



Second Session  
Thirty-seventh Parliament, 2002-03

SENATE OF CANADA

---

*Proceedings of the Standing  
Senate Committee on*

## Official Languages

*Chair:*  
The Honourable ROSE-MARIE LOSIER-COOL

---

Wednesday, October 8, 2003

---

**Issue No. 9**

**Eleventh meeting on:**

The application of the Official Languages Act

---

WITNESSES  
*(See back cover)*

Deuxième session de la  
trente-septième législature, 2002-2003

SÉNAT DU CANADA

---

*Délibérations du Comité  
sénatorial permanent des*

## Langues officielles

*Présidente:*  
L'honorable ROSE-MARIE LOSIER-COOL

---

Le mercredi 8 octobre 2003

---

**Fascicule n° 9**

**Onzième réunion concernant:**

L'application de la Loi sur les langues officielles

---

TÉMOINS  
*(Voir à l'endos)*

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON  
OFFICIAL LANGUAGES

The Honourable Rose-Marie Losier-Cool, *Chair*

The Honourable Wilbert J. Keon, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Beaudoin	Lapointe
* Carstairs, P.C.	Léger
(or Robichaud, P.C.)	* Lynch-Staunton
Chaput	(or Kinsella)
Comeau	Maheu
Gauthier	

*\*Ex Officio Members*

(Quorum 4)

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES  
LANGUES OFFICIELLES

*Présidente*: L'honorable Rose-Marie Losier-Cool

*Vice-président*: L'honorable Wilbert J. Keon

et

Les honorables sénateurs:

Beaudoin	Lapointe
* Carstairs, c.p.	Léger
(ou Robichaud, c.p.)	* Lynch-Staunton
Chaput	(ou Kinsella)
Comeau	Maheu
Gauthier	

*\*Membres d'office*

(Quorum 4)

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, October 8, 2003  
(16)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 12:00 p.m., in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Rose-Marie Losier-Cool, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Chaput, Comeau, Gauthier, Keon, Lapointe, Léger and Losier-Cool (7).

*Other senators present:* The Honourable Senator Corbin (1).

*In attendance:* From the Parliamentary Research Branch, Library of Parliament Marie-Ève Hudon.

*Also present:* The official reporters of the Senate.

The committee resumed consideration of its Order of Reference pertaining to its study of the operation of the Official Languages Act and of regulations and directives made thereunder. (*See Committee Proceedings of February 10, 2003, Issue No. 3.*)

**WITNESSES:**

*From the Office of the Commissioner of Official Languages:*

Dyane Adam, Commissioner of Official Languages;

Gérard Finn, Special Advisor;

Guy Renaud, Director General, Policy and Communications;

Johane Tremblay, General Counsel and Director, Legal Services Branch;

Michel Robichaud, Director General, Investigations Branch.

Ms. Adam made a presentation and answered questions.

At 1:22 p.m., the committee adjourned to the call of the Chair.

**ATTEST:****PROCÈS-VERBAL**

OTTAWA, le mercredi 8 octobre 2003  
(16)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à midi, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Rose-Marie Losier-Cool (*présidente*).

*Membres du comité présents:* Les honorables sénateurs Chaput, Comeau, Gauthier, Keon, Lapointe, Léger et Losier-Cool (7).

*Autre sénateur présent:* L'honorable sénateur Corbin (1).

*Également présente:* De la Direction de la recherche parlementaire de la Bibliothèque du Parlement, Marie-Ève Hudon.

*Aussi présents:* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à son ordre de renvoi, le comité poursuit l'étude de l'application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant. (*Voir le fascicule n° 3 des délibérations du comité du 10 février 2003.*)

**TÉMOINS:**

*Du Bureau du Commissariat aux langues officielles:*

Dyane Adam, commissaire aux langues officielles;

Gérard Finn, conseiller spécial;

Guy Renaud, directeur général des politiques et communications;

Johane Tremblay, avocate générale et directrice des Services juridiques;

Michel Robichaud, directeur général, Direction générale des enquêtes.

Mme Adam fait une déclaration et répond aux questions.

À 13 h 22, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ:**

*Le greffier du comité,*

Adam Thompson

*Clerk of the Committee*

## EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday October 8, 2003

The Senate Standing Committee on Official Languages met this day 12:00 to study Bill S-11. An Act to amend the Official Languages Act (promotion of English and French).

**The Honourable Rose-Marie Losier-Cool** (*Chairman*) in the chair.

[*Translation*]

**The Chairman:** The purpose of our special meeting today is to hear from the Commissioner of Official Languages, who has just presented us with her Annual Report 2002-2003. I would like to thank the Commissioner for fitting in with our rather heavy schedule.

**Ms. Dyane Adam, Commissioner of Official Languages, Office of the Commissioner of Official Languages:** It is a great pleasure to be here, Madam Chair, I will start by introducing my colleagues: Johanne Tremblay, General Counsel and Director, Legal Services Branch; Guy Renaud, Director General, Policy and Communications; Michel Robichaud, Director General, Investigations Branch; and Gérard Finn, special advisor to the office of the Commissioner.

I have just tabled my fourth annual report, and I would like to take this opportunity to share its highlights with you and discuss its content and numerous recommendations.

Let us take stock. The year 2002-2003 began like many other years as far as official languages are concerned, with no great fanfare. However, the year certainly ended on a positive note. You closely monitor the health of English and French and you noted, as I did, an erosion of the government's commitment to official languages during the 90's.

When I took office in 1999, I voiced serious concerns and called on the entire political class and the federal administration to show greater leadership on linguistic duality. To my great satisfaction, I now recognize that the federal government has begun to change course.

My optimism about the future of official languages within the federal administration and Canadian society is in large part due to the publication of the much-anticipated Action Plan for the Official Languages. Let me be clear: this plan is one of the most significant expressions of leadership on official languages in the past decade. If I had to use an image to explain what this plan means for Canadians, I would say that it is a piece to be performed by a full orchestra. We have been waiting for the Canadian official languages symphony for some time, but now, thanks to the action plan, we have the score and all the musicians know their respective parts.

## TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 8 octobre 2003

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à midi pour étudier le projet de loi S-11, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (promotion du français et de l'anglais).

**L'honorable Rose-Marie Losier-Cool** (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

**La présidente:** Notre réunion spéciale d'aujourd'hui a pour but de rencontrer la commissaire aux langues officielles, qui vient nous présenter son Rapport annuel 2002-2003. Je remercie la commissaire d'avoir su s'adapter à notre horaire assez chargé.

**Mme Dyane Adam, commissaire aux langues officielles, Bureau du Commissariat aux langues officielles:** Madame la présidente, c'est un plaisir d'être ici. Je vais commencer par présenter mes collègues: Johanne Tremblay, avocate générale et directrice des services juridiques; Guy Renaud, directeur général des politiques, des communications et des bureaux régionaux; Michel Robichaud, directeur général, division général des enquêtes; et, Gérard Finn, conseiller spécial au cabinet de la commissaire.

Je viens déposer mon quatrième rapport annuel. Je veux profiter de cette occasion pour vous livrer les faits saillants et engager avec vous une discussion sur le contenu de ce rapport et les nombreuses recommandations qu'il comporte.

L'heure est au bilan et en matière de langues officielles, l'année 2002-2003 s'est amorcée, comme bien d'autres années, sans grands éclats, mais il faut reconnaître qu'elle s'est terminée sur une note positive. Vous qui suivez attentivement l'état de santé du français et de l'anglais, aviez constaté l'érosion de l'engagement à l'égard des langues officielles au cours des années 1990.

Depuis mon entrée en fonction en 1999, je n'ai pu m'empêcher de sonner l'alarme et de convier toute la classe politique et administrative fédérale à démontrer un plus grand leadership en matière de dualité linguistique. À ma grande satisfaction, je constate que le gouvernement fédéral a commencé à renverser la vapeur.

Mon optimisme à l'égard de l'avenir des langues officielles, au sein de l'administration fédérale et de la société canadienne est en bonne partie attribuable à la publication tant attendu du Plan d'action pour les langues officielles du Canada. Disons le clairement, ce plan constitue, à mon avis, une des plus grandes expressions de leadership en langues officielles depuis une décennie. S'il fallait, en fait, donner une image pour illustrer ce que représente ce plan pour les Canadiens, je dirais qu'il s'agit d'une œuvre pour grand orchestre. Ce n'est pas d'hier que nous aspirons à la symphonie des langues officielles, mais grâce au Plan d'action, nous avons désormais en main la partition, et tous les musiciens connaissent leur partie respective.

Although I applaud the determination that led to the development of the action plan, I see this as only the beginning. A plan, like a map, may very well serve as a guide, but we have only just begun the journey. To reach our destination, we must not only know how to read the map, but also actually set off on the journey. The true measure of success will be whether the plan is fully and completely implemented. It is not enough to set ambitious objectives; the government must also make the necessary effort to attain them.

We have closely studied the Action Plan for Official Languages. The annual report presents an analysis. I think it is a noteworthy contribution that will help re-launch the official languages program, but is not a magic cure. For one thing, the plan does not deal with some important areas for official languages such as bilingualism in our national capital, the arts, and the promotion of our linguistic duality internationally. In addition, the plan does not place enough emphasis on how to make linguistic duality an integral part of our Public Service.

What is more disturbing is that the plan provides no mechanism for evaluating its implementation at regular intervals. This is a weakness that could jeopardize the attainment of its objectives. I am going to take the government at its word and ask it to report on progress made towards the realization of the objectives of the plan.

My first recommendation proposes three ways to strengthen the action plan. First, an evaluation framework must be established to assess the steps taken and measure performance: by performance, I mean the results obtained.

Second, the government should establish a framework for intergovernmental cooperation with the provinces and territories. A number of objectives do, in fact, lie in areas of provincial jurisdiction, including education and health. I propose specific recommendations for each of these areas, recommendations 5 and 6, and I will return to these later.

The third way in which the government could strengthen its action plan is to develop a strategy for ongoing consultations and dialogue with the official language majorities with a view to including them in the government's efforts.

[English]

My second recommendation is addressed to this committee. I urge you to continue to closely monitor the implementation of the five-year action plan. There would be many occasions to move this plan along. It would be important for this committee to convene each year to hear those responsible so that they would be able to publicly report the attained results.

Your role as parliamentarians is essential to my work as ombudsman. Parliamentarians are the voice of the people. Senators have been leading by example, and have demonstrated

Si j'applaudis la détermination, qui a mené à l'élaboration du Plan d'action, il faut préciser que je n'y vois qu'un commencement. Un plan, comme une carte, peut très bien nous servir de guide, mais le voyage dans lequel nous nous engageons est à peine amorcé. Pour se rendre à destination, il faudra non seulement consulter la carte, mais aussi se mettre en marche. Le véritable succès du Plan d'action dépendra de sa mise en œuvre pleine et entière. Il ne suffit pas de se donner des objectifs ambitieux et clairement définis, il faut, bien sûr, déployer les efforts nécessaires pour les atteindre.

Nous avons pris le temps de scruter et d'évaluer le Plan d'action pour les langues officielles. Le rapport annuel présente une analyse de ce plan. Je crois qu'il s'agit d'une contribution notoire qui aidera à la relance du programme des langues officielles. Il faut, tout de même, ne pas y avoir une panacée. Par ailleurs, le plan ne traite pas des domaines d'importance pour les langues officielles dont le bilinguisme de la capitale nationale, les arts, la culture, la promotion de notre dualité linguistique à l'échelle internationale. De plus, le plan ne va pas assez loin au niveau de l'intégration de la dualité linguistique dans la fonction publique.

Ce qui est plus inquiétant encore, c'est que le plan ne prévoit pas de mécanismes de reddition de comptes pour évaluer périodiquement le rendement. Il s'agit d'une faiblesse non négligeable qui pourrait mettre en péril l'atteinte des objectifs visés. Je vais prendre le gouvernement au mot et lui demander de rendre des comptes quant aux objectifs qu'il s'est donnés.

Ma première recommandation propose trois moyens pour raffermir le Plan d'action. Premièrement, il faut établir un cadre de reddition de comptes, celui-ci est essentiel pour évaluer l'efficacité des initiatives prises et pour mesurer le rendement: par rendement, je veux dire des résultats concrets.

