commissaire l'a mentionné, le rapport de suivi sera envoyé en juin aux parties concernées par l'enquête.

Mme Éloïse Michaud: Par la suite, quand le rapport sera-t-il disponible au grand public?

Mme Ghislaine Charlebois: Comme il s'agit d'un rapport de suivi d'une enquête, il ne sera pas rendu public.

Mme Éloïse Michaud: D'accord.

Par contre, monsieur Fraser, vous sera-t-il possible à ce moment de nous faire part de vos conclusions ou à tout le moins de vos impressions par rapport à la situation?

M. Graham Fraser: Les rapports d'enquête et les suivis de ces rapports nous placent dans une situation un peu paradoxale, en ce sens que nous sommes soumis à des règles de confidentialité, mais les plaignants ne le sont pas. Cela veut dire que le plaignant est tout à fait libre de rendre le tout public. Cela me place un peu dans une situation difficile par la suite, parce que...

Mme Éloïse Michaud: Vous risquez d'être amené à faire des commentaires. Je comprends tout à fait.

M. Graham Fraser: Il faut que je m'ajuste à la réalité. Si nous avons respecté les règles de confidentialité, mais que le document est rendu public, je peux difficilement rester silencieux là-dessus.

Mme Éloïse Michaud: Je comprends. Alors, on verra ce qui se passera une fois que les parties concernées auront reçu leur copie du rapport. On verra si vous serez amené à faire des commentaires à ce moment-là.

Restons un peu dans la même veine. Mon collègue Yvon Godin a demandé au commissariat combien d'infractions à la Loi sur les langues officielles avaient été commises par Pêches et Océans Canada au cours des trois dernières années. Nous n'avons pas été en mesure d'obtenir une réponse à cette question.

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi exactement on n'est pas en mesure de répondre à cette question? Ne fait-on pas la comptabilisation des infractions pour chaque institution afin d'évaluer l'état de conformité des institutions fédérales avec la Loi sur les langues officielles?

M. Graham Fraser: Je pense que c'était juste une question de temps nécessaire pour faire ce genre de recherche. Effectivement, en 2012-2013, il y a eu 15 plaintes recevables, dont 2 ont suivi le

processus de la résolution facilitée et 13 ont fait l'objet d'une enquête officielle. Je peux préciser à quelles parties de la loi les plaintes se rapportent.

Mme Éloïse Michaud: Nous vous serions reconnaissants de nous envoyer cela par écrit, au bénéfice du comité.

M. Graham Fraser: Oui, certainement. Permettez-moi tout de même de passer en revue les chiffres très brièvement. Il y a eu 16 plaintes en 2011-2012 et 5 en 2010-2011. De plus, nous pouvons préciser quelle partie de la loi a suscité chacune des plaintes.

Mme Éloïse Michaud: Nous vous en serions reconnaissants. Je vous en remercie.

J'aimerais continuer dans le même sujet, en ce qui a trait au Centre de sauvetage maritime de Québec. Vous avez sûrement vu, comme tout le monde, la nouvelle aujourd'hui dans les journaux. On n'a pas eu de confirmation du ministre des Pêches et des Océans, mais il semblerait que le gouvernement considère revenir sur sa décision de fermer le centre de Québec.

Avez-vous reçu vous-même les mêmes informations?

M. Graham Fraser: Je ne veux pas entrer dans les détails. Je peux cependant vous dire qu'au cours du suivi, j'ai eu des conversations avec le sous-ministre et le commissaire de la Garde côtière. Je ne veux pas répéter la nature de ces conversations. Quoi qu'il en soit, nous avons eu des discussions à propos de l'importance de livrer les services dans les deux langues officielles, à partir du rapport original.

• (1550)

Le président: D'accord, merci.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

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

Merci au commissaire d'être ici aujourd'hui.

Je regardais les comptes. Pour l'année 2011-2012, vous aviez un montant total de 22 355 036 \$. Dans les prévisions de 2012-2013, il y avait un montant initial de 20 711 000 \$, ce qui constitue une diminution. Au final, c'est un montant de quelque 23 millions de dollars. Je comprends que cela inclut les frais de déménagement. Vous avez quand même réussi à réduire le budget du commissariat.

Pouvez-vous nous expliquer de quelle façon vous y êtes parvenus et quels ont été les efforts nécessaires?

M. Graham Fraser: Il y a eu beaucoup d'efforts et une très bonne gestion.

Je vais demander à Mme Lagacé d'expliquer plus en détail les gestes qui ont été posés.

Mme Colette Lagacé (directrice, Finances et approvisionnements, Commissariat aux langues officielles): En 2011-2012, nous avons entrepris une revue des services votés. Le but de cet exercice est de s'assurer que tous les fonds attribués au commissariat sont vraiment orientés vers le mandat que nous avons. Au commissariat, 18 postes ont été réaffectés. Nous avons analysé l'ensemble de nos dépenses. Nos dépenses de fonctionnement, par exemple les dépenses de voyage, ont été réduites. Le commissaire voyage maintenant exclusivement en classe économique.

M. Jacques Gourde: Est-ce que le nombre d'employés a changé au cours de ces années ou est-il à peu près le même?

Mme Colette Lagacé: Selon les règlements du Secrétariat du Conseil du Trésor, on nous accorde 177 ETP. Or nous en avons 163, ce qui représente une différence de 14 ETP.

M. Jacques Gourde: Dans votre présentation, monsieur le commissaire, vous avez parlé de 600 plaintes à traiter ou en retard. Or plus de 400 d'entre elles portaient sur le même problème.

Pouvez-vous les regrouper ou devez-vous les traiter une à la fois? Chaque plainte doit coûter un certain montant d'argent. Si 400 plaintes portent sur le même sujet, de quelle façon gérez-vous cela?

M. Graham Fraser: À plusieurs reprises au cours des dernières années, des incidents ont provoqué une entrée massive de plaintes. Les 400 plaintes portaient sur Aveos, qui était une succursale d'Air Canada. Elles concernaient le droit de travailler en français qui a été affecté par ce changement de structure. Nous avions aussi reçu auparavant 800 plaintes concernant la décision de Radio-Canada de fermer le centre de production de CBEF Windsor. Cet événement a donné lieu non seulement à 800 plaintes, mais également à une intervention devant les tribunaux au sujet de la responsabilité.

Quand il y a une entrée massive de plaintes, celles-ci sont regroupées. Or ce travail demande souvent un investissement de temps plus sérieux de la part d'un analyste, surtout dans des cas comme celui de CBEF Windsor, où l'on sait d'avance que la cause va probablement se retrouver devant les tribunaux.

Toutefois, ça ne coûte pas nécessairement plus cher que dans le cas d'une plainte touchant une question complexe, qui demande plus de temps, plus d'investissements et plus de consultations avec nos avocats. L'enquête peut s'avérer très complexe, même s'il s'agit d'une seule plainte. On ne peut donc pas nécessairement relier le nombre de plaintes à ce que cela va coûter en termes de ressources.

Je vais demander à Ghislaine de donner plus de détails à ce sujet.

Mme Ghislaine Charlebois: Dans le cas des 437 plaintes, il s'agissait effectivement d'une seule enquête. Dans de tels cas, nous regroupons les dossiers. Comme le disait M. le commissaire, il peut arriver qu'en raison du grand nombre de plaintes, nous ayons à investir un peu plus de temps, mais ce ne sont pas des enquêtes pour chacune d'entre elles. Il n'y a en effet qu'une seule enquête.

• (1555)

M. Jacques Gourde: On a l'impression que beaucoup de plaintes sont en retard, mais si 437 d'entre elles étaient regroupées, on parlerait non pas de 600 plaintes mais de 125. Ce serait considéré comme la même plainte, mais répétée 437 fois.

Mme Ghislaine Charlebois: Chaque plaignant a des droits. Il faut donc répondre à chaque plainte individuellement. Un dossier est ouvert pour chaque plaignant parce que, à la fin du processus, chacun a un droit de recours s'il n'est pas satisfait des résultats de notre enquête. Cela ne veut pas dire que 437 enquêtes sont menées, mais nous devons traiter les dossiers de façon individuelle à cause des droits des plaignants.

M. Jacques Gourde: Vous êtes en mesure de combiner les deux. L'ensemble de la cause aura sans doute le même dénouement, mais ça ne coûte pas nécessairement plus cher. Le prix initial serait le même que celui d'une autre plainte. Il faut aussi tenir compte de ça.

M. Graham Fraser: Non, mais on ne peut pas dire à 436 personnes qu'elles ont manqué leur coup parce qu'une personne avant eux n'a pas déposé cette plainte et que leurs droits ne seront donc pas considérés. Le droit de chaque plaignant doit être respecté, même si une enquête est faite au sujet du même incident.

M. Jacques Gourde: Ce n'est pas considéré comme un recours collectif au sujet de la même plainte?

M. Graham Fraser: Non.

M. Jacques Gourde: D'accord.

Il me reste combien de temps de temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste une minute.

M. Jacques Gourde: Je vais m'arrêter ici. Merci, monsieur le président.

Le président: Monsieur Pacetti, vous avez la parole.

M. Massimo Pacetti: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je remercie les représentants officiels d'être venus

J'ai une brève question technique à vous poser.

