

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, October 23, 2023

The Standing Senate Committee on Official Languages met with videoconference this day at 5 p.m. [ET] to study the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it, within those institutions subject to the Act, and to study minority-language health services; and, in camera, to study a draft agenda (future business).

Senator René Cormier (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: I am René Cormier, senator from New Brunswick, and I am Chair of the Standing Senate Committee on Official Languages.

Before we begin this meeting, I'd like to invite the members of the committee who are here today to introduce themselves, starting on my right.

Senator Poirier: Good afternoon and welcome. Rose-May Poirier from New Brunswick.

Senator Mégie: Good afternoon. Marie-Françoise Mégie from Quebec.

Senator Clement: Good afternoon. Bernadette Clement from Ontario.

Senator Moncion: Good afternoon. Lucie Moncion from Ontario.

[*English*]

The Chair: Welcome to all of you and to viewers across the country who may be watching. I would like to point out that I am taking part in this meeting from within the unceded traditional territory of the Algonquin Anishinaabe Nation.

[*Translation*]

Tonight, we welcome the Commissioner of Official Languages, Mr. Raymond Théberge, to discuss a number of topics, including the Office of the Commissioner's Annual Report for 2022-23, as well as our study on minority-language health services, and finally, we will open the floor to discuss the follow-up to the adoption of Bill C-13, An Act to amend the Official Languages Act, to enact the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act and to make related amendments to other Acts. We welcome you, Mr. Théberge, and your staff. Thank you for accepting our invitation.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 23 octobre 2023

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures (HE), avec vidéoconférence, pour étudier l'application de la Loi sur les langues officielles ainsi que des règlements et instructions en découlant, au sein des institutions assujetties à la loi et pour étudier les services de santé dans la langue de la minorité; et, à huis clos, pour étudier un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Le sénateur René Cormier (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Je m'appelle René Cormier, sénateur du Nouveau-Brunswick, et je suis président du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Avant de commencer cette séance, j'inviterais les membres du comité qui sont présents aujourd'hui à se présenter, en commençant par ma droite.

La sénatrice Poirier : Bonjour et bienvenue. Rose-May Poirier, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Mégie : Bonjour. Marie-Françoise Mégie, du Québec.

La sénatrice Clement : Bonjour. Bernadette Clement, de l'Ontario.

La sénatrice Moncion : Bonjour. Lucie Moncion, de l'Ontario.

[*Traduction*]

Le président : Bienvenue à vous tous et à ceux et celles qui nous regardent des quatre coins du pays. J'aimerais souligner que je participe à cette réunion depuis le territoire traditionnel non cédé de la nation algonquine anishinabe.

[*Français*]

Ce soir, nous accueillons le commissaire aux langues officielles, M. Raymond Théberge, pour discuter de plusieurs sujets, notamment du rapport annuel du Commissariat aux langues officielles de 2022-2023, ainsi que de notre étude portant sur les services de santé dans la langue de la minorité, et enfin, nous ouvrirons la discussion afin de discuter des suivis de l'adoption du projet de loi C-13, la Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois. Nous vous souhaitons la bienvenue, monsieur Théberge, ainsi qu'à vos collaborateurs. Merci d'avoir accepté notre invitation.

We are ready to hear your opening remarks, which will be followed by questions from the honourable senators. The floor is yours.

Raymond Thériault, Commissioner of Official Languages, Office of the Commissioner of Official Languages: Thank you, Mr. Chair. Good morning, honourable senators.

I'd like to begin by acknowledging that the lands on which we're gathered are part of the traditional unceded territory of the Algonquin Anishinaabeg people, an Indigenous people of the Ottawa Valley.

It's a pleasure to be with you here today to present my 2022-23 annual report and discuss access to health care in the minority language.

Let's start with the highlights of my annual report. The return to normalcy following the pandemic has highlighted official language issues that I have repeatedly raised in the past but that are still very much present.