Deuxièmement, le gouvernement devrait mettre en place un cadre de coopération gouvernementale avec les provinces et les territoires. En effet, on le sait, plusieurs des objectifs ciblés relèvent de domaines de compétence provinciale dont l'éducation et la santé. Je propose des recommandations spécifiques pour chacun de ces domaines, les recommandations 5 et 6, et j'y reviendrai plus tard.

Le troisième moyen par lequel le gouvernement pourrait renforcer son Plan d'action consiste à concevoir une stratégie de concertation avec les majorités des langues officielles pour qu'elles se sentent parties prenantes des efforts du gouvernement.

[Traduction]

Ma deuxième recommandation s'adresse à votre comité. Je vous invite à continuer à exercer une vigie étroite de la mise en œuvre du plan d'action quinquennal. Il y aura beaucoup d'occasions de faire avancer ce plan. Il serait important que le comité convoque annuellement les responsables pour qu'ils puissent se rapporter sur les résultats atteints.

Votre rôle en tant que parlementaires est indispensable à mon travail d'ombudsman. Les parlementaires constituent la voix du peuple. Les sénateurs prêchent par l'exemple et démontrent, par

through participation that progress in official languages is a function of the efforts put into it; and I thank honourable senators for that participation.

This year's annual report contains a new component. We present an analysis of the implementation of recommendations contained in our studies, investigations and follow-ups. The analysis reveals that the federal administration's performance with respect to official languages is uneven. I am still too often called upon to act as a disciplinarian and to do follow-ups on my follow-ups.

Institutions and managers should live up to their responsibilities as a matter of course. I call on the entire federal administration to take the success stories described in this report as an example to follow. Leadership by the federal administration is the necessary component to political leadership.

My fourth recommendation is aimed primarily at the senior public service. Deputy ministers and associate deputy ministers should attain the same level of bilingualism as that required of other executives in the public service. Deputy minister positions open to those outside the public service should be staffed on an imperative basis to ensure bilingualism.

As you know, the president of Treasury Board has tabled a bill on the modernization of human resources management, which should be adopted soon. I intervened in the legislative review process to propose amendments. One of the changes made to the bill is the addition of a clause in the preamble acknowledging linguistic duality as a fundamental value of the public service. This "guiding principle," to quote the president of Treasury Board, Minister Robillard, should also serve as a basis for updating related policies. The annual report offers a detailed recommendation on modernizing human resources.

This modernization must be accompanied by a change in culture conducive to linguistic duality, by emphasizing principles and values instead of rules, by informing senior public servants of their responsibilities, by making people appointed to senior positions aware of their responsibilities when they are hired, and by progressively eliminating non-imperative staffing.

Canadians tell us that health care is a national priority. The first step in care is listening. Quality care depends on the ability of health care professionals to establish a relationship of trust with the patient. As a clinical psychologist, I know that this is a key element in the healing process. How can someone provide a diagnosis and suggest a treatment if they cannot adequately understand or communicate with the patient? The responsibility for caring for our citizens with human dignity must include linguistic considerations. As the epic fight over the Montfort Hospital showed us, official language minority communities are

leur collaboration, que les langues officielles progressent au rythme des efforts qu'on y consacre. Je vous remercie, honorables sénateurs, de votre appui indéfectible.

Cette année, le rapport annuel comporte une nouveauté. Nous y présentons une analyse de la mise en oeuvre des recommandations qui résultent de nos études, de nos enquêtes et de nos suivis. Cette analyse révèle que le rendement de l'administration fédérale est très inégal en matière de langues officielles. Je suis encore trop souvent obligée de jouer le rôle de préfet de discipline et de faire des suivis de mes suivis.

Les institutions et les gestionnaires devraient plutôt spontanément assumer les responsabilités qui leur reviennent. J'en appelle à toute l'administration fédérale pour suivre l'exemple des belles réussites qui figurent dans ce rapport. Le leadership de l'administration fédérale est le complément nécessaire au leadership politique.

Ma quatrième recommandation vise notamment la haute fonction publique: les sous-ministres et les sous-ministres associés devraient atteindre le même niveau de bilinguisme que celui exigé des autres cadres de la fonction publique et les postes de sous-ministres ouverts à l'extérieur de la fonction publique devraient être comblés par un processus de dotation impératif assurant le bilinguisme.

La présidente du Conseil du Trésor, vous le savez, a déposé un projet de loi visant la modernisation des ressources humaines, qui devrait bientôt être adopté. Je suis intervenue dans le cadre de cette révision législative pour proposer des amendements. L'un des changements apportés au projet de loi concerne l'ajout d'une clause dans le préambule qui reconnaît la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la fonction publique. «Ce principe directeur,» pour reprendre les mots de la présidente du Conseil du Trésor, la ministre Robillard, devrait aussi animer les mises à jour des politiques afférentes. Le rapport annuel propose une recommandation détaillée à l'égard de la modernisation de la gestion des ressources humaines.

Il faut que cette modernisation s'accompagne d'un changement de culture favorable à la dualité linguistique en mettant l'accent sur les principes et les valeurs plutôt que les règles, en informant les autres fonctionnaires à l'égard de leurs responsabilités, en sensibilisant les personnes nommées aux postes supérieurs dès l'embauche et en éliminant progressivement la dotation non impérative.

Les soins de santé, nous disent les Canadiens et les Canadiennes, sont une priorité nationale. Soigner, c'est avant tout écouter. L'efficacité des soins prodigués est étroitement liée au climat de confiance que les professionnels de la santé cherchent à établir avec leurs patients. À titre de psychologue clinicienne, je sais que c'est là une condition élémentaire au processus de guérison. Mais comment poser un diagnostic et proposer un traitement si l'on ne peut comprendre ou communiquer adéquatement avec le patient? La responsabilité de soigner nos citoyens, lorsqu'elle touche la dignité humaine, ne peut pas passer

well aware of the fragile nature of the health care services they receive in their own language.

A number of stakeholders have raised the possibilities of signing new agreements with the provinces and territories to benefit the minority communities; or of changing the current agreements to include specific provisions on health care services in the minority language. Another possibility is to draw inspiration from the official languages in education agreements administered by Canadian Heritage, and develop similar agreements in health care. I ask the Minister of Health in my sixth recommendation to take measures to that end.

[*Translation*]

In my report, I come back to the issue of bilingualism in the national capital. I recommend that the federal minister responsible for official languages examine the question and take all measures to have the national capital declare officially bilingual. If we look at the commitment made by the Premier of Ontario, the context today looks much more favourable for implementing this recommendation than it did a few months ago.

In our overview of this year, we also note that the government did not implement all the recommendations in the 2001-2002 annual report. Of last year's seven recommendations, two have been fully implemented, two are in the process of being implemented and three have not yet been implemented. I had to reiterate two recommendations, including the one that the government give the Ministerial Reference Group on Official Languages the status of a permanent cabinet committee so that it can support the implementation of the plan.

I know that you are committed to ensuring that concrete measures are taken to implement Part VII of the Official Languages Act, just as I am. That is why I am also reiterating my recommendation from last year on the binding nature of this part of the Act. The vitality of the official language minority communities should not remain wishful thinking, it is a requirement for the promotion of linguistic duality as a fundamental value of this country.

In conclusion, I would say that since I took office, and this annual report is no exception, I have stressed the importance of leadership at both the political and administrative levels. I return to this question year after year. I must tell you however that I am very concerned about continuity these days, because we are in a transitional period for the government. Change is on the horizon. Some individuals may be called on to play new roles and new priorities will appear on the government's agenda.

Given that this is a question of fundamental values, the government has a constitutional and legislative obligation to follow through on language matters and to work to ensure the true equality of French and English in Canada. This has not yet

outré aux considérations linguistiques. Les communautés minoritaires des langues officielles, comme la lutte épique de l'Hôpital Monfort nous le démontre, connaissent bien la fragilité des services de santé qu'elles reçoivent dans leur langue.

Plusieurs intervenants ont évoqué la possibilité que soient conclues de nouvelles ententes avec les provinces et les territoires au profit des communautés minoritaires ou que les ententes actuelles incluent des dispositions précises sur les services de santé dans la langue de la minorité. De plus, on pourrait, en s'inspirant des ententes dans le domaine de l'enseignement administré par Patrimoine Canada, développer des ententes similaires dans le domaine de la santé. Je demande à la ministre de la Santé, dans ma sixième recommandation, de prendre des mesures en ce sens.

[*Français*]

Je reviens cette année à la charge concernant le bilinguisme dans la capitale nationale. Je recommande au ministre fédéral responsable des langues officielles d'examiner la question et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour que la capitale nationale soit déclarée officiellement bilingue. À en juger par les engagements pris par le premier ministre de l'Ontario, le contexte devrait maintenant être plus favorable qu'il ne l'était il y a quelques mois à la concrétisation de cette recommandation.

Dans notre bilan de cette année, nous constatons aussi que le gouvernement n'a pas mis en œuvre toutes les recommandations du dernier rapport annuel de 2001-2002. Des sept recommandations de l'an dernier, deux ont été mises en œuvre, deux sont en voie d'être mises en œuvre et trois autres sont restées sur la planche de travail. J'ai dû réitérer deux recommandations, dont celles que le gouvernement accorde au groupe de référence ministériel sur les langues officielles un statut de comité permanent afin qu'il puisse appuyer la mise en œuvre du plan.

Je vous sais très engagés, tout comme moi, dans la concrétisation de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. C'est la raison pour laquelle je réitère de nouveau ma recommandation de l'an dernier à l'égard du caractère exécutoire de cette partie de la loi, vraiment de clarifier la portée juridique de la Partie VII de la loi. L'épanouissement des communautés minoritaires de langues officielles n'est pas un vœu pieux, c'est une exigence de la promotion de la dualité linguistique comme valeur fondamentale du pays.

En conclusion, depuis le début de mon mandat, et ce rapport annuel ne fait pas exception, j'ai insisté sur le leadership tant politique qu'à l'échelle de l'administration fédérale, et je reviens année après année sur ce leitmotiv. Je dois vous avouer cependant que je me préoccupe beaucoup de la continuité actuellement, parce que nous sommes dans une période de transition gouvernementale. Elle se pointe à l'horizon. Certains acteurs pourraient être appelés à changer de fonction, et de nouvelles priorités apparaîtront peut-être à l'agenda gouvernemental.

Étant donné qu'il s'agit de valeurs fondamentales, le gouvernement a l'obligation constitutionnelle et législative de poursuivre sur la voie de progression vers l'égalité réelle du français et de l'anglais au Canada. C'est encore un projet

been achieved. The entire matter of official languages must remain at the very centre of government priorities. Thank you, I will be happy to answer your questions.

**The Chairman:** Thank you, Commissioner, for your presentation. In your recommendations, you say that Parliamentarians echo the work of your office. We not only echo your work, I think we are in unison with you. The fourth report which this committee presented to the Senate last week contained several recommendations along the same lines as yours.

**Senator Gauthier:** Your report this year holds up better than it did last year. I mean this as a compliment. In paragraph 5 of the press release accompanying your annual report, you indicated that this year you would be emphasizing accountability and transparency. Who audits the books of the Office of the Commissioner of Official Languages?

**Ms. Adam:** Our financial statements are submitted to the Secretariat of the Treasury Board each year, but without an external audit. As a follow-up to what was done this summer, since I attach great importance to the importance of the transparency and credibility of our office and the federal government, our financial statements will be audited by the Auditor General from this year on.

**Senator Gauthier:** That is excellent. Since you have held this position, in other words since 1999, all your annual reports and indeed your office's estimates have been studied in committee and, as far as I know, have been approved before the final date of May 31.

**Ms. Adam:** Yes, that is correct.

**Senator Gauthier:** As senior public servants, you and Ms. Fraser have a special relationship with members of Parliament and senators.

**Ms. Adam:** To repeat something I said earlier, we enjoyed the confidence of the Joint Standing Committee on Official Languages. The joint committee always studied the budget of the Office of the Commissioner of Official Languages.

**Senator Gauthier:** Has the Public Service Commission audited your staffing standards since your appointment as commissioner?

**Ms. Adam:** We submit an annual report to the Public Service Commission pursuant to the agreement on delegation of authority. To my knowledge, however, the Commission has not audited our procedures.