Lorsque vous parlez des fonds qui seront consacrés à la protection des droits linguistiques, vous indiquez que les dépenses prévues pour cette activité s'élèvent à 6,5 millions de dollars. Mais, lorsque j'examine le budget, je constate que l'on affecte 6,694 millions de dollars, et non 6,5 millions de dollars, à la protection des droits linguistiques. Est-ce une coquille?

Puis, en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique, vous dites que vous dépenserez 6,7 millions de dollars, mais le budget accorde 6,527 millions de dollars pour cette activité. Les chiffres ont-ils été inversés? Oui. D'accord. J'ai fait mon boulot, et je peux maintenant rentrer chez moi.

Je passe en revue les observations que j'ai inscrites dans votre mémoire à l'endroit où vous indiquez que vous avez déjà vérifié certains aspects, que ce soit la Défense nationale ou l'administration aéroportuaire d'Halifax. Vous avez déjà divulgué les deux organisations qui feront l'objet d'une vérification la prochaine fois. Ne montrez-vous pas vos cartes?

M. Graham Fraser: Nous n'avons pas encore choisi les deux prochaines organisations qui feront l'objet d'une vérification.

M. Massimo Pacetti: Il est écrit ici que vous étudierez le Secrétariat du Conseil du Trésor.

M. Graham Fraser: Il s'agit d'une étude et non d'une vérification.

Mme Ghislaine Charlebois: Il s'agit d'une vérification. Nous informons toujours à l'avance les institutions fédérales que nous soumettrons à une vérification.

[Français]

M. Massimo Pacetti: Vous les informez combien de temps à l'avance?

Mme Ghislaine Charlebois: Cela dépend. On les informe au tout début de notre processus. On les rencontre, on leur explique en quoi va consister...

M. Massimo Pacetti: En ce qui a trait à la vérification, le délai est de combien de temps?

Mme Ghislaine Charlebois: Non, il n'y a pas de délai préétabli. Cela dépend de l'ampleur de la vérification et du nombre d'institutions qu'on va...

M. Massimo Pacetti: Il n'y a pas de date limite quand vous déposez le résultat de ces vérifications?

Mme Ghislaine Charlebois: Habituellement, on suit le calendrier de production. Dans le cas de ces deux vérifications, on va les débiter cette année, mais elles seront probablement publiées au cours de la prochaine année.

M. Massimo Pacetti: Les dépenses de ces vérifications sont comptabilisées chaque année. Ainsi, ce n'est pas à la fin, quand le rapport est remis, que les dépenses sont...

Mme Ghislaine Charlebois: Non.

M. Massimo Pacetti: Mon autre question est la suivante.

[Traduction]

Je cite textuellement votre mémoire.

« Je continuerai d'utiliser mon pouvoir d'intervention devant les tribunaux lorsque nécessaire. » Des coûts ne sont-ils pas liés à cette activité?

M. Graham Fraser: Oui, cela entraîne des coûts.

M. Massimo Pacetti: Et ceux-ci figurent également dans le budget.

M. Graham Fraser: Ils sont estimés dans le budget, et ils font partie des dépenses liées à la protection, par opposition aux dépenses liées à la promotion.

• (1600)

M. Massimo Pacetti: Qui occasionne ces coûts? Le ministère de la Justice vous vient-il en aide, ou devez-vous embaucher des experts-conseils externes?

M. Graham Fraser: Tout dépend du dossier. Nous avons été en mesure d'attirer et de maintenir en poste des avocats aussi talentueux parce que nous pouvons leur offrir l'occasion de comparaître devant les tribunaux. C'est parfois plus...

M. Massimo Pacetti: Par conséquent, vous pouvez vous en occuper à l'interne à l'aide des avocats qui travaillent pour le ministère?

M. Graham Fraser: C'est exact. Nos avocats ne sont pas des avocats du ministère de la Justice parce que, lorsque nous traduisons en justice une institution fédérale, les avocats du ministère de la Justice représentent cette dernière. Il est très important que nous puissions embaucher nos propres avocats, qui ne travaillent que pour nous.

M. Massimo Pacetti: Donc, vous devez les tenir occupés.

M. Graham Fraser: Il arrive que nous cherchions à obtenir un avis juridique externe, lorsque nous avons besoin de l'avis d'un expert.

M. Massimo Pacetti: Donc, votre budget tient compte de tous ces coûts?

M. Graham Fraser: C'est exact.

M. Massimo Pacetti: Je vais maintenant passer directement aux coûts. Je pense que M. Gourde y a fait allusion, mais votre budget est passé de 22 millions de dollars à 20 millions de dollars en 2013 et, si je soustrais vos frais de déménagement, il atteindra à peu près le même montant que l'année dernière.

Si vous avez été en mesure de réduire votre budget de 10 %, pourquoi ne pourriez-vous pas en faire autant cette année?

M. Graham Fraser: Nous avons embauché IBM et procédé soigneusement à un examen des services votés. Les employés d'IBM ont signalé certains secteurs de l'entreprise qui, selon eux, étaient trop hiérarchisés et, en conséquence, nous avons rationalisé certaines parties de la structure de l'organisation. Je pense que nous avons été en mesure d'absorber certains des coûts qu'il nous a fallu assumer, comme ceux liés à la mise à niveau de notre système technologique, en les gérant soigneusement. De plus, nous avons été en mesure

d'éliminer certains postes, en nous abstenant de remplacer des employés qui prenaient leur retraite ou qui quittaient l'organisation.

Je pense que si nous devons subir une autre réduction du genre de celle que vous avez mentionnée, cela commencerait à nuire directement à notre capacité de servir les gens qui portent plainte.

M. Massimo Pacetti: D'accord. C'est ce que je voulais savoir.

Votre budget ne comprend aucun fonds pour des programmes. Vous ne disposez d'aucun fonds que vous pouvez accorder à des organisations dans le cadre de programmes.

M. Graham Fraser: Non. La loi ne nous permet pas de donner des chèques à des organisations, quelles qu'elles soient.

M. Massimo Pacetti: D'accord.

J'ai une autre question à vous poser concernant les plaintes. Encore une fois, je me réfère à votre exposé. En 2012-2013, vous avez reçu 415 plaintes, et vous avez indiqué qu'« en date du 31 mars 2013, seulement 69 de ces dossiers n'avaient pas été fermés. »

Vous n'avez pas mentionné le nombre de dossiers qui ont été ouverts au cours de l'exercice. Ou s'agit-il du même exercice...?

M. Graham Fraser: Il s'agit du même exercice. Les 469 plaintes auxquelles vous faites allusion étaient essentiellement en arrérages. En demandant à Ghislaine de mobiliser sa direction générale et en déployant de nombreux efforts, nous avons été en mesure de faire passer le nombre de ces dossiers de 469 à 69.

M. Massimo Pacetti: Combien de plaintes recevez-vous habituellement chaque année, si ma question est de bonne guerre?

M. Graham Fraser: Leur nombre est un peu plus faible cette année qu'il l'a été par le passé, mais, habituellement, il oscille entre 600 et 1 000. Nous n'avons pas trouvé de motifs qui expliquent clairement la raison pour laquelle le nombre de plaintes a diminué légèrement.

M. Massimo Pacetti: Y a-t-il plus de plaintes déposées par des anglophones, ou des francophones?

M. Graham Fraser: Des francophones.

M. Massimo Pacetti: Est-ce parce qu'ils ne peuvent obtenir certains services en français?

M. Graham Fraser: C'est exact. Toutefois, le nombre de plaintes en vertu de la partie IV, comme nous les appelons, c'est-à-dire des plaintes liées au service au public, a diminué.

M. Massimo Pacetti: Comment déterminez-vous si un dossier a été fermé?

Si une personne ne peut obtenir un service en français, qu'est-ce qui peut survenir soudainement qui permettra à la personne de se prévaloir du service en français? Je présume que cela se produit au Canada anglais.

M. Graham Fraser: La direction générale suit un processus particulier pour déterminer si un dossier est terminé.

Ghislaine, souhaitez-vous expliquer ce processus plus en détail?

Le président: Allez-y, madame Charlebois. Ensuite, nous passerons à M. Trotter.

Mme Ghislaine Charlebois: Eh bien, le rôle du commissaire consiste à déterminer si une plainte est fondée, puis à formuler des recommandations. C'est habituellement la façon dont le processus s'achève.

Toutefois, nous avons également recours à ce que nous qualifions de processus de facilitation du règlement dans le cadre duquel nous tenterons de trouver une solution qui satisfera le plaignant, au lieu de déterminer si la plainte est fondée. Nous travaillons avec l'institution fédérale et, si celle-ci s'engage à régler la situation ou à mettre en oeuvre certaines mesures d'une façon qui nous convient, nous pouvons fermer le dossier à ce moment-là.

• (1605)

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Trottier, vous avez la parole.

M. Bernard Trottier (Etobicoke—Lakeshore, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être venus encore une fois aujourd'hui.

J'ai une question sur les prévisions budgétaires. Il y a deux grandes activités, c'est-à-dire la protection des droits linguistiques et la promotion de la dualité linguistique, en plus des services internes. Est-ce que la protection comprend les enquêtes, alors que la promotion comprend les vérifications et les études?