Once again, hundreds of complaints — 497 in all — were filed by the travelling public.

[*English*]

All too often, federal institutions that serve the travelling public are still failing to meet their language obligations, whether through the absence of an act of offer, the lack of bilingual staff or the inability to systematically post in both English and French. In 2023, there are no more excuses for these institutions. It's long past time for them to take strong measures to ensure that they provide high-quality services to all travellers in the official language of the traveller's choice. I therefore recommend in my annual report that the President of the Treasury Board and the Minister of Transport develop tools and guidelines related to the language obligations of airport authorities and share them with the airport authorities by March 31, 2024. I also recommended that the Minister of Transport require airport authorities to submit a plan by June 30, 2025, on how they will fulfill their language obligations to the public.

Another ongoing problem is the lack of respect for the language rights of federal public servants. Our federal public service is undergoing a major transformation, especially since the beginning of the pandemic, with the increased presence of technology and the introduction of hybrid work models. Despite these changes, the language rights of public servants should never take a back seat.

[*Translation*]

I therefore recommended that by the end of June 2025, the President of the Treasury Board, the then Minister for Official Languages and the Clerk of the Privy Council work together to strengthen official languages in the federal public service and to

Nous sommes prêts à entendre vos remarques préliminaires, qui seront suivies d'une période de questions des honorables sénateurs et sénatrices. La parole est à vous.

Raymond Thériault, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles : Merci, monsieur le président. Honorables sénateurs et sénatrices, bonjour.

Je tiens d'abord à souligner que les terres sur lesquelles nous sommes réunis font partie du territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe, un peuple autochtone de la vallée de l'Outaouais.

C'est avec plaisir que je me joins à vous aujourd'hui pour vous présenter mon rapport annuel de 2022-2023 et discuter de l'accès aux soins de santé dans la langue de la minorité.

Commençons par les faits saillants de mon rapport annuel. Le retour à la normalité qui a suivi la pandémie a mis en lumière des problèmes en matière de langues officielles que j'ai soulevés à de nombreuses reprises par le passé, mais qui perdurent.

Une fois de plus, des centaines de plaintes — soit 497 au total — ont été déposées par le public voyageur.

[*Traduction*]

Trop souvent, les institutions fédérales qui servent le public voyageur manquent encore à leurs obligations linguistiques, que ce soit par l'absence d'offre, le manque de personnel bilingue ou l'incapacité d'afficher systématiquement en anglais et en français. En 2023, ces institutions n'ont plus d'excuses. Il est grand temps qu'elles prennent des mesures énergiques pour offrir des services de grande qualité à tous les voyageurs dans la langue officielle de leur choix. Je recommande donc dans mon rapport annuel que la présidente du Conseil du Trésor et le ministre des Transports élaborent des outils et des lignes directrices concernant les obligations linguistiques des administrations aéroportuaires et les leur communiquent d'ici le 31 mars 2024. J'ai également recommandé que le ministre des Transports exige des administrations aéroportuaires qu'elles soumettent un plan d'ici le 30 juin 2025 sur la façon dont elles s'acquitteront de leurs obligations linguistiques envers le public.

Le manque de respect des droits linguistiques des fonctionnaires fédéraux est un autre problème persistant. Notre fonction publique fédérale connaît une transformation majeure, surtout depuis le début de la pandémie, avec la présence accrue de la technologie et l'adoption de modèles de travail hybrides. Malgré ces changements, les droits linguistiques des fonctionnaires ne devraient jamais être relégués au second plan.

[*Français*]

J'ai donc recommandé à la présidente du Conseil du Trésor, à la ministre des Langues officielles de l'époque et à la greffière du Conseil privé de travailler de concert, d'ici la fin de juin 2025, afin de renforcer les langues officielles dans la

measure the actual capacity of federal public servants to work in the official language of their choice.