**Senator Gauthier:** You have been delegated staffing authority. You have also been granted a certain freedom of action with respect to management. Has Treasury Board examined your procedures?

**Ms. Adam:** I should explain that our senior officials are appointed by the Public Service Commission. The Office of the Commissioner of Official Languages has not been delegated the authority to make its own senior appointments. Treasury Board

inachevé. Toute la question des langues officielles doit donc rester au centre des priorités du gouvernement. Je vous remercie, il me fera plaisir de répondre à vos questions.

**La présidente:** Je vous remercie, Madame la commissaire, pour votre exposé. Dans vos recommandations, vous dites que les parlementaires faisaient écho au travail du Commissariat. Non seulement nous faisons écho à votre travail, mais je crois que nous sommes même à l'unisson. Le quatrième rapport que ce comité a présenté au Sénat la semaine dernière contient plusieurs recommandations qui vont dans le même sens que les vôtres.

**Le sénateur Gauthier:** Votre rapport, cette année, se tient. L'année passée, il se défaisait. C'est un compliment. Dans votre communiqué qui accompagnait le rapport annuel, au paragraphe 5, vous écrivez que cette année vous alliez mettre l'accent sur la reddition des comptes et la transparence. Qui vérifie les livres du Commissariat aux langues officielles?

**Mme Adam:** Nos états financiers étaient soumis chaque année au Secrétariat du Conseil du Trésor, mais sans vérification externe. Pour faire suite à ce qui s'est passé cet été, comme j'accorde beaucoup d'importance à la transparence et à la crédibilité de notre bureau et de l'appareil fédéral, les états financiers, à partir de cette année, seront vérifiés par la vérificatrice générale.

**Le sénateur Gauthier:** C'est excellent. Depuis que vous exercez ce poste, soit 1999, tous les rapports annuels, même les crédits du Commissariat, ont été étudiés en comité parlementaire et, à ma connaissance, ont été approuvés par le comité avant la date butoir du 31 mai.

**Mme Adam:** Oui, c'est exact.

**Le sénateur Gauthier:** Vous et Mme Fraser, en tant que hauts fonctionnaires, avez une relation tout à fait spéciale avec les députés et les sénateurs.

**Mme Adam:** Pour reprendre un peu mes propos précédents, nous avons joui d'une relation de confiance avec le Comité mixte des langues officielles, c'est toujours le cas maintenant avec les deux comités. Le comité mixte a toujours examiné les crédits budgétaires de la Commissariat aux langues officielles.

**Le sénateur Gauthier:** La Commission de la fonction publique a-t-elle effectué une vérification de vos normes de dotation depuis que vous êtes en poste?

**Mme Adam:** Nous soumettons un rapport annuel à la Commission de la fonction publique, conformément à l'entente de délégation des pouvoirs. Toutefois, à ma connaissance, la commission n'a pas effectué une vérification de nos procédures.

**Le sénateur Gauthier:** On vous a délégué des pouvoirs en dotation. Une certaine liberté d'action au niveau de la gestion vous a également été accordée. Le Conseil du Trésor a-t-il examiné vos procédures?

**Mme Adam:** Je dois préciser que nos cadres sont nommés par la Commission de la fonction publique. Le Commissariat aux langues officielles ne jouit pas d'un pouvoir de délégation pour effectuer ses propres nominations aux groupes des cadres



receives a report each year. To my knowledge, however, there has been no audit. The Public Service Commission is responsible for appointing senior officials.

**Senator Gauthier:** Did you swear an oath of allegiance at the time of your appointment?

**Ms. Adam:** I do not believe I took an oath. I did, however, meet the ethics counsellor.

**Senator Gauthier:** It is strange that some appointees are required to take an oath but this was not so in your case.

To change subjects, the Access to Information Act does not provide for access to information held by the Office of the Commissioner of Official Languages. Would you be in favour of an amendment to the act so that some MPs and senators could gain access to this information?

**Ms. Adam:** The government has undertaken a re-examination of the existing act. Consultations along these lines were carried out over the years. During these consultations, each officer of Parliament was invited to come and give an opinion.

I myself have no objection to my office's coming under the Access to Information Act. Of course, there would be an exception in the case of certain legal opinions or certain other information not normally provided under the act — our investigations, for example.

I see no reason, however, why information on expense accounts could not be made available.

**Senator Gauthier:** The Office of the Commissioner of Official Languages operates independently of the government, but you are not independent as far as your budget is concerned. As commissioner, you must defend your budget in order to get the necessary funding to fulfil your role.

As an officer of Parliament, as an officer of government and as a senior official, you are obliged, as it were, to plead your case before Treasury Board to get the funds you need. Does this arrangement suit you?

**Ms. Adam:** I will be very honest with you. I have expressed some concerns in this regard to various levels of government and to the Prime Minister, the minister to whom I answer, administratively speaking. On two occasions I had to appear before Treasury Board to request additional funds, and as an officer of Parliament, I find this situation very uncomfortable.

For example, when we asked for additional funding to restore the audit function within the Office of the Commissioner of Official Languages, Treasury Board claimed that it was responsible for the role of auditor. This difference in opinion gave rise to a debate with Treasury Board on the mandate of our office. The situation was quite uncomfortable.

supérieurs. Le Conseil du Trésor reçoit un rapport chaque année. Toutefois, à ma connaissance, il n'a pas effectué de vérification. La nomination des cadres relève de la Commission de la fonction publique.

**Le sénateur Gauthier:** Avez-vous prêté un serment d'allégeance lors de votre nomination? Est-ce qu'un tel serment est d'usage pour votre poste?

**Mme Adam:** Je ne crois pas avoir prêté serment. J'ai toutefois rencontré le conseiller en éthique.

**Le sénateur Gauthier:** Il est étrange que certaines nominations exigent que l'on prête serment et que ce ne soit pas votre cas.

D'autre part, la Loi sur l'accès à l'information ne donne pas accès à l'information découlant du Commissariat aux langues officielles. Seriez-vous favorable à ce qu'un amendement à la loi soit apporté afin de permettre à certains députés et sénateurs l'accès à cette information?

**Mme Adam:** Un processus fut entamé par le gouvernement afin de réexaminer la présente loi. Une consultation s'est effectuée, au cours de l'année, à cet effet. Lors de cette consultation, chaque agent du Parlement fut invité à venir partager son point de vue.

Pour ma part, je n'ai pas d'objection à ce que le Commissariat aux langues officielles soit assujéti à la Loi sur l'accès à l'information. Bien sûr, une exception doit s'appliquer dans le cas de certains avis juridiques ou certaines informations normalement soustraite à la loi, nos enquêtes, par exemple.

En ce qui a trait aux comptes de dépenses, je ne vois aucune raison pour laquelle cette information ne devrait pas être disponible.

**Le sénateur Gauthier:** Le Commissariat aux langues officielles opère sans lien de dépendance avec le gouvernement. Toutefois, sur le plan budgétaire, vous n'êtes pas indépendant. La commissaire doit faire valoir ses arguments afin d'obtenir les fonds nécessaires pour remplir son rôle.

En tant qu'agent du Parlement, officier du gouvernement et haut fonctionnaire, vous devez, en quelque sorte, plaider devant le Conseil du Trésor pour que l'on vous accorde les fonds dont vous avez besoin. Cet arrangement vous convient-il?

**Mme Adam:** Je serai très honnête. J'ai exprimé une certaine préoccupation à cet égard à différents paliers gouvernementaux et au premier ministre, qui est mon ministre responsable sur le plan administratif. J'ai dû, à deux reprises, me présenter devant le Conseil du Trésor pour demander des crédits budgétaires additionnels, et j'ai trouvé cette situation très inconfortable en tant qu'agent du Parlement.

Par exemple, lorsque nous avons demandé des fonds additionnels pour réinstaurer la fonction de vérification au Commissariat aux langues officielles, le Conseil du Trésor a prétendu que le rôle de vérificateur lui appartenait. Cette divergence a donné lieu à un débat avec le Conseil du Trésor sur le mandat du bureau du Commissariat aux langues officielles. La situation fut quelque peu inconfortable.

Of course Treasury Board as an employer is responsible for audits. The role of the Official Languages Commissioner, however, is similar to that of the Auditor General with respect to external audits, independent of government.

The institutions conduct their own audits, as does the employer. Nevertheless, the Official Languages Commissioner should not be excluded from carrying out external independent audits, as long as these are submitted directly to Parliament.

Thus, it is true to say that we have been somewhat uncomfortable.

**Senator Gauthier:** My questions on the second round will deal with the report.

**Senator Comeau:** First of all, I would like to welcome you here, Commissioner. My first question has to do with implementing the action plan. Who is responsible for implementing this plan? Would it be Mr. Dion, the President of Treasury Board or the Minister of Canadian Heritage?

**Ms. Adam:** In the action plan accountability framework, Mr. Dion is identified as the coordinator, but we can use the analogy of an orchestra conductor to illustrate the shared responsibilities.

**Senator Comeau:** Then Mr. Dion is the person in charge?

**Ms. Adam:** Yes, he is the coordinator and is accountable for the action plan as a whole. Nevertheless, the law is clear on responsibilities relating to education agreements. These always come under the Minister of Canadian Heritage. For example, the Minister of Intergovernmental Affairs cannot tell the Minister of Canadian Heritage what to do. The Minister of Intergovernmental Affairs may coordinate and make suggestions, but his role is not one of direct accountability.

**Senator Comeau:** This concerns me. I have worked in industry. The channels of responsibility and authority were very clear in that sector. It was easy to connect responsibilities to a specific authority or individual. When things went well, we know whom to compliment; when things went badly, we knew where to look for a remedy.

In a context where there is a division of responsibilities, quite often we find that no one is fully responsible. You get around the problem by shifting it off to someone else. As a parliamentarian, I am concerned about this. Do you share my concerns?

Il faut reconnaître que le Conseil du Trésor a certes une responsabilité de vérification en tant qu'employeur. Toutefois, le rôle du Commissariat aux langues officielles s'apparente au rôle de la vérificatrice générale du Canada en ce qui a trait aux vérifications externes, indépendantes de l'appareil.

Les institutions font leurs propres vérifications et l'employeur fait ses vérifications. Cependant, le Commissariat aux langues officielles ne devrait pas être, pour autant, exclu d'effectuer des vérifications externes et indépendantes, quitte à les soumettre directement, par exemple, au Parlement.

Il est donc juste de préciser que nous ressentons, en effet, un inconfort.

**Le sénateur Gauthier:** Mes questions, au deuxième tour, toucherons le rapport annuel.

**Le sénateur Comeau:** Permettez-moi, tout d'abord, de vous souhaiter la bienvenue, madame la commissaire. Ma première question touche la mise en œuvre du plan d'action. À qui reviendra la responsabilité de mettre en œuvre ce plan d'action? S'agira-t-il du ministre Dion, du président du Conseil du Trésor ou du ministre du Patrimoine canadien?

**Mme Adam:** On a utilisé l'image d'un chef orchestre, à titre d'analogie, pour illustrer une responsabilité partagée selon laquelle M. Dion, dans le cadre d'une imputabilité accompagnant le Plan d'action, est identifié comme le coordonnateur.

**Le sénateur Comeau:** Le ministre Dion est alors la personne en charge?

**Mme Adam:** Oui, il est coordonnateur et responsable de rendre compte pour l'ensemble du Plan d'action. Toutefois, la loi est claire en ce qui a trait aux responsabilités touchant les ententes sur l'éducation. Cette responsabilité revient toujours au ministre du Patrimoine canadien. Par exemple, le ministre responsable des Affaires intergouvernementales ne peut dicter au ministre du Patrimoine canadien ce qu'il doit faire. Le ministre des Affaires intergouvernementales peut coordonner et amener des suggestions. Toutefois, il ne s'agit pas d'un rôle d'imputabilité directe.

**Le sénateur Comeau:** Cette question me préoccupe. J'ai eu l'occasion de travailler dans l'industrie. Dans ce secteur, les lignes de responsabilité et d'autorité étaient claires et précises. On pouvait facilement identifier chaque responsabilité à l'autorité et aux personnes spécifiques. Lorsque les choses allaient bien, nous savions à qui adresser les compliments; lorsque les choses allaient moins bien, nous savions également à qui s'adresser pour les remédier.