M. Graham Fraser: Les vérifications font partie de la protection. Les enquêtes sur les plaintes, qui font partie des vérifications, font aussi partie de la protection, de même que l'activité juridique de notre Direction des affaires juridiques.

Quant à la promotion, cela comprend les communications, les discours, les politiques, les visites, les voyages que je fais dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les publications et les études.

Donc, les études relèvent du domaine de la promotion, alors que les vérifications relèvent du domaine de la protection.

M. Bernard Trottier: La promotion représente un travail important. J'imagine que vous répondez à des demandes de conférence devant les communautés linguistiques partout au pays.

M. Graham Fraser: Oui, en effet. Je fais à peu près 50 discours par année.

M. Bernard Trottier: Comment se fait la prise de décision relativement aux études? Comment établissez-vous les priorités parmi les nombreuses options?

M. Graham Fraser: Cela fait partie des discussions que nous tenons de façon régulière. M. Giguère et son équipe proposent des priorités pour des études et nous en discutons à notre comité exécutif.

Monsieur Giguère, pourriez-vous donner plus de détails à ce sujet?

M. Sylvain Giguère (commissaire adjoint, Direction générale des politiques et des communications, Commissariat aux langues officielles): En fait, nous lançons un appel à tous les gens à l'interne, et même à des gens de l'externe, pour obtenir des propositions d'études. Nous pouvons ainsi recueillir une vingtaine ou une trentaine d'idées d'études très intéressantes. Nous passons ces idées dans un filtre, qui est en fait un cadre pour les études. Après ce filtrage, il peut en rester une dizaine. Évidemment, comme nous n'avons pas la capacité de faire une dizaine d'études en un an ou deux, le comité exécutif doit choisir deux ou trois études par année.

M. Bernard Trottier: Les études sont-elles parfois choisies en fonction du nombre de plaintes que vous recevez?

M. Graham Fraser: Pas nécessairement. Souvent, cela fait partie de nos discussions à propos de notre plan stratégique et des priorités que nous établissons pour un plan stratégique de trois ans.

Parfois, selon nos consultations avec une communauté, nous allons prendre une décision ou la remettre à plus tard. Par exemple, à un moment donné, nous avons eu l'idée de faire une étude sur un certain aspect qui touchait la communauté anglophone au Québec. Selon ce que nous avons entendu, celle-ci ne trouvait pas l'idée appropriée à ce moment-là, alors que maintenant, la communauté anglophone est plutôt favorable à ce que nous fassions une étude sur le problème des aînés au sein de cette communauté.

Donc, si une étude touche les communautés, nous faisons des consultations. Nous ne voulons pas en imposer une qui ne répondrait pas aux besoins de la communauté.

M. Bernard Trottier: Croyez-vous que vous avez les ressources nécessaires pour entreprendre des études qui relèvent de votre mandat?

M. Graham Fraser: Il y a toujours des choix stratégiques à faire. Nous aimerions toujours pouvoir en faire plus. Compte tenu des contraintes budgétaires actuelles, je pense que nous réussissons quand même à faire un travail valable en ce qui touche la recherche et les études.

M. Bernard Trottier: J'ai une question concernant vos bureaux. En plus du bureau de la région de la capitale nationale, vous avez cinq bureaux régionaux: un à Montréal, un à Toronto, un à Moncton, un à Winnipeg et un à Edmonton. Que font ces bureaux régionaux? Quel est le nombre d'employés dans ces bureaux?

• (1610)

M. Graham Fraser: Il y a environ 25 employés dans les bureaux partout au pays. Ils travaillent surtout dans le domaine de la promotion.

Le rôle de ces bureaux en région a évolué. Ma prédécesseure avait soulevé un problème qu'il y avait lorsque des enquêteurs en région menaient des enquêtes sur des plaintes. C'était un problème d'équité, en ce sens que ces enquêteurs vivaient dans la communauté et enquêtaient sur des institutions fédérales. Il y avait une perception de parti pris pour la communauté. Alors, ma prédécesseure a décidé que des gens ne devraient pas faire des enquêtes dans la région où ils vivaient.

Nous avons donc fait des changements par rapport à notre rôle d'ombudsman. Nous sommes en train de concentrer le rôle des gens en région sur la promotion. C'est vrai qu'on peut se demander pourquoi ces enquêteurs sont en région alors qu'ils ne font pas d'enquêtes en région. Or, il faut dire que ces gens apportent une contribution énorme. Nous n'avons pas décidé du jour au lendemain que ces gens n'auraient plus de travail. Il y a des gens qui contribuent énormément même s'ils sont en région.

Il s'agit d'une transition vers l'utilisation de ces bureaux pour la promotion auprès des institutions fédérales et de la communauté.

M. Bernard Trottier: D'accord.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Trottier.

[Traduction]

Monsieur Chisu.

M. Corneliu Chisu (Pickering—Scarborough-Est, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie infiniment de votre exposé, monsieur le commissaire. Il était excellent.

J'ai quelques brèves questions à vous poser. Premièrement, au cours de votre exposé, vous avez mentionné que « pour accomplir sa mission, le commissariat dispose d'un budget de 23,9 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014. De ce montant, on compte 15,1 millions de dollars en salaires, soit 72 % du budget principal. ». Cependant, lorsqu'on passe en revue les programmes, on constate que 6,5 millions de dollars sont affectés à la protection des droits linguistiques, 6,7 millions de dollars, à la promotion de la dualité linguistique et 6,7 millions de dollars, aux Services internes. Cela ne donne pas un total de 23 millions de dollars; la somme se chiffre à beaucoup plus.

Je comprends que vous parlez des programmes, mais vous mentionnez des salaires de 15,1 millions de dollars, soit 72 %. Pouvez-vous expliquer la différence?

M. Graham Fraser: Oui. Les salaires ne sont pas séparés des activités dans la mesure où, si la majeure partie des dépenses qu'un analyste engage en menant une enquête sont son propre salaire, tout comme une personne qui mène une étude ou entretient des relations parlementaires...

Nous n'assumons pas des coûts de programme, comme le fait un ministère. Nous n'offrons pas de programmes, et nous n'en finançons pas dans les collectivités. Les salaires des gens qui répondent aux plaintes et exercent leurs fonctions constituent la majeure partie de nos dépenses.

Nancy, souhaitez-vous fournir des précisions sur la nature des autres 30 %?

M. Corneliu Chisu: Il y a les 72 % qui correspondent exclusivement aux salaires. Qu'en est-il des autres 28 %?

Mme Nancy Premdas (commissaire adjointe, Direction générale des services intégrés, Commissariat aux langues officielles): L'autre pourcentage sert à exécuter les programmes et à faire fonctionner le commissariat.

Par exemple, la deuxième part en importance du budget du commissariat est investie dans des services professionnels. Les services internes ont recours à ceux-ci lorsqu'ils ont besoin de se livrer à une analyse des menaces et des risques pour le compte du commissariat, ou lorsqu'ils ont besoin d'élaborer de nouvelles politiques pour satisfaire aux exigences du Conseil du Trésor, par exemple.

Cependant, cet argent est également utilisé pour acheter le matériel nécessaire au fonctionnement du commissariat, comme le papier, les agrafeuses, les photocopieurs, etc. De plus, il permet d'assumer des dépenses liées aux déplacements et à l'accueil qui sont occasionnées par des conférences ou nos réunions.

Voilà à quoi sert l'autre pourcentage.

•(1615)

M. Corneliu Chisu: D'accord.

Lorsque vous avez établi ces trois programmes — protection des droits linguistiques, promotion de la dualité linguistique et services internes — vous les avez essentiellement dotés à hauteur de 30 % chacun.

Pourriez-vous nous expliquer un peu ce que vous entendez par services internes? Je comprends très bien l'importance du programme pour la protection des droits linguistiques. Même chose pour la promotion de la dualité linguistique.

Mais qu'en est-il des services internes; s'agit-il des dépenses de vos bureaux?

M. Graham Fraser: Ce sont les dépenses de nos bureaux. Il y a les ressources humaines; les services financiers; la vérification interne; l'accès à l'information; bref, tous les services de soutien qui nous permettent de faire notre travail.

M. Corneliu Chisu: Merci.

Le président: Merci, monsieur Chisu.

Monsieur Benskin.

M. Tyrone Benskin: Merci.

C'est toujours un plaisir de vous recevoir.

Parlons maintenant des 120 millions de dollars alloués dans le cadre de la nouvelle feuille de route à Citoyenneté et Immigration pour la formation linguistique des immigrants de la composante économique. Je présume qu'il doit surtout s'agir de formation dans la langue de la majorité, n'est-ce pas?

M. Graham Fraser: C'est ce que je présume également, mais j'attends de voir les détails. Je me pose donc cette même question au sujet du lien entre ce montant de 120 millions de dollars et les objectifs de la feuille de route.

M. Tyrone Benskin: Vous avez déjà répondu dans une certaine mesure, mais du point de vue de la promotion de la dualité, quels moyens sont mis en oeuvre pour veiller à ce que les nouveaux arrivants, notamment dans l'ouest du pays, aient accès à la formation dans la seconde langue officielle?