I also recommended that the President of the Treasury Board implement her three-year action plan by June 2025, at the latest, to ensure that the linguistic identification of federal public service positions is established objectively.

I strongly believe that promoting English and French within the federal public service should be one of the top priorities of its leaders.

[*English*]

Now, I'd like to switch gears a bit and talk about access to health care in the official language of the linguistic minority. As we saw during the pandemic, good health is essential to the proper functioning of any society. The pressure on health care personnel due to understaffing and an aging population is affecting health services for official language minority communities, and these communities have become even more vulnerable because of a general shortage of manpower. Immigration can't solve all of the problems caused by this shortage. However, francophone immigration continues to be one of the main solutions to replenish the health care workforce in French-speaking minority communities.

[*Translation*]

We need to give ourselves the means to make up for the shortfall created by the failure to reach francophone immigration targets, which has been going on for over two decades. The repercussions are being felt throughout all areas of activity in our official language minority communities, especially in terms of essential services.

Newcomers to Canada who specialize in health care must be able to practise their profession. They also need intake and integration services to ensure that they can settle properly and permanently in our communities and thus contribute to their vitality.

I also believe that language clauses should be included in federal government health funding agreements. This would compel provincial and territorial governments to address the health issues and challenges that exist in these communities.

fonction publique fédérale et de mesurer la capacité réelle des fonctionnaires fédéraux à travailler dans la langue officielle de leur choix.

J'ai également recommandé à la présidente du Conseil du Trésor de mettre en œuvre son plan d'action triennal, qui vise à favoriser le respect de la désignation linguistique objective des postes dans la fonction publique fédérale d'ici juin 2025 au plus tard.

Je crois fermement que la promotion du français et de l'anglais dans la fonction publique fédérale devrait être au cœur des préoccupations de ses dirigeantes et de ses dirigeants.

[*Traduction*]

J'aimerais maintenant changer légèrement de sujet et parler de l'accès aux soins de santé dans la langue officielle de la minorité linguistique. Comme nous l'avons constaté pendant la pandémie, la bonne santé est essentielle au bon fonctionnement de toute société. Les pressions qui s'exercent sur le personnel de la santé en raison du manque de main-d'œuvre et du vieillissement de la population ont une incidence sur les services de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire, qui sont devenues encore plus vulnérables en raison d'une pénurie générale de main-d'œuvre. L'immigration ne peut pas résoudre tous les problèmes causés par cette pénurie. L'immigration francophone demeure toutefois l'une des principales solutions pour reconstituer la main-d'œuvre du secteur de la santé dans les communautés francophones en situation minoritaire.

[*Français*]

Nous devons nous donner les moyens de combler le manque à gagner créé par la non-atteinte des cibles d'immigration francophone qui perdure depuis plus de deux décennies. En effet, les répercussions de cette situation affectent toutes les sphères d'activité de nos communautés de langue officielle, mais surtout leurs services essentiels.

Les nouveaux arrivants qui s'installent au Canada et qui sont spécialisés en soins de santé doivent pouvoir pratiquer leur métier. De plus, il faut leur offrir des services d'accueil et d'intégration pour leur permettre de s'installer dans nos communautés convenablement et pour longtemps, et de contribuer ainsi à leur vitalité.

Je suis également d'avis que des clauses linguistiques devraient être incluses dans les accords de financement du gouvernement fédéral en matière de santé. Cela aurait pour effet de contraindre les gouvernements provinciaux et territoriaux à veiller aux enjeux et aux défis qui existent en matière de santé dans ces communautés.

[English]

In closing, I'd like to give you an update on how the implementation of my new powers has progressed since the passage of Bill C-13. My staff and I are working tirelessly to integrate them as effectively as possible into our structures and processes. But implementing certain elements of the modernized act requires the government to put in place an order-in-council and regulations before they come into force. I'll have a detailed implementation plan to share with you in the near future.

Thank you for your attention. I'll be happy to answer your questions in the official language of your choice.