Il est fréquent, dans un contexte où on retrouve une répartition des responsabilités, de constater que personne n'est entièrement responsable. On contourne les problèmes en renvoyant la responsabilité à une autre personne. Cette perspective me préoccupe, en tant que parlementaire. Partagez-vous mes inquiétudes à cet effet?

**Ms. Adam:** To some extent. Four or five years ago there was no concerted ministerial leadership with respect to official languages. Today the action plan provides us with concerted leadership. The ministers work together — and we saw this in the creation of the action plan.

I do share your concerns as regards implementation. The present Prime Minister has more or less refused to recognize the ministerial reference group as a standing cabinet committee. I feel it is very important we not lose this concerted leadership. The Minister of Canadian Heritage will of course retain her authority with respect to the Treasury Board Secretariat and the Department of Justice. Our ministers, however, work together. It is clear that if there is no concerted and coherent political leadership, the leadership in the administration will suffer.

**Senator Comeau:** It is dangerous when responsibility is attached to an individual rather than to a position. At the moment, we have very convincing people working to move matters forward, but will the situation be the same two weeks or several months from now? We do not know. That is what worries us when there is a lack of precision.

My second question is with regard to cooperation between the provinces. Are you satisfied by the method contained in the action plan under which a department of health program will be done in cooperation with the provinces?

**Ms. Adam:** One of the major weaknesses of the official languages action plan is its accountability framework. Like many of the desired outcomes, be it in the area of health, education for the majority as well as for the minority or immigration, this is either under provincial jurisdiction or shared jurisdiction with the federal government.

This is why I made very specific recommendations under which a clearly defined intergovernmental cooperation framework be established so that the federal government can work with the provinces to achieve these objectives. That is one of my recommendations because this is not specified in the accountability framework.

This is why I insisted that the Minister of Canadian Heritage, Ms. Sheila Copps, encourage ministers of education to set out standards to assess progress on the objective, for instance, of recruiting more young francophones in our French schools. It is all very well to have an objective like that. It is very noble and ambitious to say that in 10 years, 80 per cent of young francophones will go to French schools. But will that objective be evaluated only in 10 years?

I am asking that the minister of education of each province quantify and account for that since the federal government will be spending more money and will transfer more to achieve this objective. Improvement should also be accounted for on an annual basis.

**Mme Adam:** Dans un certain sens. Il y a quatre ou cinq ans, le leadership n'était pas concerté au niveau des ministres en ce qui a trait aux langues officielles. Le plan d'action, aujourd'hui, nous procure un leadership concerté. Les ministres travaillent ensemble — on a d'ailleurs pu le constater dans la création du Plan d'action.

Je partage votre inquiétude en ce qui concerne la mise en œuvre. Le premier ministre actuel a, en quelque sorte, refusé de reconnaître le groupe ministériel de référence comme comité permanent du Cabinet. À mon avis, il est très important qu'on ne perde pas ce leadership concerté. Le ministre du Patrimoine canadien gardera, bien sûr, sa responsabilité en ce qui concerne le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère de la Justice. Toutefois, nos ministres travaillent ensemble. Il est clair que si le leadership politique n'est pas concerté et cohérent, le leadership administratif en souffrira.

**Le sénateur Comeau:** Cela est dangereux quand on attribue la responsabilité à une personne plutôt que de l'attribuer à des postes. À ce moment-ci, je crois qu'on a des gens très convaincants pour faire avancer les dossiers. Toutefois, la situation sera-t-elle la même dans deux semaines ou plusieurs mois? On ne le sait pas. C'est ce qui est inquiétant lorsqu'il y a manqué de précisions.

Ma deuxième question a trait à la coopération entre les provinces. Êtes-vous satisfaite des moyens cités dans le Plan d'action selon lesquels un programme du ministère de la Santé se fera avec la coopération des provinces?

**Mme Adam:** Une des grandes faiblesses du cadre d'action des langues officielles, c'est son cadre de reddition de compte. Comme beaucoup des résultats recherchés, que ce soit dans le domaine de la santé, de l'éducation pour la majorité comme pour la minorité ou de l'immigration, c'est soit de compétence provinciale soit de compétence partagée avec le fédéral.

C'est pour cette raison que j'ai fait des recommandations très précises selon lesquelles on doit établir un cadre de coopération intergouvernemental clairement défini pour que le fédéral travaille avec les provinces dans l'atteinte de ces objectifs. C'est l'une de mes recommandations parce que cela n'est pas précisé dans le cadre d'imputabilité.

C'est pour cette raison que j'ai insisté pour que la ministre de Patrimoine canadien, Mme Sheila Copps, encourage les ministres de l'Éducation à établir des normes pour évaluer le progrès sur l'objectif, par exemple, de recruter plus de jeunes francophones dans nos écoles françaises. C'est beau d'émettre un objectif comme cela. C'est noble et ambitieux de dire que dans 10 ans, 80 p. 100 des jeunes francophones participeront aux écoles françaises. Évaluera-t-on cet objectif dans 10 ans seulement?

Je demande que le ministre de l'Éducation de chaque province comptabilise et rende compte de cela puisque le fédéral dépensera plus d'argent et en transférera davantage pour atteindre cet objectif. Il faut aussi rendre compte des améliorations sur une base annuelle.

As a parliamentary committee, you will be in a position to see whether the situation has been corrected or improved and if not, what additional means should be taken during that period if necessary.

**Senator Comeau:** You are telling me that it is a very common practice in the private sector to have the means to achieve results when specific objectives have been set. I am worried that that evaluation is not in place. Perhaps this is something the committee should settle?

I would like to get back to the issue of the creation of new agencies which are not government agencies, such as Parks Canada and the Canadian Customs and Revenue Agency. Do you have the means to verify the performance of these agencies?

**Ms. Adam:** Yes, these are agencies and institutions that are subject to the Official Languages Act. There are more than 175 of them. I think that crown corporations and agencies represent more employees in gross numbers than departments for which Treasury Board is the employer. That is precisely one of the reasons that led the Office of the Commissioner to reinforce the audit function. This will give us a tool to enable us to conduct a study on the state of linguistic duality in these institutions. Complaints are not a reliable indicator. It depends on the nature of the institution. There are some institutions that are much further from the Canadian public in terms of the services they offer.

That is really one of the objectives and I am concerned about it. Let me give you an example. Ms. Lucienne Robillard and her team conducted a study of the understanding of the official languages policy within our departments. The study revealed that there was significant misunderstanding of the official languages policy in our departments. We are talking about a context where institutions are much closer to Parliament, much closer to government.

What would be the result of this study if it were conducted among our other institutions and organizations that are subject to the law?

**Senator Lapointe:** I heard the entire interview that you gave to Mr. Jean Lapierre of CKAC radio. That interview was very interesting. In the first year following my appointment to the Senate, I went to the Department of Canadian Heritage and I do not remember whether the person I met with spoke French to me. However, I got the impression that this person did not understand what I was saying. I was somewhat offended. You have touched on an important point. If we want to ask all these corporations that are external to Parliament to apply the linguistic policy, we have to start from the inside, with the departments. I think there are many of them. This applies to both English and French.

We have to make sure that all departments have at least one person, among their representatives, who speaks both languages fluently. That is an opinion that I am expressing but I think that for all intents and purposes, that would be the best example to give people and corporations outside this environment.

Vous serez en mesure, comme comité parlementaire, de voir s'il y a eu redressement ou amélioration et, sinon, quels devraient être les moyens additionnels au cours de cette période pour réajuster le tire, s'il y a lieu.

**Le sénateur Comeau:** Vous êtes en train de dire que c'est une pratique très courante dans l'industrie privée lorsqu'on se fixe des objectifs précis, on a des moyens d'évaluer les résultats. Cela m'inquiète que cette évaluation ne soit pas en place. Peut-être est-ce quelque chose que le comité devrait régler?

J'aimerais revenir à la question de la création des nouvelles agences nommées par des individus et qui ne sont pas des agences du gouvernement, tels que Parcs Canada et l'Agence canadienne du revenu. Avez-vous les moyens de voir le rendement de ces agences?

**Mme Adam:** Oui, ce sont des agences et des institutions qui sont assujetties à la Loi sur les langues officielles. On en compte plus de 175. Je pense que les sociétés d'État et les agences représentent plus d'employés en nombre brut que les ministères dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Une des raisons qui a amené le commissariat à vouloir raffermir la fonction de vérification, c'est exactement cela. Cela nous donnera un outil qui nous permettra de faire une étude de l'état de santé de la dualité linguistique dans ces institutions. Les plaintes ne sont pas un indicateur fiable. Cela dépend de la nature de l'institution. Il y a des institutions qui sont beaucoup plus loin du public canadien dans les services offerts.

C'est vraiment un des objectifs et cela m'inquiète. Je vais vous donner un exemple. Mme Lucienne Robillard et son équipe ont fait une étude de la compréhension de la politique des langues officielles au sein de nos ministères. Cette étude a révélé qu'il y avait une méconnaissance importante de la politique des langues officielles dans nos ministères. On parle d'un contexte où des institutions sont beaucoup plus près du Parlement, beaucoup plus près du gouvernement.

Quels seraient les résultats de cette étude si on la faisait dans nos autres institutions et organismes assujettis à la loi?

**Le sénateur Lapointe:** J'ai entendu en entier l'entrevue que vous avez tenue avec M. Jean Lapierre, animateur sur le réseau de CKAC. L'entrevue était très intéressante. À mon arrivée au Sénat, dans la première année, je suis allé au ministère du Patrimoine Canadien et je ne me souviens pas si la personne que j'ai rencontrée m'a parlé en français. Toutefois, j'ai l'impression qu'elle ne comprenait pas ce que je disais. Je me suis senti un peu vexé. Vous touchez un point important. Si l'on veut demander à toutes les corporations externes du Parlement d'appliquer la politique linguistique, il faudrait commencer à l'intérieur, par les ministères. Je crois qu'il y en a beaucoup. Cela s'applique à l'anglais et au français.

Il faudrait s'assurer que tous les ministères ont au moins une personne parmi leurs représentants qui parle les deux langues couramment. C'est une opinion que j'émet mais je pense que ce serait, à toutes fins pratiques, le meilleur exemple à donner pour les gens et les corporations à l'extérieur du milieu.

**Ms. Adam:** What the law requires from our institutions is really an obligation to provide results, that is to provide the service in your language, in French or in English, and the number of people can vary enormously according to circumstances and various regions of the country. I am much more demanding because I want to see results.

**Senator Chaput:** Ms. Adam, I wish to congratulate you and thank you even though I see there is a great deal of work left to do. That is the reality. We must always carry on and you will always have to monitor this very closely. This is your role and your mandate.

The points of clarification I wanted have already been covered, but I will mention them briefly. I had questions regarding the accountability mechanisms. My questions have been addressed and they were about the federal departments. I believe that is essential. They also dealt with the cooperation framework which were mentioned in the Dion plan that will have to be developed with the provinces. We all know full well that giving money to the provinces is one thing, but ensuring that official language minorities receive their fair share of services, which should be provided to them with this money, is quite another thing. I think it is important to mention that to solve the problem.

The other point I would like to raise is of somewhat a more general nature. This is my major concern and it involves continuity. We have made a great deal of progress under the Dion plan and we have seen that there have been changes in the government structure. This is a concern for all communities in Canada. Nothing can be done about that and we have to monitor the situation very closely.

Within these departments, did you find any programs or criteria that could be changed with regard to long-term support for official language communities? For example, for Treasury Board, an ad hoc project is equivalent to one year. The funds are available for one year. An incredible project is established that would benefit communities, such as one-stop shop, and a year later, these funds are no longer available because the ad hoc project is finished. Given that official language minority communities need long-term support for this program to become a reality, would it not be appropriate to examine the objectives that these departments establish? An ad hoc project could mean three to five years. That would enable a community to establish things properly and would allow federal departments to plan their commitments with regard to certain initiatives that we both hold so dear.

**Ms. Adam:** You have put your finger on one of the objectives that should be shared by all the people present in this room. What we want from our federal institutions or the government is reflex behaviour: to be able and willing to serve official language minority communities. This behaviour should be integrated in their service culture. So it should become a reflex.