M. Graham Fraser: La situation peut être problématique du fait que l'article 23 de notre constitution définit clairement le droit d'accès à l'éducation dans la langue de la minorité, alors qu'il n'existe aucun droit constitutionnel au titre de l'éducation en langue seconde. Il en résulte des variations considérables quant aux possibilités d'accès à la formation dans l'autre langue officielle. Vous avez souligné que cette somme de 120 millions de dollars a été dégagée dans le cadre de la feuille de route. Comme celle-ci ne s'appelle plus désormais Feuille de route pour la dualité linguistique, mais bien Feuille de route pour les langues officielles, je présume que c'est la raison pour laquelle ce financement visera, comme nous le croyons tous les deux, l'apprentissage de la langue de la majorité. Je me demande simplement si tout cela va vraiment dans le sens des objectifs de la feuille de route précédente.

La feuille de route a été renouvelée et son budget est passé de 1,1 milliard de dollars à 1,124 milliard de dollars, soit une hausse de 1,3 %. Si l'on soustrait ce montant de 120 millions de dollars, on obtient une diminution de 9,5 % du financement par rapport aux programmes antérieurs. Comme vous, je me demande à quoi ces 120 millions de dollars vont servir et quel est le lien avec les objectifs originaux de la feuille de route que l'on est censé renouveler ici.

M. Tyrone Benskin: Je vous remercie.

J'ai l'impression que cela va à l'encontre des objectifs visés en matière de langue officielle. Si un immigrant qui arrive dans l'ouest du pays souhaite apprendre la seconde langue officielle, le français en l'occurrence, mais n'a pas la possibilité de le faire ou n'obtient pas le soutien nécessaire à cette fin, en quoi cela peut-il contribuer à la promotion du français dans l'Ouest alors que l'immigration est à l'origine de la plus grande partie de la croissance de la population?

M. Graham Fraser: Tout ce que je peux vous dire, c'est que c'est une excellente question dont je vais prendre bonne note.

M. Tyrone Benskin: Merci.

J'aimerais aborder brièvement la question de la presse minoritaire. Votre prédécesseure a produit deux études, je crois que c'était en 2003 et 2005, au sujet de l'importance de la presse minoritaire, avec recommandations à l'appui. Au niveau de la presse écrite tout particulièrement, nous notons une diminution plutôt inquiétante de la quantité de publicité achetée, notamment dans les journaux communautaires publiés dans la langue de la minorité.

Est-ce un dossier que vous suivez? Est-ce que cela vous préoccupe?

• (1620)

Le président: Merci, monsieur Benskin.

Vous pouvez répondre, monsieur Fraser.

M. Graham Fraser: Je m'inquiète du sort réservé à la presse minoritaire, car j'estime qu'elle joue un rôle essentiel en contribuant à garantir la vitalité de nos communautés de langues officielles en situation minoritaire. J'ai notamment constaté un changement dans les critères applicables au financement des petits journaux locaux qui doivent compter sur le bureau de poste pour leur distribution. Je suis la situation de près, car ces changements ont un effet très néfaste sur des journaux comme *La Liberté* qui est distribuée dans tout le Manitoba.

La presse minoritaire n'est pas la seule à voir ses revenus publicitaires chuter. Partout en Amérique du Nord, la presse écrite connaît des temps difficiles, mais j'estime tout de même qu'elle joue encore un rôle extrêmement important pour assurer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Je pense qu'il est primordial que ce rôle soit reconnu et appuyé.

Le président: D'accord, merci.

Monsieur O'Toole.

[Français]

M. Erin O'Toole (Durham, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Fraser, je vous souhaite la bienvenue. Je vous remercie de votre rapport.

[Traduction]

Je voulais débiter avec une question sur le budget des dépenses, mais comme ma collègue, Mme Michaud, a jugé bon de déplacer le débat sur la scène politique, je pense que je vais profiter de l'occasion pour obtenir quelques éclaircissements de votre part.

Lorsque j'étais membre des forces aériennes, j'ai eu la chance de travailler au Centre de coordination des opérations de sauvetage à Trenton, en Ontario, avec des gens de la Garde côtière et des forces aériennes, dont bon nombre étaient francophones. À l'interne, les ministres répétaient sans cesse que les services dans les deux langues officielles étaient prioritaires.

À ce sujet, j'aimerais connaître votre point de vue de commissaire aux langues officielles concernant l'emplacement géographique.

Notre centre de Trenton était responsable des opérations de sauvetage en Ontario, dans certaines régions de l'Ouest canadien et dans l'Arctique. Du point de vue linguistique, la priorité était certes de venir en aide aux gens en détresse dans leur langue officielle, que l'appel provienne de Trenton, de Halifax ou de Victoria.

Ne croyez-vous pas que le service bilingue doit primer sur l'emplacement où travaille le personnel bilingue, francophone ou anglophone de la Garde côtière ou des forces aériennes?

M. Graham Fraser: J'hésite un peu à vous répondre de façon détaillée car cela fait partie des enjeux que nous examinons dans le cadre de notre suivi des recommandations que nous avons formulées

à l'issue de notre enquête sur la proposition de déménagement du centre de recherche et de sauvetage.

Je peux toutefois vous dire que j'estime essentiel que les gens qui répondent à l'appel de détresse d'un navire soient en mesure de comprendre parfaitement leur interlocuteur, vu l'urgence de la situation. Comme vous le savez vous-même d'expérience, il faut que l'on réagisse dans les secondes ou les minutes, mais certainement pas les heures qui suivent. Il est donc capital de pouvoir bien comprendre ce que dit la personne qui vit une situation de stress extrême.

M. Erin O'Toole: Vous avez tout à fait raison. L'exemple du navire en détresse est très révélateur. Qu'ils soient en mer, sur un lac ou sur un fleuve, les marins en détresse vont se servir de la radio ou d'un téléphone portable pour rejoindre un centre de coordination à Trenton ou à Halifax. Pour avoir moi-même travaillé à Trenton avec certains officiers francophones émérites de l'Aviation royale canadienne, je peux vous assurer que cette capacité bilingue existe. Je crois toutefois que le ministre a souligné la nécessité d'offrir un service de même niveau dans l'ensemble du pays.

Pour revenir au budget des dépenses et à votre exposé, j'ai encore deux questions que je vais vous poser immédiatement vu le temps qu'il me reste. On parle d'une réduction des dépenses à l'interne, notamment pour les déplacements. Je me demandais si vous pouviez nous donner plus de détails à ce sujet. S'agit-il de diminuer les déplacements entre vos bureaux régionaux?

Ma seconde question concerne votre présence aux Jeux d'été dans différents festivals, une initiative que j'estime très novatrice et tout à fait louable. À ce sujet, intervenez-vous de manière proactive en essayant de voir quels événements d'envergure nationale sont prévus au calendrier, ou est-ce que ce sont les organisateurs qui vous contactent? Comment ça se passe exactement?

• (1625)

M. Graham Fraser: C'est un peu des deux. Tout cela découle du travail que nous avons effectué à l'occasion des Jeux olympiques. À l'issue des jeux, nous avons produit une publication qui propose une liste de contrôle des éléments à prendre en compte par une organisation qui souhaite organiser un événement dans les deux langues officielles. C'est une liste détachable que les gens trouvent fort utile. Le responsable des questions linguistiques pour les Jeux d'été du Canada à Sherbrooke l'a même épinglée au babillard à côté de son bureau.

Notre bureau de Montréal a travaillé en étroite collaboration avec les organisateurs des Jeux d'été du Canada à Sherbrooke. Je serai présent à la cérémonie d'ouverture. Nous aurons du personnel sur place pendant toute la durée des jeux.

De la même manière, mes collaborateurs et moi-même avons rencontré à plusieurs reprises les organisateurs des Jeux panaméricains de 2015 depuis que le processus a été mis en branle. La collaboration est excellente, et je crois que les organisateurs jugent l'exercice très utile. Comme nous sommes du même avis, nous avons décidé de cibler à l'avance différents événements prévus au calendrier. Ainsi, lorsqu'un événement s'annonce, nous nous demandons si nous pouvons avoir un rôle à jouer et s'il y a lieu de communiquer avec les responsables pour qu'ils puissent tirer avantage de l'expérience que nous avons acquise. Nous collaborons ainsi avec ces différentes organisations.

Pour ce qui est de la réduction des dépenses, nous disposons maintenant de liens audiovisuels avec nos bureaux régionaux. Comme ce n'était pas le cas auparavant, il était plus fréquent que les représentants des régions doivent prendre l'avion pour venir participer à une réunion à Ottawa. Les choses sont beaucoup plus simples maintenant qu'il suffit de les faire apparaître à l'écran.

Même si je voyage aussi souvent si ce n'est plus qu'auparavant, mes propres dépenses en la matière ont chuté au fil des ans parce que je me fais un devoir de voler en classe économique, plutôt qu'en classe affaires, et que les différences de tarif sont importantes.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Dionne Labelle, vous avez la parole.