[Translation]

The Chair: Thank you very much, Commissioner. We'll now open the floor to questions. As usual, we'll have five minutes each for questions and answers, and we'll have a second round if there's time.

Senator Poirier: Mr. Théberge, thank you for being with us and thank you to the guests who are with you. It's always a pleasure to see you again.

We recently learned that several Royal Canadian Mounted Police officers hold bilingual positions even though they don't speak French. We recall that in 2019, the Royal Canadian Mounted Police abolished unilingual French training at its school in Saskatchewan and focused instead on bilingual training. Now, in her 2021-22 annual report, the President of the Treasury Board refers to the best practices of the Royal Canadian Mounted Police, which has implemented a pilot project to provide full-time second-language teachers. The government supported the abolition of the program in 2019 and the creation of the pilot project in 2022.

Clearly, the government agrees with the practices of the Royal Canadian Mounted Police, yet they contribute to the deterioration of French within the force. Your recommendations to the President of the Treasury Board concern bilingualism in the public service. In your opinion, is there a lack of leadership within Treasury Board on official languages issues that is being felt in the public service?

Mr. Théberge: In answer to your question, I believe that bilingualism is an essential leadership skill for senior executives in the public service, or in any federal organization or institution within the public service. Treasury Board is expected to do a better job of respecting section 91 regulations and objectively designating the language requirements of positions. This is something that has been going on for several years. We have written a report to this effect. We have also made a

[Traduction]

En terminant, j'aimerais faire le point sur le progrès de la mise en œuvre de mes nouveaux pouvoirs depuis l'adoption du projet de loi C-13. Mon personnel et moi travaillons sans relâche pour intégrer ces pouvoirs le plus efficacement possible dans nos structures et nos processus, mais la mise en œuvre de certains éléments de la loi modernisée exige que le gouvernement mette en place un décret et des règlements avant que ces pouvoirs entrent en vigueur. J'aurai bientôt un plan de mise en œuvre détaillé à vous communiquer.

Je vous remercie de votre attention. Je répondrai avec plaisir à vos questions dans la langue officielle de votre choix.

[Français]

Le président : Merci beaucoup, monsieur le commissaire. Nous allons commencer cette période de questions. Comme d'habitude, nous aurons cinq minutes chacun pour poser nos questions, y compris les réponses, et nous ferons un deuxième tour de table si nous avons le temps.

La sénatrice Poirier : Monsieur Théberge, merci d'être avec nous et merci aux invités qui sont avec vous. C'est toujours un plaisir de vous revoir.

Nous avons appris récemment que plusieurs officiers de la Gendarmerie royale du Canada occupent des postes bilingues même s'ils ne parlent pas français. On se rappelle qu'en 2019, la Gendarmerie royale du Canada avait aboli la formation unilingue en français dans son école de la Saskatchewan et misait plutôt sur une formation bilingue. Or, dans son rapport annuel de 2021-2022, la présidente du Conseil du Trésor évoque les pratiques exemplaires de la Gendarmerie royale du Canada, qui a implanté un projet pilote afin de se doter de professeurs en langue seconde à temps plein. Le gouvernement a appuyé l'abolition du programme en 2019 et la création du projet pilote en 2022.

De toute évidence, le gouvernement est d'accord avec les pratiques de la Gendarmerie royale du Canada, qui contribuent pourtant à la détérioration du français au sein de la Gendarmerie royale du Canada. Vos recommandations à la présidente du Conseil du Trésor touchent le bilinguisme au sein de la fonction publique. Selon vous, y a-t-il un manque de leadership au sein du Conseil du Trésor en matière de langues officielles qui se fait ressentir dans la fonction publique?