Right now, has that reflex behaviour started to set in among our institutions? The Department of Immigration, the Department of Human Resource Development and the

**Mme Adam:** Ce que la loi exige de nos institutions, c'est vraiment l'obligation de résultats, c'est-à-dire d'avoir le service dans votre langue, en français ou en anglais, et que le nombre de personnes peut varier énormément selon les circonstances et la région du pays. Je suis beaucoup plus exigeante parce que je veux avoir les résultats.

**Le sénateur Chaput:** Madame Adam, je vous félicite et je vous remercie même si je vois qu'il y a tellement de travail à faire. C'est une réalité. Il faudra toujours continuer et vous devrez toujours avoir à surveiller cela de très près. C'est votre rôle et votre mandat.

Les clarifications que je voulais ont déjà été faites, mais je vais les mentionner brièvement. J'avais des questions au sujet des mécanismes de reddition de compte. Mes questions ont été adressées et elles concernaient les ministères fédéraux. Je crois que c'est essentiel. Elles touchaient aussi aux cadres de coopération qui sont mentionnés dans le plan Dion et qu'on aura à développer avec les provinces. On sait très bien que remettre l'argent aux provinces, c'est une chose, mais s'assurer que les minorités de langues officielles reçoivent leur juste part des services, qui devraient leur être offerts avec ces sommes, c'est une autre chose. Je crois qu'il est important de le mentionner pour régler le problème.

L'autre point que j'aimerais soulever est un peu plus général. Il s'agit d'une de mes grandes préoccupations soit l'aspect de continuité. Nous avons fait beaucoup de progrès avec le plan Dion et nous constatons qu'il y aura des changements dans l'appareil gouvernemental. C'est inquiétant pour toutes les communautés au Canada. On ne peut rien y faire et il faut suivre la situation de très près.

Avez-vous perçu, à l'intérieur du ministère, des programmes ou des critères qui pourraient être changés en ce qui a trait à un appui à plus long terme pour les communautés de langues officielles? À titre d'exemple, un projet ponctuel pour le Conseil du Trésor équivaut à un an. Les fonds sont disponibles pour un an. On met sur pied un projet incroyable qui bénéficie aux communautés, comme les guichets uniques et après un an, on n'a plus accès à ces fonds parce que le ponctuel est terminé. Étant donné que les communautés minoritaires de langues officielles ont besoin d'un appui à long terme pour que le programme devienne une réalité, n'y a-t-il pas lieu de regarder les objectifs que ces ministères se donnent? Un projet ponctuel pourrait vouloir dire de trois à cinq ans. Cela permettrait à une communauté de bien s'engager et aux ministères fédéraux de planifier leurs engagements par rapport à certaines initiatives que nous avons toutes les deux à cœur.

**Mme Adam:** Vous avez touché un des objectifs qui devrait être partagé par l'ensemble des personnes présentes. Nous souhaitons, de nos institutions fédérales ou du gouvernement, est un comportement de réflexe: de pouvoir ou de vouloir servir les communautés de langues officielles en situation minoritaire. Ce comportement devrait être intégré dans leur culture de services. Donc que ce soit un réflexe.

Existe-t-il à l'heure actuelle le début d'un conditionnement du comportement de nos institutions? Le ministère de l'Immigration, le ministère des Ressources humaines et le ministère de la Santé

Department of Health have all established mechanisms that promote this reflex behaviour for service to minorities. They have created a standing departmental committee with the francophone communities outside Quebec and the anglophone community of Quebec. That allows for ongoing dialogue and consultation. That is the kind of mechanism we should be working toward. This mechanism also exists under the action plan.

The other important lever is the recommendation I made regarding Part VII of the act. As long as this commitment by the government is not clarified, we will always have ambiguous behaviour on the part of our institutions. We will have either very lukewarm or highly committed behaviour vis-à-vis linguistic duality; all will depend on the level of commitment of the individuals heading up the program. To my mind, that is one of the most important levers to bring about the appropriate desired behaviour and ensure continuity in time and progress toward the equality of both languages.

**Senator Corbin:** You talked about having Ottawa declared an officially bilingual capital. On the night he was elected, in response to a direct question, Mr. McGuinty stated that his government would recognize the bilingual nature of Ottawa. He reiterated this twice. Bilingual nature is different from official bilingualism, is it not?

**Ms. Adam:** I have worked in all kinds of so-called officially bilingual institutions. What is important is that there be some kind of designation that is recognized. After that, we do not know how this official language duality will be experienced.

A municipality asked the province on two occasions that French and English be recognized as official languages in the City of Ottawa. They did not ask that the city be declared officially bilingual. At least that is if we rely on the wording used.

The important thing is that the federal government — I only have authority over the federal level — act so that there is formal recognition of both official languages in our capital or of the bilingual nature or official bilingualism but at least something so that we can see some progress on this issue.

**Senator Corbin:** Don't you think we should broaden the designation of bilingual capital to that of the National Capital Region? You talked about favourable circumstances to proceed in this manner. The circumstances are also favourable in Quebec where the federalist Premier, who worked in this environment, is very familiar with the situation. Should this not encompass the entire National Capital Region and not just the City of Ottawa?

**Ms. Adam:** The City of Ottawa is recognized in our Constitution as being the capital city. The way the Federation is set up, the provinces are responsible for their cities.

**Senator Corbin:** The other side of the river earns its living from the fact that the capital is in Ottawa. It seems to me logical to want to designate the whole capital region.

**Ms. Adam:** You know the saying: "Grasp all, lose all."

ont mis sur pied des mécanismes qui favorisent ce comportement réflexe de services aux minorités. Ils ont créé un comité ministériel permanent avec les communautés francophone hors Québec et anglophone du Québec. Cela permet un dialogue et une consultation continue. C'est le genre de mécanisme vers lequel nous devons nous diriger. Ce mécanisme existe également pour le cadre d'action.

L'autre levier important est la recommandation que j'ai faite sur la partie VII de la loi. Tant que cet engagement du gouvernement n'est pas clarifié, nous aurons toujours des comportements ambigus de la part de nos institutions. On aura des comportements très tièdes ou très engagés, tout dépendra de l'engagement, vis-à-vis la dualité linguistique, des individus qui seront à la tête du programme. Pour moi, cela m'apparaît un des leviers les plus importants pour amener un comportement et assurer une continuité dans le temps et une progression vers l'égalité des deux langues.

**Le sénateur Corbin:** Vous avez parlé de la désignation d'Ottawa comme capital bilingue. Le soir de son élection, M. McGuinty, en réponse à une question directe, a dit que son gouvernement reconnaîtrait le caractère bilingue. Il a insisté à deux reprises sur le caractère bilingue d'Ottawa. Caractère bilingue est différent de bilinguisme officiel, n'est-ce pas?

**Mme Adam:** J'ai travaillé dans toutes sortes d'institutions dites officiellement bilingues. Ce qui est important, c'est qu'il y ait une désignation quelconque qui soit reconnue. Après, nous ne savons pas comment se vivra cette dualité linguistique officielle.

La municipalité a demandé à la province, à deux reprises, que le français et l'anglais soient reconnus comme les langues officielles dans la ville d'Ottawa. Ils n'ont pas demandé que la ville soit déclarée officiellement bilingue. Du moins, si on s'en tient aux mots.

L'important est que le gouvernement fédéral — je n'ai d'autorité que sur le fédéral — agisse pour qu'il y ait une reconnaissance formelle des deux langues officielles dans notre capital ou du caractère bilingue ou du bilinguisme officiel, mais au moins que nous avançons sur cette question.

**Le sénateur Corbin:** Ne croyez-vous pas que nous devrions élargir la désignation de capitale bilingue à celle de la région de la Capitale nationale? Vous avez parlé de circonstances favorables pour procéder dans ce sens. Les circonstances sont favorables aussi à Québec où le premier ministre fédéraliste, qui a œuvré dans le milieu, connaît bien la situation. Ne faudrait-il pas encadrer toute la région de la Capitale nationale et non pas seulement la ville d'Ottawa?

**Mme Adam:** La ville d'Ottawa est la ville reconnue dans notre Constitution comme étant la capitale. La façon dont la Fédération est établie, les provinces sont responsables de leurs villes.

**Le sénateur Corbin:** L'autre côté de la rivière vit du fait que la capitale est à Ottawa. Il me semble qu'il y ait une logique qui voudrait que l'on désigne la région de la capitale.

**Mme Adam:** «Qui trop embrasse mal étreint.» Vous connaissez le dicton!

**Senator Corbin:** I grasp all. In any event, I have made my point. I would now like to move on to the issue of one of your offices, that of Moncton. You have a representative there who carries out responsibilities that you control. She has no initiative that you do not have or that you do not want to delegate to her. Could you describe the Moncton office operations at this time? Tell me about the hiring of the new person in that office, which was done this summer and which led to questions from Senator Comeau and myself before the hiring took place? You were telling us at the time that it was probably not possible to go backwards. You proceeded with the hiring of this person to fill a position while you had no other representative in the Atlantic provinces. Explain to me once again the logic of wanting to concentrate all operations in the Moncton office whereas you have established liaison agents in British Columbia and Alberta? Why not proceed the same way in the cradle of French Canada which is Acadia?

**Ms. Adam:** There are no Quebeckers here? We have used a very different approach. The Office of the Commissioner has five regional offices. Therefore five regional antennas.

The situation varies from one region to the next. We have not adopted any standard procedures. As my representatives in the regions are my antennae, they determine the pulse of the region in a way.

For instance, in Quebec, we added a liaison officer and he is at the Montreal office. We could have decided to set him up elsewhere, because the province is rather large. Upon consultation, the advice we got favoured the concentration of our resources in Montreal.

In other provinces, in other regions of the country, I will get back to Acadia — we have the Moncton office that covers the territories, British Columbia and Alberta and right now, we decided that because of the significant distances, we would set someone up in British Columbia. For Manitoba, we placed someone in Saskatchewan. With regard to the Atlantic region, we often considered the notion of putting staff elsewhere, because there is not only the representative, we also have investigators. That is the new liaison officer position. We had discussed placing an investigator in Halifax, because truth be told, many of our federal institutions in this region are in Halifax. For any number of operational reasons, it was decided to stay with the model of an office concentrated in Moncton. I do not favour one particular solution in these cases; I let the people in operations and the representatives advise me. That is the only reason I can give you.

**Senator Corbin:** You stated when you last appeared here that your commission did not have sufficient resources to undertake the work that you would truly wish to accomplish. Will you be asking for supplementary estimates in order to hire the staff that you need in regions throughout Canada?

**Le sénateur Corbin:** J'embrasse tout. En tout cas, j'ai fait valoir mon point. Je voudrais aborder la question d'un de vos bureaux, celui de Moncton. Vous avez là une représentante qui exerce des responsabilités que vous contrôlez. Elle n'a pas d'initiative que vous n'avez pas ou que vous ne voulez pas lui léguer. Pouvez-vous me donner une description des opérations du bureau de Moncton à l'heure actuelle? Parlez-moi aussi de l'embauche de la nouvelle personne à ce bureau, qui s'est faite cet été et qui a été l'objet de questions de la part du sénateur Comeau et de ma part avant même que l'embauche soit faite? Vous nous disiez alors qu'il n'était probablement pas possible de reculer. Vous avez procédé à l'embauche de cette personne pour combler un poste alors que vous n'avez aucun autre représentant dans les autres provinces de la région Atlantique. Expliquez-moi, encore une fois, la logique de vouloir concentrer toutes les opérations au bureau de Moncton alors que vous avez établi des agents de liaison en Colombie-Britannique et en Alberta? Pourquoi ne pas procéder de la même façon dans le berceau du Canada français, qui est l'Acadie?

**Mme Adam:** Il n'y a pas de Québécois ici? Nous avons utilisé une approche très différente. Nous avons cinq bureaux régionaux au Commissariat. Donc cinq antennes régionales.

La situation varie d'une région à l'autre du pays. Nous n'avons pas adopté de procédures uniformes. Comme mes représentants en régions sont mes antennes, ils déterminent, en quelque sorte, le pouls de la région.

Par exemple, au Québec, on a ajouté un agent de liaison et il est au bureau de Montréal. On aurait pu décider de l'installer ailleurs, parce que la province est assez grande. Après consultations, l'avis qui nous a été donné favorisait la concentration de nos ressources à Montréal.