M. Pierre Dionne Labelle (Rivière-du-Nord, NPD): Bonjour à toute l'équipe. Félicitations pour votre travail.

Je voudrais juste revenir sur un point concernant la question du Centre de sauvetage maritime de Québec. Vous aviez fait part de vos inquiétudes comme agent du Parlement. Le vérificateur général aussi a fait part de ses inquiétudes. Il y a donc deux agents indépendants du Parlement qui ont fait part de leurs inquiétudes par rapport à la capacité d'offrir des services bilingues adéquats, advenant le déménagement du centre de sauvetage. Je pense que, dès lors, on peut se dire qu'il y a peut-être là un problème. Voilà, je ferme la parenthèse.

J'ai beaucoup apprécié votre présentation, monsieur Fraser. Je vois que vous avez travaillé fort et que vous continuerez de le faire. De fait, vous allez publier cette année les résultats d'une vérification sur les transferts aux provinces, ainsi que des suivis de vérifications menées auprès de la Défense nationale, de Service Canada et de l'Administration portuaire de Halifax: que de beaux dossiers que nous serons en mesure d'analyser ici. Vous ferez également des vérifications portant sur les modèles de gestion, sur le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor, sur Air Canada et sur Industrie Canada. Et ça ne s'arrête pas là. En effet, trois autres études s'en viennent: une sur la magistrature, une sur la formation de la fonction publique et une sur les nominations faites par le gouverneur général. Je pense que nous pourrions nous inspirer de ces sujets pour faire notre plan de travail pour l'année.

Dans votre rapport sur les plans et les priorités, il est question, au point 2.1, de « cerner les tendances des restrictions budgétaires fédérales et leur incidence sur le maintien des droits linguistiques et l'avancement de la dualité linguistique ». On sait qu'on est dans une période de compressions. Nous avons reçu ici le ministre Moore. Selon les chiffres, à Patrimoine canadien, il y aura une baisse des investissements dans le développement des communautés de langue officielle et dans la mise en valeur des langues officielles.

Comment allez-vous faire le suivi de tout cela? Allez-vous faire un rapport sur les incidences des compressions sur les obligations linguistiques du gouvernement ou des différents ministères? Est-ce un rapport que vous allez nous soumettre?

• (1630)

M. Graham Fraser: C'est une préoccupation continue qui fait partie de nos analyses des travaux des ministères. Cela fait partie d'un élément que nous allons étudier. Je crois que nous ferons aussi une vérification du Conseil du Trésor, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Charlebois: Oui. Comme M. Dionne Labelle l'a mentionné, c'est une vérification du rôle joué par le Conseil du Trésor quant aux instructions données aux institutions fédérales lors des compressions.

M. Pierre Dionne Labelle: Obtiendra-t-on cela en cours d'année?

Mme Ghislaine Charlebois: Probablement que ce sera publié non pas cette année, mais plutôt l'année prochaine. La vérification aura lieu cette année. Ce sera un rapport public, puisqu'il s'agit d'un rapport de vérification.

De plus, un certain nombre de dossiers sont liés aux plaintes qui ont suivi les compressions. Nous sommes en train de les finaliser. C'est certain que ces rapports ne seront pas publiés, mais nous espérons pouvoir analyser l'ensemble des dossiers de plaintes. Peut-être que le commissaire pourra faire certains messages publics par rapport aux résultats de ces enquêtes.

M. Pierre Dionne Labelle: Nous attendons ces données avec impatience.

Dans le même document, soit votre rapport sur les plans et les priorités, il est mentionné que vous espérez obtenir une réaction à 60 % des recommandations que fait le commissariat auprès des différents ministères. À mon avis, un taux de réaction à vos recommandations de 60 %, ce n'est pas beaucoup.

Pourquoi est-ce l'objectif? Est-ce parce qu'il semble que les ministères ne réagissent pas à vos recommandations?

M. Graham Fraser: Non, je ne dirais pas ça.

Nous avons mis au point une grille d'analyse des résultats de nos recommandations. Un certain nombre d'entre elles ont été acceptées, d'autres ont été acceptées partiellement, et d'autres n'ont pas encore été acceptées. Cela laisse donc une certaine marge de manoeuvre. Certaines recommandations qui ne sont pas nécessairement mises en oeuvre au cours d'une année donnée pourraient être suivies dans l'avenir.

M. Pierre Dionne Labelle: Souhaiteriez-vous un taux plus élevé que 60 %? Vous semblez dire que le taux de 60 % est acceptable. Pourquoi ne l'a-t-on pas fixé à 80 %?

M. Graham Fraser: C'est une bonne question. Nous allons réfléchir à cela et déterminer si nous avons été trop généreux ou pas assez exigeants.

M. Pierre Dionne Labelle: Il faut être exigeant, oui.

Est-ce que je poursuis?

Le président: Vous pouvez poser une brève question.

M. Pierre Dionne Labelle: La dernière fois que vous êtes venu témoigner, vous étiez en train d'étudier le rapport sur les normes de travail dans les entreprises privées de compétence fédérale au Québec. Ce rapport avait été soumis rapidement par le ministre de l'Industrie. Quelles sont les conclusions de votre étude quant à ce rapport?

M. Graham Fraser: Nous n'avons pas fait d'étude officielle.

Sylvain, aimerais-tu donner plus de précisions à ce sujet?

M. Sylvain Giguère: En fait, nous avons effectivement étudié tout le rapport, mais nous n'avons pas suffisamment de données pour nous faire une idée très claire. Si nous voulons avoir plus de matériel, il nous faudra faire nos recherches nous-mêmes. C'est la conclusion que nous avons tirée de ce rapport.

Le président: D'accord, merci.

Monsieur Galipeau, vous avez la parole

• (1635)

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à M. Fraser et aux commissaires adjoints.

J'apprécie grandement la collaboration entre ce comité et le Commissariat aux langues officielles, de façon institutionnelle, mais aussi de façon personnelle. Sauf erreur, ça fait environ une trentaine de fois que vous témoignez devant le comité depuis 2006.

M. Graham Fraser: Probablement. Je pense que je témoigne une demi-douzaine de fois par année, en moyenne.

M. Royal Galipeau: J'aimerais vous poser une question personnelle. Le déménagement du commissariat a-t-il été motivé par un esprit d'efficacité? Serez-vous plus efficace lorsque vous serez de l'autre côté de la rivière?

M. Graham Fraser: Il y avait plusieurs raisons. On nous a offert l'occasion d'être plus près des autres agents du Parlement. Deux de mes collègues ont été obligés de déménager.

Pour le ministère des Travaux publics et le Conseil du Trésor, c'est aussi une occasion d'appliquer les normes relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0, qui vont être appliquées dans toute la fonction publique.

Je me suit dit que ça me donnerait aussi la possibilité de collaborer avec mes collègues agents du Parlement et de profiter de services partagés. En outre, mieux valait s'adapter à ces nouvelles normes dans un nouveau bâtiment que de s'y ajuster dans le bâtiment existant. Travaux publics trouvait qu'il était utile que nous nous engagions dans ce processus.

Le gouvernement envoie un message très clair aux institutions: il veut que celles-ci considèrent la question des services partagés. Or nous sommes très conscients que notre indépendance pourrait être menacée si nous devions partager des services avec les ministères que nous sommes censés surveiller. Par contre, en partageant des services avec d'autres agents du Parlement, nous protégeons notre indépendance.

M. Royal Galipeau: Je comprends, et j'apprécie grandement votre réponse.

Vous êtes accompagné aujourd'hui de trois commissaires adjoints. Combien y en a-t-il au total? Je me disais que c'était peut-être comme à Radio-Canada, où il y a 26 vice-présidents.

Pour ce qui est de la promotion des langues officielles, surtout lorsqu'on vit en situation minoritaire comme je l'ai fait toute ma vie, c'est délicat. Ça mène souvent à la démagogie. Il faut être très prudent à cet égard.

En ce qui concerne la Feuille de route qui a été dévoilée il y a un mois environ, elle est au moins 40 % plus généreuse que celle de l'ancien gouvernement. Elle est le résultat d'une trentaine de consultations personnelles que le ministre a menées auprès des communautés, d'un bout à l'autre du Canada. Cette Feuille de route représente ce que le ministre a appris en consultant les minorités linguistiques à cette occasion.

Je peux vous dire, si vous ne le savez pas déjà, qu'on a réservé des sommes pour les communautés de nouveaux immigrants précisément parce qu'elles avaient exprimé le désir d'avoir accès à la langue de la minorité. Dès leur arrivée à Vancouver, les gens des communautés asiatiques campent toute la nuit devant les écoles d'immersion française de cette ville. Ils veulent avoir accès à l'enseignement non pas dans la langue de la majorité, mais dans celle de la minorité. Comme ils veulent devenir des Canadiens à part entière, ils veulent posséder les deux langues. Les sommes ajoutées à la Feuille de route sont allouées précisément à cela.

M. Graham Fraser: Dans ce cas-là, bravo. La nomenclature de cette somme de 120 millions de dollars ne le démontrait pas de façon évidente, et ça me préoccupait. Par contre, si elle est bel et bien allouée à la formation linguistique dans les deux langues officielles, alors c'est tant mieux. Comme vous le disiez, selon des chiffres du recensement, les immigrants qui viennent au Canada maîtrisent mieux les deux langues officielles que les Canadiens anglais de souche.