M. Théberge : En guise de réponse à votre question, je suis d'avis que le bilinguisme est une compétence essentielle en matière de leadership pour les hauts dirigeants de la fonction publique ou de toute organisation ou institution fédérale au sein de la fonction publique. On s'attend de la part du Conseil du Trésor à un meilleur respect du règlement de l'article 91 et de la désignation objective des exigences linguistiques des postes. C'est quelque chose qui perdure depuis plusieurs années. Nous

recommendation to the President of the Treasury Board. What we're seeing is that, although progress is being made, it's very slow. We're not necessarily seeing systemic changes. Section 91 is a systemic issue. Its application means that there are no bilingual people in key positions.

As you no doubt know, bilingualism is not a requirement for deputy minister positions. With Bill C-13, even now, if you're appointed to a deputy minister position and you're unilingual, you'll have to become bilingual during your term.

So, as far as Treasury Board is concerned, we need directives and policies that will lead to systemic and concrete changes.

As for the RCMP, it's unacceptable that, in 2023, its senior management will be unable to work in both official languages. This is an institution that interacts with French-speaking minorities outside Quebec, and its members work in rural areas. It's extremely important that we set an example, and the example always comes from the top in all federal organizations. Whether it's the RCMP or Health Canada, the example starts at the top.

Senator Poirier: Thank you for your answer.

I have a second question. Since the tabling of your annual report, the two ministers responsible, the President of the Treasury Board and the Minister for Official Languages, have changed, and to date, the two incumbents of these positions have not received a mandate letter. Have you had a chance to meet Minister Anita Anand and Minister Randy Boissonnault? If so, have they presented you with their mandate priorities? Are they prepared to respond to your recommendations? If not, has a date been set to meet with them to discuss your recommendations?

Mr. Théberge: We've already met with Minister Boissonnault and shared our concerns and priorities with him. In particular, we talked a lot about the implementation of Bill C-13, the issue of regulations and who will handle them. We can't wait indefinitely for regulations to be drawn up. We also talked about the challenges of immigration.

I'm scheduled to meet with the President of the Treasury Board on Wednesday morning at 8:30 a.m., and I'll certainly be talking to her about what we discussed with her predecessor in terms of priorities related to section 91, to ensure a greater official languages presence within the federal government. So, we'll keep you posted.

avons rédigé un rapport à cet effet. Nous avons encore fait une recommandation à la présidente du Conseil du Trésor. Ce que l'on constate, c'est que même s'il y a des progrès, ces progrès sont très lents. On n'arrive pas nécessairement à observer des changements systémiques. L'article 91 est un enjeu systémique. Son application fait en sorte qu'on ne retrouve pas des personnes bilingues dans des postes clés.

Vous savez sans doute que le bilinguisme n'est pas exigé pour les postes de sous-ministre. Avec le projet de loi C-13, même actuellement, si on est nommé à un poste de sous-ministre et qu'on est unilingue, on devra devenir bilingue durant son mandat.

Donc, en ce qui concerne le Conseil du Trésor, on doit se doter de directives et de politiques qui mèneront à des changements systémiques et concrets.

Pour ce qui est de la GRC, il est inacceptable que, en 2023, les hauts dirigeants de la GRC soient incapables de travailler dans les deux langues officielles. C'est une institution qui a des échanges avec les minorités francophones à l'extérieur du Québec et leurs membres travaillent dans les régions rurales. Il est extrêmement important que l'on donne l'exemple, et l'exemple vient toujours d'en haut dans toutes les organisations fédérales. Que ce soit la GRC ou Santé Canada, l'exemple commence en haut.

La sénatrice Poirier : Merci pour votre réponse.

J'ai une deuxième question. Depuis le dépôt de votre rapport annuel, les deux ministres responsables, soit le président du Conseil du Trésor et le ministre des Langues officielles, ont changé, et jusqu'à maintenant, les deux titulaires de ces postes n'ont pas reçu de lettre de mandat. Avez-vous eu la chance de rencontrer la ministre Anita Anand et le ministre Randy Boissonnault? Si oui, vous ont-ils présenté les priorités de leur mandat? Sont-ils prêts à répondre à vos recommandations? Sinon, une date a-t-elle été prévue pour les rencontrer, afin de discuter de vos recommandations?