Dans d'autres provinces, d'autres régions du pays, je reviendrai à l'Acadie, nous avons le bureau de Moncton qui couvre les territoires, la Colombie-Britannique et l'Alberta, à ce moment, on a décidé qu'en raison des distances importantes, nous devrions installer quelqu'un en Colombie-Britannique. Pour le Manitoba, on a mis quelqu'un en Saskatchewan. Pour ce qui est de l'Atlantique, on a examiné à plusieurs reprises l'idée de mettre des effectifs ailleurs, parce qu'il n'y a pas seulement la représentante, on a également des enquêteurs. C'est le nouveau poste d'agent de liaison. Il avait été question d'installer un enquêteur à Halifax parce que, à vrai dire, beaucoup de nos institutions fédérales se situent dans cette région, à Halifax. Pour X nombre de raisons opérationnelles, il a été décidé de rester avec le modèle d'un bureau concentré à Moncton. Je ne favorise pas une solutions particulière dans ces cas; je laisse plus les gens des opérations et les représentants m'aviser. C'est tout ce que j'ai comme raison.

**Le sénateur Corbin:** Vous nous aviez dit lors de votre comparution précédente que vous n'aviez pas beaucoup de ressources au commissariat pour faire le travail que vous voudriez réellement accomplir. Pour l'année qui s'en vient, allez-vous demander des crédits supplémentaires pour pouvoir vous doter du personnel qu'il faut dans toutes les régions du Canada?

**Ms. Adam:** I have already asked for additional funds and I have received some. They will be spread over three years. In fact, the increase in our budget was supported by the parliamentary official languages committees. Next year I expect to obtain more and again the following year. That brings me to 2004-2005.

**Senator Corbin:** How much is that in dollars?

**Ms. Adam:** This is an additional budget. After all payments are made, it will amount to \$4 million added to our budget.

**Senator Corbin:** What do you need it for?

**Ms. Adam:** I will give you the details. The audit side that we spoke about represents approximately five positions. There will be a three-year audit plan and we will launch this new function because we will need to inform our federal institutions, tell them how it will proceed, et cetera. We should start this year. Five positions will be assigned over the next few years. In terms of parliamentary relations, the commission has strengthened its relationship with Parliament. Since I took office, we have been participating in all meetings. Four additional positions will be assigned to parliamentary relations and that does not only involve the official languages committees.

**Senator Corbin:** In Ottawa?

**Ms. Adam:** Yes. This year I appeared 10 times before parliamentary committees. That is included. There are also links with communities and regions. There will be an increase in this area, five new positions in the region.

**Senator Corbin:** Where?

**Ms. Adam:** There are positions in Moncton, Regina, Vancouver and Montreal and there will soon be one in Sudbury. Basically we have added a liaison officer in each regional office.

**Senator Corbin:** When you mentioned Moncton, did you mean the position that was filled this summer?

**Ms. Adam:** Yes.

**Senator Corbin:** Are there any others?

**Ms. Adam:** No, not in the near future.

**Senator Corbin:** And in Nova Scotia?

**Ms. Adam:** Unless we decide otherwise, there are no positions foreseen in the short run. Will the investigator's position be in Nova Scotia? That is an option. There will be a turnover of staff commission. We need to respect the people who have a position. Those factors will be considered at that time.

In terms of research and analysis in the social and legal sector, the commission is frequently involved in legal cases involving official languages, whether they take place in the provinces or at a national level, at the Supreme Court. We have assigned an additional position for the legal sector and two positions for research.

**Mme Adam:** J'ai déjà demandé des crédits budgétaires additionnels, et j'en ai reçus. Ils sont étalés sur trois années. D'ailleurs l'augmentation des crédits budgétaires a été soutenue par les comités parlementaires des langues officielles. Je dirais que l'année prochaine, on aura une tranche additionnelle et l'année suivante. Donc, cela m'amène en 2004-2005.

**Le sénateur Corbin:** Cela représente combien en dollars?

**Mme Adam:** C'est un budget additionnel. Quand nous aurons atteint tous les versements, ce sont 4 millions de dollars additionnels au budget.

**Le sénateur Corbin:** Pourquoi faire?

**Mme Adam:** Je vais vous donner les détails. La fonction vérification dont on a parlé va chercher à peu près cinq postes. On va faire un plan triennal de vérification et on fera le lancement de la fonction vérification parce qu'il faut informer nos institutions fédérales, les renseigner comment on le fera, et cetera. On devrait commencer cette année. Il y a cinq postes qui y seront affectés au cours des prochaines années. À la vigie des relations parlementaires, le Commissariat a beaucoup renforcé ses rapports avec le Parlement. Depuis que je suis en poste, on participe à toutes les réunions. Il y a quatre postes additionnels à la vigie des relations parlementaires et cela n'implique pas seulement les comités de langues officielles.

**Le sénateur Corbin:** À Ottawa?

**Mme Adam:** Oui. Cette année j'ai comparu dix fois à des comités parlementaires. Cela est inclus. Il y a les liaisons avec les communautés et les régions. Dans ce cas, on a augmenté, on aura cinq nouveaux postes dans la région.

**Le sénateur Corbin:** À quels endroits?

**Mme Adam:** Nous en avons un à Moncton, Regina, Vancouver et Montréal et on aura sous peu un poste à Sudbury. Essentiellement, on a ajouté, dans chacun des bureaux régionaux, un poste d'agent de liaison.

**Le sénateur Corbin:** Quand vous parlez de Moncton, est-ce le poste que vous avez comblé cet été.

**Mme Adam:** Oui.

**Le sénateur Corbin:** Il n'y en aura pas d'autre?

**Mme Adam:** Non, pas à court terme.

**Le sénateur Corbin:** Et en Nouvelle-Écosse?

**Mme Adam:** À moins que l'on décide autrement, il n'y a pas de poste prévu à court terme. Est-ce que le prochain poste d'enquêteur pourrait être en Nouvelle-Écosse? Ce sont des options. Mais il y aura un renouvellement de la main-d'œuvre au Commissariat. Il faut respecter les gens qui sont en poste. Ces choses pourraient être considérées à ce moment.

Pour continuer la recherche et l'analyse dans le domaine juridique et social, on sait fort bien que le Commissariat intervient fréquemment dans les causes juridiques touchant les langues officielles, que ce soit dans certaines provinces ou au national, à la Cour suprême. On a eu un poste additionnel pour la fonction juridique et deux postes pour la fonction recherche.



[English]

**Senator Keon:** There are great similarities between your report and the Senate report, although it took us 21 recommendations to express what we thought, while you did it in nine. Nonetheless, the message in the two reports is fundamentally the same.

As you may know, I have been a health administrator all my life, and I have been a health administrator of a bilingual institution. However, I have found that to sustain that bilingual institution we have had to find our own resources. Fundamentally, we are funded in the same way as a unilingual institution. We got a little bit of money from the Ontario government occasionally but nothing significant.

For example, a couple of years ago when I retired from surgery, in order to keep an equal number of francophones and anglophones on the surgical staff and have the quality we wanted, we chose a man from France. That cost us a great deal. There was no way we could get the funding to hire that surgeon. We just had to take the funds out of our global budget. The examples go on and on.

We have a major initiative in health promotion, prevention and so forth. That has to be a truly bilingual initiative. It is a must. However, there is little funding available from the province to carry out that initiative.

The accountability in the transfer payments from the federal government to the provinces is improving. I think there might be an opportunity to “ratchet down” one more step in accountability. In the federal-provincial transfer, the monies that are transferred to sustain bilingual institutions could be targeted. It would not be a big job. I hope that you will consider that suggestion.

**Ms. Adam:** I believe what you are proposing is similar to my recommendation six. In that recommendation I suggested that we use our education transfer agreements as a model for health care.

In the area of education, for example, post-secondary institutions like the University of Ottawa or other institutions in Canada that offer services in French, if that is a language of the minority, or English in Quebec, are part of the transfer. They are targeted as institutions to be eligible for incremental funding.

I was responsible in my own institution to work that through, even with the provincial government. It was clear that some monies were set out for those institutions. We have the models.

[Traduction]

**Le sénateur Keon:** Il y a de nombreuses ressemblances entre votre rapport et celui du Sénat, n'empêche qu'il nous a fallu 21 recommandations pour exprimer nos réflexions tandis que vous avez réussi à le faire en neuf recommandations. Néanmoins, le message transmis dans les deux rapports est essentiellement le même.

J'ai été administrateur de services de santé, comme vous le savez, toute ma carrière et j'ai été administrateur de services de santé d'un établissement bilingue. Mais je me suis rendu compte qu'il nous incombait à nous de trouver nos propres ressources afin de maintenir le caractère bilingue de l'établissement. Essentiellement, notre financement n'est pas différent de celui d'un établissement unilingue. De temps à autre, le gouvernement de l'Ontario nous donnait un tout petit montant, mais rien d'extraordinaire.

À titre d'exemple, lorsque j'ai décidé de me retirer de la chirurgie il y a quelques années, nous avons dû embaucher un chirurgien venu de la France afin d'avoir une représentation égale de francophones et d'anglophones au sein de l'équipe chirurgicale et de maintenir la qualité recherchée. Cela nous a coûté une petite fortune et il nous a été impossible d'obtenir le financement pour embaucher ce chirurgien. Tout simplement, nous avons dû puiser ce montant à même notre budget global. Et ce n'est qu'un exemple parmi bien d'autres.

Nous avons une initiative importante dans le domaine de la promotion de la santé, de la prévention, etc. Mais il faut que cette initiative soit vraiment bilingue. Il le faut. Cependant, la province ne prévoit que très peu de fonds pour mener cette initiative à terme.

La reddition de comptes en ce qui concerne les paiements de transfert du gouvernement fédéral aux provinces s'améliore. Je crois qu'il serait néanmoins possible de la relever d'un cran. On pourrait cibler, lors de ce transfert fédéral-provincial, les établissements bilingues. Cela ne devrait pas être trop compliqué. J'espère que vous tiendrez compte de cette suggestion.

**Mme Adam:** Je crois que votre proposition ressemble à ma recommandation numéro six. Dans cette recommandation, je dis qu'on pourrait s'inspirer des ententes dans le domaine de l'enseignement pour développer une entente dans le domaine de la santé.

Dans le domaine de l'éducation, par exemple, les établissements d'enseignement postsecondaire, comme l'Université d'Ottawa ou d'autres ailleurs au Canada qui offrent des services en français, si le français constitue la langue de la minorité, ou, dans le cas du Québec, l'anglais, font partie de ce transfert. Ces établissements sont admissibles à un financement supplémentaire.

Dans mon propre établissement, c'est moi qui m'en suis chargée, même avec le provincial. C'était clair qu'on avait prévu certains montants pour ces établissements. Nous avons les

We should just follow through in health. It works. It is not perfect, but at least it works.

**Senator Keon:** I do commend you for what you accomplished in health education, but with health care delivery, we are not there yet.

**Ms. Adam:** It is very interesting because, in Ontario, we work in the same system. When the act in Ontario was passed for the French language services, I was a practitioner in clinical psychology in Cornwall. After that, I went to university to do study more administration. At that time, the Government of Ontario, along with the federal government, invested a major initiative in developing training in medicine in French, including physiotherapy, and today we have many more bilingual health workers. If we had not started with education, we would not have that situation today. I think that is the model to use everywhere in Canada.

**Senator Keon:** I totally agree with that.

[Translation]

**Senator Léger:** This is my third year in the public service. The problem I have is with management. Ms. Robillard decided that ministers would be bilingual. As Pierre Foglia would say in *La Presse*, I have the Radio-Canada bug. I am surrounded by anglophones giving interviews. They are everywhere. Officials, Minister Graham, everyone whose in the headlines these days. It is as if it were natural. In the Senate there are senators — I am upset. I should be surprised.

What civil servants are saying in the corridors is unhealthy. I cannot prove what I am saying. They say that it is unfair. That anglophones are no longer being hired because they do not speak French and that soon there will only be francophones in the public service. They do not have the privilege of having the disease I have, the Radio-Canada bug. They do not know that it exists. I wonder why?

Public servants have not gotten this message. Is it because they are permanent? You cannot fire someone once they hold a position. They have to have had 35 years of service, just like the airlines. When Air Canada joined with Canadian, it was not easy. Why do civil servants not have a positive mentality? Why is it so hard for them to learn another language?