● (1640)

[Traduction]

M. Royal Galipeau: Comme le disait l'un de mes vieux amis psychiatre: « Parfois, un cigare n'est rien d'autre qu'un cigare ».

Des voix: Oh, oh!

Le président: D'accord.

Merci beaucoup, monsieur Galipeau.

Ms. Quach.

[Français]

Mme Anne Minh-Thu Quach (Beauharnois—Salaberry, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous de nous faire le bonheur de votre présence.

Étant donné que vous parlez d'immigration, je vais continuer dans la même veine.

Selon une enquête nationale menée par Statistique Canada auprès des ménages et dont les données ont été rendues publiques hier, il n'y a pas un seul pays francophone parmi les 10 plus importants pays sources d'immigration pour le Canada.

Avez-vous un commentaire à faire relativement à cette observation, étant donné que vous faites la promotion des deux langues officielles?

M. Graham Fraser: Je crois qu'il est extrêmement important que les communautés de langue officielle en situation minoritaire puissent avoir accès à une immigration francophone. Dans le passé, il y a eu des cibles très bien établies d'immigration francophone dans des provinces autres que le Québec. On voulait que cela représente au moins le pourcentage que ce que la minorité représentait par rapport à la population générale. Malheureusement, on n'a réussi dans aucun cas à obtenir de tels résultats.

Certains programmes de recrutement ont été réussis, à mon avis, comme Destination Canada, qui fait du recrutement en France, en Belgique et aussi au Maghreb, je crois. Je pense que c'est une contribution importante à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Mme Anne Minh-Thu Quach: Merci.

Vous parliez des cibles qui ne sont pas atteintes. Citoyenneté et Immigration Canada a une cible d'immigration francophone de 1,8 %. Personnellement, je trouve que c'est très bas. On avait consulté, il me semble, des communautés qui voulaient que la cible soit de 4,4 %.

M. Graham Fraser: C'est exact.

● (1645)

Mme Anne Minh-Thu Quach: Vous dites qu'il y a des programmes de recrutement pour les communautés minoritaires francophones. Pensez-vous qu'il manque de financement pour ce type de programme de recrutement?

M. Graham Fraser: Je sais que le Programme des candidats des provinces a été transféré des provinces à Ottawa, au grand regret de la province du Manitoba, en particulier, qui avait utilisé ce programme pour souligner l'importance d'une immigration francophone. Cette collaboration entre Citoyenneté et Immigration Canada, la province du Manitoba et la Société franco-manitobaine est un exemple que je cite souvent. Je crois que cette collaboration continue et qu'il y a des signes de la réussite de ces immigrants. Ils sont arrivés il y a maintenant huit ans dans le cadre de ce programme. Leur intégration dans la société manitobaine est la preuve du succès de ce programme. On voit l'esprit de collaboration qui assure une telle réussite.

Mme Anne Minh-Thu Quach: Je pense que nous sommes tous deux d'avis qu'il y a un manque de financement et de ressources à cet égard.

Dans votre rapport sur les plans et les priorités de 2013-2014, vous fixez à 50 % la cible des enquêtes officielles qui doivent être résolues en 175 jours ouvrables ou moins. Cela veut dire une enquête sur deux. Manque-t-il de ressources pour atteindre cet objectif?

M. Graham Fraser: Je ne le crois pas. Je vais demander à Ghislaine de compléter ma réponse. Je pense que la complexité des plaintes est souvent liée à la réticence de certains ministères à répondre dans une période de temps appropriée.

Ghislaine, y a-t-il d'autres facteurs?

Mme Anne Minh-Thu Quach: Vous parlez de la réticence de certains ministères. Est-ce que cela arrive souvent?

Mme Ghislaine Charlebois: Non. Habituellement, nous avons une bonne collaboration des institutions fédérales. La cible de 50 % a été fixée en raison du grand nombre de dossiers en arrérage.

Mme Anne Minh-Thu Quach: Pourriez-vous nous dire combien il y a de dossiers en arrérage?

Mme Ghislaine Charlebois: Actuellement, il y a encore une centaine de dossiers qui datent de plus de deux ans et une autre centaine qui datent de un an à deux ans. Le reste des dossiers datent de moins d'un an.

Nous visons d'avoir un inventaire de dossiers raisonnable qui nous permettrait justement d'atteindre nos normes de service dans 100 % des cas, idéalement. Ces normes sont fixées à 175 jours ouvrables pour les enquêtes officielles et à 90 jours ouvrables pour les dossiers qui suivent le processus de résolution facilité.

Mme Anne Minh-Thu Quach: Combien d'enquêtes a chaque enquêteur? Avoir plus d'enquêteurs permettrait-il de faire avancer les dossiers plus rapidement?

Mme Ghislaine Charlebois: Tout à l'heure, il a été mentionné que nous avons fait une revue des services votés, il y a quelques années. Une des recommandations était justement d'avoir des ressources supplémentaires temporaires pour nous aider à réduire l'arrérage. Nous allons obtenir ces ressources cette année. Nous allons engager des gens qui...

Mme Anne Minh-Thu Quach: Combien?

Mme Ghislaine Charlebois: Nous allons ajouter environ cinq ressources temporaires. Nous espérons que cela nous permettra de réduire de beaucoup l'arrérage et d'atteindre nos normes de service au cours de la prochaine année. Ainsi, au lieu d'avoir une cible de 50 %, nous pourrions mettre la barre un peu plus haute.

Le président: Merci.

[Traduction]

C'est à vous, monsieur Jean.

M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à nos témoins de leur présence aujourd'hui.

J'ai des questions à vous poser, mais j'aurais d'abord quelques commentaires à faire. Je crois que la France est notre cinquième ou sixième partenaire commercial en importance. En fait, c'est dans la pétrolière Total située dans ma circonscription que la France a consenti l'un de ses plus gros investissements au Canada. Je le dis avec beaucoup de fierté, d'autant plus que ma circonscription abrite également la plus ancienne communauté francophone en Alberta, celle de Plamondon où les francophones sont légion.

M. Graham Fraser: Je crois qu'il y en a un qui est assis tout près de vous.

[Français]

Une voix: Pas Plamondon.

[Traduction]

M. Brian Jean: Tout le monde voudrait m'avoir comme député; cela ne m'étonne pas.

J'essaie d'apprendre le français depuis un certain temps déjà. En juin, cela fera neuf ans que je suis à Ottawa. J'ai déménagé au Québec il y a huit ans. Je me plais d'ailleurs à dire que ma situation est idéale. Je dors au Québec, je travaille en Ontario et je paie mes impôts en Alberta. Les gouvernements conservateurs qui s'y sont succédé pendant des générations ont fait en sorte de garder ces impôts le plus bas possible.

C'est un peu difficile à croire, mais je paie quelque chose comme 10 000 \$ par année de moins en impôt que certains de mes collègues des deux côtés de la Chambre, simplement parce que je réside en Alberta. Je ne voudrais pas décourager qui que ce soit, mais je tiens à dire que l'Alberta offre un avantage fiscal...

• (1650)

M. Royal Galipeau: Vous avez fini d'en remettre?

M. Brian Jean: ... et certaines autres provinces devraient songer à faire de même.

Pendant mes séjours au Québec, j'essaie d'apprendre le français et j'utilise beaucoup pour ce faire les sous-titres à la télévision. J'active la fonction sous-titre tant pour les émissions en anglais qu'en français.

J'ai constaté que l'on ne pouvait pas obtenir de sous-titres en français lors de la diffusion d'une émission en anglais. Alors, si je regarde par exemple les actualités, je peux comprendre 70 % des mots en français et voir de quoi il est question avec l'aide des images qui sont présentées. J'ai toutefois appris en effectuant quelques recherches que la technologie permet deux séries de sous-titres. Ainsi, en syntonisant un bulletin de nouvelles en anglais, vous pourriez avoir le choix des sous-titres dans une langue ou dans l'autre.

Je ne sais pas si quelqu'un s'est déjà penché sur la question. J'ai fait beaucoup de recherches de mon côté pour découvrir qu'il n'en coûterait qu'environ 35 \$ aux télédiffuseurs pour offrir les deux séries de sous-titres. Les gens pourraient ainsi avoir accès aux sous-titres en anglais et en français si l'on imposait cette exigence aux diffuseurs de tout le Canada

Comme je n'ai pas pu trouver de preuve empirique à l'appui de ma théorie, j'aurais une question à vous poser. D'abord et avant tout, est-ce qu'il y a eu des études permettant de savoir si cette méthode peut être efficace pour apprendre une autre langue? Je crois personnellement que c'est le cas. Par ailleurs, est-ce que cela pourrait être une façon de favoriser les échanges culturels? À partir du moment où j'ai commencé à apprendre le français, j'ai certes pu mieux comprendre mes collègues francophones. Je comprends mieux leurs points de vue sur la culture et la langue française ainsi que leurs priorités qui diffèrent de celles des Albertains, et je tenais à y arriver de manière à pouvoir voter ici en toute connaissance de cause.

Alors, monsieur Fraser, avez-vous entendu parler d'études à ce sujet et, le cas échéant, qu'ont-elles démontré?