M. Théberge : Nous avons déjà rencontré le ministre Boissonnault et nous avons partagé nos préoccupations et nos priorités avec lui. On a beaucoup parlé notamment de la mise en œuvre du projet de loi C-13, de la question du règlement et de qui s'en occupera. On ne peut pas attendre indéfiniment pour l'élaboration des règlements. On a aussi parlé des défis liés à l'immigration.

Je dois rencontrer la présidente du Conseil du Trésor mercredi matin à 8 h 30 et je vais certainement lui parler de ce dont on avait discuté avec son prédécesseur en ce qui a trait aux priorités liées à l'article 91, afin d'assurer une présence plus importante des langues officielles au sein de l'appareil fédéral. Donc, c'est à suivre.

Senator Poirier: I'll have questions in the second round, if time permits.

The Chair: Before turning the floor over to Senator Moncion, followed by Senator Mégie, I'd like to delve a little deeper into the issue of section 91.

I recently read your report in depth. It's exhaustive and impressed me greatly — I should have read it a long time ago.

What steps have been taken since you submitted your report? And when are you going to make public the follow-up to the report's recommendations? That seems like an important question at this point.

Mr. Théberge: First of all, there's a working group within the Treasury Board Secretariat that's looking at section 91, and there's a reflection going on within the Treasury Board Secretariat about the levels required in terms of management.

In addition, we are following up with the Treasury Board Secretariat to find out where they are in implementing our recommendations.

Isabelle Gervais, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch, Office of the Commissioner of Official Languages: As a matter of fact, follow-up work is currently under way with the Treasury Board Secretariat on the recommendations specifically addressed to them. We are also following up with certain federal institutions to verify the implementation of recommendations made to senior executives, i.e., the deputy ministers of various federal institutions. In 2024, there will be a summary publication dealing with the findings in relation to the follow-ups that have been done with the various institutions.

The Chair: I'd like to touch on another subject. I want to make a link that isn't a link, but you'll understand why I'm doing it.

So, obviously, section 91 affects the public service, but not appointments.

You sent a letter — a copy of which we received, and we appreciate it — in which you recommend that one of the parliamentary committees responsible for official languages study linguistic obligations in senior management staffing in the federal public service, as well as Governor-in-Council appointments, to determine whether knowledge of both official languages should be a hiring criterion for this type of position.

First of all, I'd like you to tell us why we need to do this study. The public service is an ecosystem, and appointments must be complementary. I'd like to hear what you have to say about this

La sénatrice Poirier : J'aurai des questions au deuxième tour, si le temps le permet.

Le président : Avant de passer la parole à la sénatrice Moncion, suivie par la sénatrice Mégie, j'aimerais approfondir la question de l'article 91.

J'ai lu récemment votre rapport en profondeur. Il est exhaustif et m'a beaucoup impressionné — j'aurais dû le lire il y a longtemps.

Quelles mesures ont été prises depuis le dépôt de votre rapport? De plus, quand allez-vous rendre public le suivi des recommandations qui sont formulées dans ce rapport? C'est une question qui me semble importante à ce moment-ci.

M. Théberge : Premièrement, il existe un groupe de travail au Secrétariat du Conseil du Trésor qui doit se pencher sur l'article 91. Il y a une réflexion qui se fait au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor au sujet des niveaux requis en ce qui concerne la gestion.

De plus, nous avons entrepris un suivi auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor afin de savoir où ils en sont dans la mise en œuvre de nos recommandations.

Isabelle Gervais, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles : D'ailleurs, le travail de suivi se poursuit actuellement auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor pour ce qui est des recommandations qui lui avaient été adressées spécifiquement. Il y a aussi un suivi qui se fait auprès de certaines institutions fédérales pour vérifier la mise en œuvre des recommandations qui ont été faites aux hauts dirigeants, donc aux sous-ministres de diverses institutions fédérales. En 2024, il y aura une publication sommaire qui traitera des constatations par rapport aux suivis qui ont été faits auprès des différentes institutions.