**Ms. Adam:** You are asking me to do a psychological study. I can answer this question at two levels. First, we need to acknowledge that improvements have been made in the federal government, in the public service. There are many more francophones and bilingual anglophones now than there were 30 or 35 years ago. This is a work in progress. We took a step forward this year and that is in my report.

modèles. Nous devrions simplement les appliquer au domaine de la santé. Ça marche. Ce n'est pas parfaitement, mais ça marche.

**Le sénateur Keon:** Je vous félicite pour tout ce que vous avez réussi à faire dans le domaine de l'éducation en matière de santé, mais nous avons encore pas mal de chemin à faire pour ce qui est de la prestation des soins de santé.

**Mme Adam:** Cela est très intéressant parce que, en Ontario, nous travaillons au sein du même système. Lorsque la loi relative aux services en français a été adoptée en Ontario, j'étais psychologue clinicienne à Cornwall. Ensuite, j'ai poursuivi des études universitaires en administration. À cette époque, le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement fédéral ont fait des efforts énormes pour développer la formation médicale en français, y compris la physiothérapie, et aujourd'hui nous comptons un plus grand nombre de travailleurs de la santé bilingues. Si nous n'avions pas ciblé l'éducation au départ, la situation aujourd'hui serait tout autre. Je crois qu'il s'agit d'un modèle qu'on pourrait répandre partout au Canada.

**Le sénateur Keon:** Je suis tout à fait d'accord.

[Français]

**Le sénateur Léger:** J'en suis à ma troisième année à la fonction publique. Le problème que j'ai se situe au niveau des cadres. La décision de Mme Robillard est que les ministres soient bilingues. J'ai la radio-canadite, comme dirait Pierre Foglia du journal *La Presse*. Je suis entourée d'anglophones qui donnent des interviews. Il y en a partout. Disons, les cadres, le ministre Graham, tous ceux qui sont à la une des journaux, ces jours-ci. C'est comme si c'était naturel. Au Sénat, il y a des sénateurs... Je suis bouleversée. Je devrais être surprise.

Les propos des fonctionnaires dans les corridors sont malsains. Je ne peux pas prouver ce que je dis. Ils disent que c'est injuste. Que l'on n'engage plus d'anglophones parce qu'ils ne parlent pas le français et qu'il n'y aura que des francophones dans la fonction publique. Ils n'ont pas la chance d'avoir la maladie que j'ai, la radio-canadite. Ils ne savent pas que cela existe. Je me demande pourquoi?

C'est surtout dans ce sens que les fonctionnaires n'ont pas le message. Est-ce à cause de la permanence? On ne peut pas remercier quelqu'un une fois qu'il est en poste. Il faut qu'il reste jusqu'à 35 ans de service, exactement comme dans les avions. Quand Air Canada s'est associé à Canadien, cela n'a pas été facile. Pourquoi la mentalité des fonctionnaires n'est-elle pas positive? Pourquoi est-ce si dur pour eux d'apprendre l'autre langue?

**Mme Adam:** Vous me demandez de faire une étude psychologique. Je peux répondre à différents niveaux à cette question. Je pense que d'emblée, il faut reconnaître que des améliorations ont été faites dans l'appareil fédéral, dans la fonction publique. Nous avons beaucoup plus de francophones et d'anglophones bilingues que nous en avions, il y a 30 ou 35 ans. C'est une œuvre qui est inachevée. Nous avons fait un pas en avant, cette année, et cela fait partie de mon rapport.

Ms. Robillard held firm, so to speak, with respect to the deadlines for senior public servants. There were approximately 100 senior public servants who did not meet the language requirements of their position and who suffered the consequences.

We know that in psychology that if you want to change behaviour there has to be consequences; any parent knows this. In order to change the behaviour of a child or an organization, there has to be a consequence. If we hire people for bilingual positions and we tell them: “You can have this position even if you are not bilingual”, we are sending a very strong message. That is why I emphasize this in our report.

After 35 years of official bilingualism we have to eliminate non-imperative staffing. It is only then that civil servants will understand that language skills are like any other skill. If it is essential, then it is not incidental or marginal with respect to the rest of the federal government.

In answer to your question, I would say that when the government decides to send a clear message to its employees — who are hired to become deputy ministers or senior public servants in Ottawa — that they must be bilingual, then behaviours will change. People will start learning French or English, depending on the case, much earlier on in their careers.

The federal government made the decision this year in investing more in French- and English-language schools so that our young people become bilingual. Let us invest in them and let us recruit young people who are bilingual. I think that is the only way to improve the situation.

**Senator Léger:** After 35 years, anything official that comes from the federal government should be in both official languages. Even if the area or the other language represents 2 per cent or less. Anything that comes from the federal government and goes into the provinces should automatically be in both languages. It seems that this criteria only applies when the criteria of 5,000 French-speaking people is met.

I am thinking of what happened in 1997. This has perhaps changed but I doubt it. I had the opportunity of being godmother to a Canadian National Defence ship. There were 12 ships. Only two ships, the one from Moncton and the one from Shawinigan, were baptised in both French and English. All the others were baptised, champagne and all, in one language only.

**Ms. Adam:** You could have certainly filed a complaint with the Commissioner’s Office. They were supposed to do it in both official languages. Any government publication must be in both official languages, such as sites, et cetera.

The issue of significant demand that you are raising involves areas of our country where there must be a specific number of minority language speakers to justify a service.

Mme Robillard a tenu son bout, si l’on peut dire, par rapport à la date butoir des cadres supérieurs. Il y a à peu près une centaine de cadres supérieurs qui ne rencontraient pas les exigences de leur poste en matière linguistique et qui ont subi des conséquences.

On sait, en psychologie, que si vous voulez changer des comportements, vous devez donner des conséquences, et n’importe quel parent le sait: pour changer le comportement d’un enfant ou d’une organisation, il faut qu’il y ait une conséquence. Quand on embauche des gens à des postes bilingues et qu’on leur dit: «tu peux occuper ce poste même si tu n’es pas bilingue», c’est un message très puissant qu’on livre. C’est pour cela que j’ai insisté sur ce point dans ce rapport.

Après 35 ans de bilinguisme officiel nous devons éliminer la dotation non impérative. C’est seulement à ce moment que nos fonctionnaires comprendront que la compétence linguistique est comme n’importe quelle autre compétence. Si c’est essentiel, ce n’est pas accessoire ou marginal à ce qui se passe dans l’appareil fédéral.

Pour répondre à votre question, je dirais que quand le gouvernement décidera de donner un message clair à ses employés, qui sont embauchés pour devenir sous-ministre ou pour être cadre supérieur à Ottawa, qu’ils devront être bilingues, les comportements changeront. Les gens commenceront à apprendre le français ou l’anglais, selon le cas, beaucoup plus tôt dans leur carrière.

Le gouvernement fédéral a pris une bonne décision cette année, il a investi davantage dans nos écoles de langue française et de langue anglaise pour que nos jeunes deviennent bilingues. Investissons pour eux et allons recruter ces jeunes qui sont bilingues. Je pense que c’est la seule façon d’améliorer la situation.

**Le sénateur Léger:** Après 35 ans, tout ce qui est officiel et provient du fédéral devrait être dans les deux langues officielles. Que le milieu ou que l’autre langue ait un pourcentage de 2 p. 100 ou moins. Tout ce qui est du domaine fédéral, qui rentre dans les provinces devrait automatiquement être dans les deux langues. Il semble que ce critère s’applique seulement lorsqu’ils remplissent le critère de 5 000 personnes de langue française.

Je pense à quelque chose qui est arrivé en 1997, qui a peut-être changé mais j’en doute. J’ai eu la chance d’être marraine d’un navire canadien de la Défense nationale. Il y avait 12 navires. Seulement deux navires, celui de Moncton et celui de Shawinigan, ont été baptisés en français et en anglais. Tous les autres ont été baptisés, champagne et tout, uniquement en une langue.

**Mme Adam:** Vous auriez certes pu déposer une plainte au bureau de la Commissaire. Ils étaient tenus de le faire dans les deux langues officielles. Toute publication qui sort du gouvernement doit être dans les deux langues officielles comme les sites, et cetera.

La question que vous soulevez de demandes importantes est en rapport à des régions de notre pays où il doit y avoir un certain nombre de citoyens de langue de la minorité pour justifier le service.

**The Chairman:** I would like to end this first round with a brief question. My question does not necessarily deal with the report. Should the federal government go at times against its own national policies in order to encourage certain local projects for the advancement of linguistic minorities?

For example, at one time the Association franco-culturelle de Yellowknife wanted to acquire some land to build a cultural centre. The land was sold to wealthier private interests and the association invoked section 41.

**Ms. Adam:** This issue is currently the subject of an investigation by my office. It is therefore difficult for me to discuss this matter at this point and time.

**Senator Gauthier:** I would now like to deal with each one of your recommendations. You recommend an evaluation framework be established to assess measures taken. What do you mean by this?

**Ms. Adam:** We need to clearly establish standards and indicators that will be used to evaluate results. The Official Languages Action Plan only exists for one reason: to correct the situation.

There is a danger sometimes with respect to activities within the federal government. Sometimes I say to my staff, it is easy to keep busy, but are your activities useful and are they bringing results?

Therefore, this framework would specify not only the expected activities, goals and results. The framework would also provide for the person accountable for correcting the situation.

**Senator Gauthier:** You also recommend that the committee convene each year the key individuals responsible for the implementation of the Action Plan. Would you agree to first convening the clerk of the Privy Council?

**Ms. Adam:** Certainly.

**Senator Gauthier:** Then other ministers could appear, for example, Canadian Heritage, Francophonie, Official Languages, the Treasury Board. There is a long list. Perhaps we could start at the top, with the clerk of the Privy Council? This person has a certain amount of standing amongst public servants.

**Ms. Adams:** I agree.

**Senator Gauthier:** Your third recommendation suggest a strategy to enhance linguistic duality in cultural activities and within the public service. I agree with this recommendation. However, how could one design such an action plan?

**Ms. Adam:** A review and modernization of policies and regulations regarding official languages is currently taking place. The Treasury Board Secretariat has worked on that review.

**La présidente:** J'aimerais compléter cette première ronde avec une question brève. Ma question ne touche pas nécessairement le rapport. Le gouvernement fédéral devrait-il parfois déroger à ses propres politiques nationales afin de favoriser certains projets locaux pour l'avancement des minorités linguistiques?

Par exemple, à un certain moment, l'Association franco-culturelle de Yellowknife avait un terrain dont elle envisageait l'acquisition pour l'érection d'un centre culturel. Ce terrain fut vendu à des intérêts privés plus riches, et l'Association a évoqué l'article 41.

**Mme Adam:** Cette question fait présentement l'objet d'une enquête à mon bureau. Il m'est donc difficile, à ce point-ci, de discuter du dossier.

**Le sénateur Gauthier:** J'aimerais maintenant adresser individuellement chacune de vos recommandations. Vous recommandez qu'un cadre soit établi en ce qui a trait à la reddition des comptes. Qu'entendez-vous par cette proposition?

**Mme Adam:** Il s'agit d'établir clairement les normes et les indicateurs qui seront utilisés pour rendre compte des progrès accomplis. Le Plan d'action pour les langues officielles n'existe que pour une raison: redresser la situation.

Le danger parfois existe dans l'appareil fédéral lorsqu'il est question d'activités. Je dis parfois à mon personnel, il est toujours possible de se tenir occupé, mais ces activités sont-elles utiles et donnent-elles un résultat?

Par conséquent, un cadre spécifierait non seulement les activités, l'objectif visé et le résultat. Le cadre indiquerait également la personne qui devra rendre compte du redressement.

**Le sénateur Gauthier:** Vous recommandez que le comité convoque annuellement les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan d'action. Seriez-vous d'accord à ce que l'on convoque tout d'abord le greffier du Conseil privé?

**Mme Adam:** Certainement.

**Le sénateur Gauthier:** Ensuite pourront comparaître les différents ministres, soit du Patrimoine canadien, de la Francophonie ou des langues officielles, du Conseil du Trésor. La liste est longue. Nous pourrions donc commencer, à la tête, par le greffier du Conseil privé? Celui-ci a une certaine importance auprès des fonctionnaires.