M. Graham Fraser: Je trouve assez intéressantes votre observation et les recherches que vous avez menées à ce sujet.

À ma connaissance, nous ne nous sommes pas penchés sur la question. L'exemple le plus rapproché que je pourrais vous citer, et la comparaison est boiteuse, est celui de la Finlande qui a le taux d'alphabétisation le plus élevé parmi les pays de l'OCDE.

J'ai lu quelque part que cela s'expliquait notamment du fait que, contrairement à bon nombre des autres pays européens, les Finlandais ne font pas le doublage des émissions en anglais; ils les diffusent avec des sous-titres. C'est donc un incitatif à la lecture pour les jeunes enfants qui doivent utiliser les sous-titres pour regarder leurs émissions favorites, et cela les aide également à apprendre l'anglais. Je m'étonne toujours de voir combien de Scandinaves sont trilingues.

Je ne peux vous fournir aucune référence précise à ce sujet, mais cette utilisation des sous-titres en finnois pour les émissions en anglais est l'un des éléments qui explique le premier rang de la Finlande parmi les pays de l'OCDE pour ce qui est du taux d'alphabétisation.

M. Brian Jean: Avez-vous trouvé mon intervention suffisamment intéressante pour justifier une recherche plus approfondie afin de déterminer s'il existe des données à l'appui de ma théorie?

M. Graham Fraser: C'est un élément dont je vais certes discuter avec mes collaborateurs, mais j'ai appris à ne pas répondre trop spontanément lorsqu'il est question d'engager nos ressources de recherche sans savoir dans quelle mesure elles sont déjà mises à contribution.

M. Brian Jean: On croirait entendre un politicien davantage qu'un...

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Jean: Très bien. Merci.

Je n'ai plus de questions, monsieur le président.

Le président: Merci.

Madame Michaud.

[Français]

Mme Éloïse Michaud: Merci beaucoup.

J'aimerais revenir sur la question des 120 millions de dollars qui ont été transférés à la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne. Pour nous, du NPD, les intentions du gouvernement à ce sujet ne sont toujours pas claires. J'aimerais bien pouvoir partager votre léger optimisme, mais malheureusement, nous voyons des compressions de 9 % dans la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne à cet égard, quand on enlève le transfert de 120 millions de dollars.

J'ai très hâte de voir quel usage on en fera réellement. Nous attendons toujours la comparution du ministre Kenney devant notre comité. Nous pourrions peut-être obtenir un éclaircissement de la situation à ce moment, du moins c'est à souhaiter.

Revenons maintenant à votre présentation. Je me questionne sur la somme de 3,3 millions de dollars qui a été ajoutée pour permettre le déménagement à Gatineau. Selon l'information dont nous disposons, votre budget avait été augmenté, mais vous nous dites qu'il s'agit d'un prêt.

De quel poste budgétaire au sein du commissariat les paiements de remboursement vont-ils provenir?

M. Graham Fraser: Je pense que cela sera pris à même le budget des services de gestion, mais pendant une période de neuf ans.

Mme Éloïse Michaud: Croyez-vous que cela pourrait nuire à vos capacités d'enquête ou de faire votre travail?

M. Graham Fraser: Non, je ne le crois pas. En fait, il s'agit d'une initiative assez intéressante. C'est la première fois que nous décidons de fonctionner de cette façon. Nos collègues du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada n'ont pas trouvé d'autres exemples non plus et ont eu, eux aussi, un tel prêt.

• (1655)

Mme Éloïse Michaud: On va voir au fil du temps quels seront les résultats.

M. Graham Fraser: C'est exact.

Je pense que c'était un geste important pour appuyer l'indépendance des agents du Parlement.

Mme Éloïse Michaud: Merci.

Je vais maintenant passer à d'autres sujets. En fait, j'ai trois questions et j'aimerais que vous répondiez par oui ou par non à deux de celles-ci.

L'enquête que vous aviez entreprise sur la plainte qui avait été faite par rapport à la nomination du vérificateur général unilingue anglophone est-elle toujours ouverte, oui ou non?

M. Graham Fraser: Oui.

Mme Éloïse Michaud: Merci. On y reviendra.

J'aimerais parler du dossier des cartes unilingues qui avaient été utilisées par le ministre des Affaires étrangères. Celui-ci vous a-t-il confirmé qu'il cesserait d'utiliser les cartes unilingues dans le cadre de ses activités?

M. Graham Fraser: Pouvez-vous répéter votre question, s'il vous plaît?

Mme Éloïse Michaud: Va-t-il cesser d'utiliser les cartes unilingues?

M. Graham Fraser: Nous n'avons pas encore reçu la réponse du ministre. En fait, un rapport préliminaire a été envoyé à l'institution...

Mme Éloïse Michaud: D'après ce que je comprends, il n'y a pas eu de réponse à ce sujet. Est-ce exact?

M. Graham Fraser: Pas que je sache.

Mme Éloïse Michaud: Je vois bien que c'était un non.

Vous étiez présent quand j'ai déposé les avis de motion, au début de la rencontre. Quant à la motion au sujet de la réponse des hauts fonctionnaires aux agents du Parlement, vous savez que le Comité permanent des comptes publics, qui est constitué d'une majorité conservatrice, a décidé de ne prendre aucune mesure à l'égard de cette lettre, qui date de 2011.

Comment réagissez-vous à cela? Ne trouvez-vous pas que ça dénote un certain manque de respect face au travail des agents du Parlement?

M. Graham Fraser: Nous espérons que le projet pilote dans le cadre duquel un groupe parlementaire était chargé de considérer les demandes de financement des agents du Parlement deviendrait permanent, mais ça ne s'est pas fait. Nous restons donc un peu sur notre faim. La lettre était une réponse de tous les agents du Parlement à une lettre qui avait été écrite par le président du Conseil du Trésor, à l'époque...

Mme Éloïse Michaud: Oui, nous en avons pris connaissance.

M. Graham Fraser: Le but était de s'assurer qu'un incident embarrassant ne se répéterait pas et de vérifier si on appliquait aux activités des agents un nombre suffisant de mesures de contrôle. Dans cette lettre, nous avons dit très clairement qu'il y avait des processus de reddition de comptes, notamment mes comparutions devant ce comité, les rapports et la vérification interne que nous faisons ainsi que les vérifications du vérificateur général. Depuis que j'occupe ce poste, nous recevons l'approbation du vérificateur général.

Nous avons fait valoir que l'important était qu'un processus soigneux soit appliqué quant au choix des agents du Parlement. C'était en quelque sorte la teneur de notre propos. Nous n'avons pas reçu de réponse officielle.

Je ne sais pas quelles méthodes sont employées pour le choix. Quoi qu'il en soit, je serais tout à fait prêt à répondre aux questions du comité si ce dernier me demandait de comparaître à ce sujet.

Le président: D'accord, merci.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

M. Jacques Gourde: Monsieur le commissaire, je veux vous féliciter. Vous êtes souvent piégé par les questions des gens de l'opposition. Ils semblent tentés de vous mettre des réponses dans la bouche, de façon partisane, ce qui brise un peu l'esprit du comité. Quoi qu'il en soit, je tiens à vous féliciter parce que vous êtes vraiment habile et que vous donnez une réponse indépendante.

J'aimerais revenir sur les cas de retard. Vous avez dit que le nombre de plaintes avait baissé au fil des ans. Je pense que ça peut contribuer à maintenir un certain équilibre en matière de coûts.

Depuis combien d'années observez-vous une baisse du nombre de cas?

• (1700)

M. Graham Fraser: Je dirais que c'est le cas depuis trois ans.

Mme Ghislaine Charlebois: Je dirais qu'au cours des deux ou trois dernières années, nous avons vu une légère baisse. Ce n'est pas considérable, mais il y a effectivement une baisse.

M. Jacques Gourde: À quoi cette baisse pourrait-elle être due? Est-ce aux programmes mis en oeuvre par le gouvernement, à l'efficacité de la dernière Feuille de route? S'il y a moins de plaintes, il y a sûrement une raison à cela, à moins que ce ne soit circonstanciel.

M. Graham Fraser: Je n'ai pas de réponse à cela. Il est très difficile de déterminer pourquoi une chose n'arrive pas. On peut

interpréter cela de façon optimiste ou pessimiste. On peut tout aussi bien donner comme raison que les institutions répondent mieux à leurs obligations ou que les gens sont désabusés. On peut penser qu'ils ne sont pas conscients de leurs droits quand la question des droits linguistiques ne fait pas les manchettes.

M. Jacques Gourde: Vous avez déjà déclaré au comité que lorsque vous aviez fait vos enquêtes, vous aviez constaté des améliorations pour l'ensemble des ministères. Certains avaient amélioré leur note. Si l'ensemble des ministères améliorent leur note et que les services aux Canadiens s'améliorent de façon générale, on pourrait s'attendre à ce qu'il y ait moins de plaintes. En fait, si les services sont meilleurs, il y aura moins de plaintes. L'un ne va pas sans l'autre.

M. Graham Fraser: C'est exact. C'est le rapport que j'ai toujours vu entre ces deux facteurs. Il faut jouer notre rôle de promotion et de protection. Si nous faisons bien la promotion, les gens seront conscients de leurs responsabilités et il y aura moins de cas de non-respect des droits des Canadiens. Il y a donc un lien profond entre ces deux aspects du travail du commissariat.