**Mme Adam:** Je suis d'accord.

**Le sénateur Gauthier:** Votre troisième recommandation vise l'élaboration d'un plan de travail pour compléter la dualité linguistique dans les activités de culture et au sein de la fonction publique. Je suis d'accord avec cette recommandation. Toutefois, de quelle façon pourrait s'élaborer un tel plan de travail?

**Mme Adam:** La révision et la modernisation des politiques et de la réglementation concernant les langues officielles est en cours. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a travaillé à cette révision.

We have realized that current policies are very complex and very complicated for people to implement. It would be easier to implement improves and simplified policies.

Of course we need to work on eliminating non-imperative staffing. This should be gradual.

We spoke about a misunderstanding on the part of our civil servants. This study is worth reading because it deals with civil servants attitudes and their perception of linguistic duality and the official languages program. There is a strong need for awareness raising and training. How can people responsible for implementing the government official languages policies do so if they are not sufficiently aware? There is a problem in that area.

**Senator Gauthier:** My last question deals with the reference group.

**The Chairman:** I am sorry, honourable senator, but the bells are ringing. I must give the floor to Senator Comeau.

**Senator Gauthier:** I will come back to this in another meeting.

**Senator Comeau:** Often when we are talking about the Maritimes, people in Ottawa do not realize that many francophones live in provinces other than New Brunswick. For example, they do not realize that there are francophone communities in Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland. Similarly, people in New Brunswick do not realize that there are francophone communities in other areas. At certain events in the Maritimes, Radio-Canada and RDI are present. L'Acadie nouvelle probably does not realize that there is a francophone community in Nova Scotia. People tend to have a more centralist perception.

Ms. Adam, could you, on behalf of your investigators in Moncton, provide us with an update of the situation in the Atlantic provinces? Depending on the complaints received, do these investigators visit regions outside of Moncton? The number of complaints is not necessarily indicative of the size of the problem. Sometimes the number can indicate that the problem is much more serious than we thought.

Consequently, it would be important to understand what circumstances prompt investigators to go outside of the province. How do you assess the performance of your employees in Moncton? This is not about whether or not they need to remain in Moncton during the visit from a Quebec representative or the consul general of France, or whether or not the RDI news network is there. We would like to know why the investigators are focussing on New Brunswick, without considering the situation outside of the province.

**Ms. Adam:** I will make a personal commitment to answer this question. Your question is very appropriate. I will put these questions to the institutions concerned and be in a position to produce a report for you. I will certainly be asking my Moncton

Nous avons découvert que les politiques actuelles sont fort complexes et représentent un labyrinthe pour les personnes qui doivent les mettre en œuvre. Il serait donc utile à la mise en œuvre d'améliorer et de simplifier ces politiques.

Bien entendu, on devrait éliminer la dotation non impérative. Cette élimination pourrait être progressive.

On a parlé de méconnaissance chez nos fonctionnaires. L'étude mérite d'être lue, car elle fait le point sur l'attitude des fonctionnaires et leur perception face à la dualité linguistique et au programme sur les langues officielles. Il existe réellement un grand besoin de sensibilisation et de formation. Comment les personnes responsables peuvent-elles mettre en œuvre les politiques du gouvernement en matière de langues officielles si elles ne sont pas au courant? Il existe un problème à ce niveau.

**Le sénateur Gauthier:** Ma dernière question concerne le groupe de référence.

**La présidente:** Je vous pris de m'excuser, honorable sénateur, mais le timbre déjà se fait entendre. Je dois donner la parole au sénateur Comeau.

**Le sénateur Gauthier:** On y reviendra lors d'une prochaine réunion.

**Le sénateur Comeau:** Très souvent, lorsqu'il est question des Maritimes, les gens d'Ottawa ne se rendent pas compte que plusieurs francophones vivent dans les provinces autres que le Nouveau-Brunswick. Par exemple, on ne se rend pas compte qu'il existe des communautés francophones en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve. Également, les gens du Nouveau-Brunswick ne se rendent pas compte qu'il existe des communautés francophones dans les autres régions. Lors de certains événements, nous avons dans les Maritimes la présence de la Société Radio-Canada et du réseau d'information RDI. L'Acadie nouvelle ne se rend sans doute pas compte qu'il existe une communauté francophone en Nouvelle-Écosse. Cela dit, les individus ont tendance à avoir une perception de centralisation.

Pourriez-vous, madame, nous fournir un compte rendu de la part de vos enquêteurs à Moncton sur la situation dans les provinces de l'Atlantique? Ces enquêteurs visitent-ils des régions à l'extérieur de Moncton selon les plaintes reçues? Le nombre de plaintes n'est pas nécessairement un indicatif sur lequel on doit se baser. Il peut parfois plutôt démontrer que le problème est plus grave que l'on ne pensait.

Il serait donc important de voir dans quelles circonstances les enquêteurs se rendent à l'extérieur de la province. De quelle façon évaluez-vous le rendement de vos employés à Moncton? Il ne s'agit pas de savoir s'ils doivent demeurer à Moncton lors d'une visite du représentant du Québec, ou du consul général de la France, ou si le réseau d'information RDI est sur les lieux. Nous aimerions connaître la raison pour laquelle les enquêteurs se concentrent au Nouveau-Brunswick, sans considérer la situation à l'extérieur de la province.

**Mme Adam:** Je m'engage personnellement à rendre compte de cette question. Votre question est très juste. En demandant aux institutions concernées, je serai en mesure de vous produire un compte rendu. Je demanderai certes à mon bureau de Moncton de

office to prepare a report on their activities in the other Maritime provinces. There are regional and liaison investigation duties. The liaison duties pertain to federal institutions and the two major language communities. I will provide you with this information.

**Senator Comeau:** I have never met them in my region at least.

**Senator Lapointe:** This is more of a comment than a question. Indeed, it is an observation. During my past three years in the Senate, I have noted that many anglophone senators do not speak French. Nevertheless, the majority of francophone senators do make an effort to speak English.

Accordingly, I have written a brief sentence that, to some extent, summarizes my impressions. Ms. Adam, attaining some linguistic balance is a significant challenge for you, and you have my admiration. My sentence is humorous and a little bit sarcastic: "I understand English, but it is the English that I do not understand."

**Senator Corbin:** Would you have any objections if we were to summon your Moncton office director to appear? In this manner, we would be in a better position to understand the situation in the Maritimes.

**Ms. Adam:** Ultimately, I am the one responsible for the office.

**Senator Corbin:** This is always a matter for the senior staff, it is bureaucratic. You talked about antennas. We have noted that there are some unresolved problems that are festering. This is happening in our regions and we want to know more about it. You are the commissioner, you have access to all kinds of files. Why would you resist our request to interview the director of the Moncton office?

**Ms. Adam:** I am not resisting. But you do understand that when things are not running well in the office, I am the one who is responsible.

**Senator Corbin:** Ultimately, it is you and you will always be in that position.

**Ms. Adam:** I have no intention of delegating this duty to my subordinates. If you are dissatisfied about what is going on in your region, you should raise the matter with me. Perhaps you know about certain files of which I am not aware.

**Senator Corbin:** Senator Comeau has issues that he raises at every meeting.

**The Chairman:** I would like to add that the Senate committee will be travelling out West at the end of the month and will be meeting with the people who are responsible for the regional offices. Depending on the political providence, we will be travelling out East in early 2004. We will certainly be meeting with the people running the regional offices, including the Atlantic office.

me préparer un compte rendu de leurs activités dans les autres provinces maritimes. Il existe des fonctions de liaison et des enquêtes en région. La liaison existe tant avec les institutions fédérales qu'avec les deux grandes communautés linguistiques. Je vous fournirai cette information.

**Le sénateur Comeau:** Je ne les ai jamais rencontrés dans ma région, du moins.

**Le sénateur Lapointe:** Mon intervention sera plutôt un commentaire qu'une question. En fait, il s'agit d'une constatation. Au cours de mes trois années au Sénat, il m'a été permis de constater que plusieurs sénateurs anglophones ne parlaient pas le français. Toutefois, les sénateurs francophones, en majorité, font des efforts pour s'exprimer en anglais.

De ce fait, j'ai rédigé une courte phrase qui résume un peu mes impressions. Atteindre un certain équilibre linguistique représente un défi de taille pour vous, Mme Adam, et vous avez mon admiration. Ma phrase est à la fois humoristique et quelque peu sarcastique: «Je comprends l'anglais, mais c'est l'anglais que je ne comprends pas».

**Le sénateur Corbin:** Auriez-vous objection à ce que ce comité convoque votre directrice du bureau de Moncton? Nous serions, ainsi, mieux en mesure de prendre connaissance de la situation dans les Maritimes.

**Mme Adam:** Je pense que, ultimement, je suis la responsable du Commissariat.

**Le sénateur Corbin:** Cela passe toujours par les supérieurs, c'est bureaucratique. Vous parliez d'antennes. Nous constatons qu'il y a des problèmes qui ne sont pas réglés et qui sont en train de pourrir. Cela se passe dans nos régions et nous voudrions en savoir davantage. Vous êtes commissaire, vous avez accès à toutes sortes de dossiers. Pourquoi résisteriez-vous à notre demande d'interviewer la directrice du bureau de Moncton?

**Mme Adam:** Je n'ai pas de résistance. Mais vous savez quand cela ne va pas bien au Commissariat, c'est moi qui suis responsable.

**Le sénateur Corbin:** Ultimement c'est vous et vous le serez toujours.

**Mme Adam:** Je n'ai pas l'intention de déléguer cette fonction à mes subalternes. Si vous avez des insatisfactions par rapport à votre région, vous devez me les adresser. Vous êtes peut-être au courant de certains dossiers sur lesquels je ne suis pas informée.

**Le sénateur Corbin:** Le sénateur Comeau a des questions qu'il soulève de réunion en réunion.

**La présidente:** Je peux ajouter que le comité sénatorial voyagera dans l'Ouest à la fin du mois et rencontrera des responsables dans les bureaux régionaux. Si la providence politique le permet, nous voyagerons dans l'Est au début de 2004. Nous allons certainement rencontrer les responsables des bureaux régionaux y compris celui de l'Atlantique.

**Ms. Adam:** I would like to repeat to the committee that I am very open to hearing the members. Senator Comeau has expressed his concerns on several occasions. I am listening. If there are any concrete examples, I would like to hear about them. I would like to hear about these problems. I have always been very open and I would be very surprised to learn that senators felt that either I or my staff did not listen carefully.

**The Chairman:** That being said, I do congratulate you, Ms. Adams. As the chair of the committee, I would like to thank you and state that I have always received very good answers from both you and your staff as well.

The committee adjourned.

**Mme Adam:** Je tiens à réitérer au comité que je suis très ouverte à entendre les membres. Le sénateur Comeau s'est exprimé à plusieurs reprises. Je suis à l'écoute. S'il y a des situations concrètes j'aimerais les entendre. Ce sont les problèmes que je voudrais entendre. J'ai toujours été très ouverte et si des sénateurs croient qu'ils n'ont pas eu une écoute attentive de ma part ou de la part de mon personnel, je serais très surprise.

**La présidente:** Sur ce, je vous félicite, Mme Adam. Je vous remercie en tant que présidente du comité, j'ai toujours reçu de très bonnes réponses de votre part et de votre personnel également.

La séance est levée.

---



*If undelivered, return COVER ONLY to:*

Communication Canada – Publishing  
Ottawa, Ontario K1A 0S9

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*

Communication Canada – Édition  
Ottawa (Ontario) K1A 0S9

---

WITNESSES

**Wednesday, October 8, 2003**

*From the Office of the Commissioner of Official Languages:*

Dyane Adam, Commissioner of Official Languages;  
Gérard Finn, Special Advisor;  
Guy Renaud, Director General, Policy and Communications;  
Johane Tremblay, General Counsel and Director, Legal Services  
Branch;  
Michel Robichaud, Director General, Investigations Branch.

TÉMOINS

**Le mercredi 8 octobre, 2003**

*Bureau du Commissariat aux langues officielles:*

Dyane Adam, Commissaire aux langues officielles;  
Gérard Finn, Conseiller spécial;  
Guy Renaud, Directeur général des politiques et communications;  
Johane Tremblay, Avocate générale et directrice des Services  
juridiques;  
Michel Robichaud, Directeur général, Direction générale des  
enquêtes.