M. Jacques Gourde: Si l'ensemble de l'appareil gouvernemental fait un meilleur travail, cela provient sûrement d'une forte volonté politique de respecter la dualité linguistique et de donner des services à l'ensemble des Canadiens. Nous en avons parlé dans les différents discours du Trône. Je pense que le message est bien compris: il faut faire preuve d'une sensibilité plus profonde et offrir des services de plus grande qualité. Cela ne peut pas nuire, en tout cas.

M. Graham Fraser: Sur le plan du respect, nous voyons une continuité d'un gouvernement à l'autre, depuis 40 ans. Aucun gouvernement n'a abandonné les principes de la loi. Cependant, nous continuons à devoir relever des défis en ce qui a trait à certains éléments des institutions fédérales. Certaines institutions ont plus de difficulté que d'autres.

J'ai toujours dit qu'il s'agissait d'une question fondamentale de leadership. Souvent, quand il y a un changement de leadership, quand quelqu'un arrive dans un ministère, y constate des problèmes et décide de faire en sorte qu'il y ait une amélioration, on voit les répercussions presque immédiatement. À l'inverse, si on envoie presque immédiatement le message selon lequel il ne s'agit pas d'une préoccupation de la haute gestion, les changements se font peu à peu.

M. Jacques Gourde: Monsieur Fraser, merci de confirmer que notre pays est sur la bonne voie sur le plan de la dualité linguistique.

Le président: Merci.

Monsieur Dionne Labelle, c'est à vous.

M. Pierre Dionne Labelle: Je ne vous demanderai pas si c'est bien ce que vous avez dit.

Je m'étonne toujours d'entendre M. Gourde dire que nous faisons preuve de partisanerie. Je viens d'entendre des commentaires de M. Brian Jean sur la fiscalité. Il se réjouit du fait qu'en Alberta, on paie 10 000 \$ de moins qu'au Québec. Quand l'Alberta aura des gauderies à 7 \$, l'assurance-médicaments et des congés parentaux, on pourra discuter de ces choses. Présentement, il n'y a pas lieu de parler d'équité fiscale. Je trouve cela totalement déplacé.

Revenons à vous, monsieur le commissaire. Sur la question de la traduction, *Le Devoir* rapportait que les ministères réduisaient le nombre de leurs documents internes à faire traduire. Ils demandent aux francophones de rédiger des notes de service en anglais. La question vous préoccupait lors de notre dernière rencontre. Vous deviez rencontrer le président de l'Association canadienne des employés professionnels à ce sujet. Cela a été fait, je crois.

Pourriez-vous nous parler des conclusions de cette rencontre?

• (1705)

M. Graham Fraser: Les gens de l'association et moi avons partagé nos préoccupations. Je pense que j'ai dit au comité, la dernière fois, que c'était le genre de situation où il était souvent très difficile de trouver la preuve écrite qu'il y ait eu une directive précise. Par contre, il y a des façons silencieuses ou non écrites d'envoyer un message indiquant qu'on considère ne pas avoir le temps d'envoyer à la traduction un document que le cabinet du ministre veut voir immédiatement. On sait fort bien que même si le ministre est bilingue, les membres de son cabinet ne le sont pas tous.

M. Pierre Dionne Labelle: Y a-t-il des documents qui ne sont plus traduits alors qu'ils l'étaient auparavant? Peut-on évaluer cela?

M. Graham Fraser: Personnellement, je n'ai pas de chiffres à cet égard, mais je sais que ce phénomène préoccupe le Bureau de la traduction.

M. Pierre Dionne Labelle: Allez-vous assurer un suivi auprès de ces personnes à ce sujet?

M. Graham Fraser: Je vais essayer de suivre cela. Vous soulevez un bon point. Comparer le nombre de documents qui ont été traduits il y a cinq ans au nombre actuel donnerait une indication.

M. Pierre Dionne Labelle: En effet, ça donnerait une indication. Je vous remercie.

J'ai une autre question, qui n'est pas de nature partisane du tout. Je vais parler de Statistique Canada. Quand cette agence a publié ses données qui provenaient du Recensement de 2011, ses représentants ont dit que les données portant sur la langue étaient jugées de bonne qualité. Toutefois, Statistique Canada incite les utilisateurs de données à faire preuve de prudence sur le plan de l'interprétation de l'évolution de la situation linguistique entre 2006 et 2011. Les données sont bonnes, mais il faut les utiliser prudemment.

Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor se servent de ces données pour établir leurs politiques publiques. N'êtes-vous pas inquiet relativement à cette missive de Statistique Canada?

M. Graham Fraser: Cela confirme les préoccupations que j'ai exprimées à l'époque où la formule longue a été abandonnée. Certaines questions ont été transférées de la formule longue au questionnaire court. Comme vous le savez, nous avons reçu des plaintes, mais il est évident que ce n'était pas la faute de Statistique Canada. On voit à quel point, avec la publication des données actuelles, les représentants de Statistique Canada sont extrêmement prudents relativement à l'utilisation de ces données. Ce matin ou hier, on a publié un texte écrit par l'ancien statisticien en chef, Munir Sheikh, qui traite du danger de l'utilisation continue de ces données, d'année en année.

M. Pierre Dionne Labelle: Allez-vous faire des recommandations à Statistique Canada relativement aux données que vous aimeriez voir incluses dans le formulaire pour être en mesure de faire votre travail et d'avoir une bonne évaluation de l'évolution démolinguistique du Canada?

Le président: Merci, monsieur Dionne Labelle.

Monsieur Fraser, vous pouvez répondre.

M. Graham Fraser: C'est une des choses que nous allons considérer. Nous n'avons pas fait une analyse complète des données qui ont été publiées hier; c'est trop récent. Par contre, nous allons bien sûr réfléchir à ce qu'il faut faire à partir de ces données qui viennent d'être publiées.

• (1710)

[Traduction]

Le président: D'accord.

Nous terminons avec une brève intervention de M. Benskin.

M. Tyrone Benskin: Merci, monsieur le président.

Tout cela m'amène à m'interroger sur l'importance relative de différentes choses. À la lumière de ce que j'ai pu entendre, je comprends que votre personnel et vous-même jouez un rôle de plus en plus important pour ce qui est de l'interprétation et de la mise en oeuvre de la réglementation en matière de langues officielles ainsi que des efforts de sensibilisation à ce sujet.

Je m'inquiète un peu des problèmes relevés à Statistique Canada. Si je ne m'abuse, vous avez parlé de 12 ou 17 personnes qui ont perdu leur emploi dans votre organisation dans le cadre du dernier réaménagement.

M. Graham Fraser: Tout cela s'est fait de façon très progressive au fil des trois ou quatre dernières années, et nous avons pu agir de manière assez ciblée. Il n'y a pas eu de licenciements...

M. Tyrone Benskin: C'est simplement que vous avez aussi mentionné l'embauche imminente de cinq nouveaux employés — pour le traitement des dossiers, je crois.

M. Graham Fraser: C'est exact.

M. Tyrone Benskin: Quelle est la charge de travail moyenne d'un agent affecté chez vous au traitement des dossiers?

Mme Ghislaine Charlebois: Il n'y a pas de charge de travail moyenne, car tout dépend de la complexité des dossiers. On ne fonctionne pas vraiment suivant le nombre de dossiers, mais plutôt en confiant certaines organisations aux différents analystes. Si l'un d'eux ne reçoit pas de plaintes pour les organisations dont il est responsable, il peut aller prêter main-forte à ses collègues.

Il est donc difficile de déterminer avec précision quelle est la charge de travail.

M. Tyrone Benskin: Mais vous estimez qu'avec les cinq agents supplémentaires, vous allez pouvoir éliminer l'arriéré?

Mme Ghislaine Charlebois: C'est le but visé. Les agents supplémentaires vont traiter les anciens dossiers, alors que les analystes déjà en poste vont se concentrer sur ceux que nous recevons en cours d'année.

M. Tyrone Benskin: D'accord.

Par ailleurs, je voulais faire valoir que même s'il y a diminution, cela ne signifie pas à mes yeux que votre travail est devenu moins nécessaire. Ce n'est pas parce que la criminalité baisse pendant une certaine période que l'on va éliminer toutes les patrouilles policières.

Cela étant dit, je tiens à vous remercier également pour le travail que vous accomplissez avec toute votre équipe. Nous espérons bien pouvoir continuer à vous aider à travailler toujours aussi efficacement.

Le président: D'accord.

Merci à tous les membres du comité pour vos questions concernant le budget des dépenses.

J'ai maintenant deux questions à mettre aux voix.

Le crédit 20, sous la rubrique Conseil privé, au montant de 21 621 488 \$ est-il adopté?

CONSEIL PRIVÉ

Commissariat aux langues officielles

Crédit 20 — Dépenses de programme.....21 621 488 \$

(Le crédit 20 est adopté.)

Le président: Le président doit-il faire rapport à la Chambre du Budget principal des dépenses de 2013-2014?

Des voix: D'accord.

Le président: Un grand merci pour vos questions et vos témoignages.

La séance est levée.

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.

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.

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