Le président : J'aimerais aborder un autre sujet. Je veux faire un lien qui n'en est pas un, mais vous comprendrez pourquoi je le fais.

Donc, évidemment, l'article 91 touche la fonction publique, mais pas les nominations.

Vous avez envoyé une lettre — dont nous avons reçu copie, et nous l'apprécions — dans laquelle vous recommandez à l'un des comités parlementaires responsables des langues officielles d'étudier les obligations linguistiques dans la dotation en personnel de la haute gestion dans la fonction publique fédérale, de même que les nominations du gouverneur en conseil, afin de déterminer si la connaissance des deux langues officielles doit être un critère d'embauche pour ce type de poste.

Tout d'abord, j'aimerais que vous nous disiez pourquoi nous avons besoin de faire cette étude. La fonction publique est un écosystème et les nominations doivent être complémentaires.

recommendation, since we haven't had a chance to hear what you have to say about it. How would a study on this subject support the entire public service apparatus in terms of bilingualism and respect for the Official Languages Act within the public service? Am I clear?

Mr. Théberge: Yes. First, as I mentioned earlier, bilingualism is an essential leadership skill for all federal institutions. There are hundreds of federal institutions and many Governor-in-Council appointments.

I think we're sending a very clear message when we say that these positions require bilingualism, because we're constantly dealing with people from diverse communities.

Bill C-13 is a small step in the right direction, but it needs to be expanded. Sometimes I meet people in senior management positions who can't communicate in both official languages.

That's a very strong message, and it means that if we don't insist on bilingualism at this level, we're implying that it's important for some, but not for others. So it's important that the leadership of the federal government, in a very broad sense, reflect the Canadian value of bilingualism.

The reason we wanted one of the committees to look at this is to see in what context this criterion is taken into account. I believe that every senior executive should be able to work in both official languages, as is the case at the Supreme Court. As an example, we've been working in this direction for a long time. We have many federal institutions where the spokesperson must reflect bilingualism, which is a fundamental Canadian value.

The Chair: Thank you very much; I'll come back to that later. I'd now like to give the floor to Senator Moncion.

Senator Moncion: My question deals with the same subject as Senator Cormier's question.

When we talk about senior civil servants or deputy ministers, do you have any statistics on the number of people who are unilingual in positions where they should be bilingual?

In your report, you talk about maturity as opposed to compliance, and you talk about leadership that leads to employee commitment. I really liked this text, because I understand the breadth of your thinking on this issue. I'd like to hear more from you.

Mr. Théberge: There are no statistics as to who is unilingual or bilingual, but often, in terms of behaviour, when I meet people, they may be bilingual, but the conversation is always in

J'aimerais vous entendre un peu sur cette recommandation, puisque nous n'avons pas eu la chance de vous entendre à ce sujet. Comment une étude sur ce sujet viendrait-elle soutenir l'ensemble de l'appareil de la fonction publique sur le plan du bilinguisme et du respect de la Loi sur les langues officielles au sein de la fonction publique? Est-ce que je suis clair?

M. Théberge : Oui. Premièrement, comme je l'ai mentionné plus tôt, le bilinguisme est une compétence essentielle en matière de leadership pour toutes les institutions fédérales. Il y a des centaines d'institutions fédérales et il y a plusieurs nominations du gouverneur en conseil.

Je pense qu'on envoie un message très clair lorsqu'on affirme que ces postes exigent le bilinguisme, parce qu'on transige constamment avec des personnes issues de diverses communautés.

Le projet de loi C-13 est un petit pas dans la bonne direction, mais il faut élargir cela. Parfois, je rencontre des gens qui ont des postes de direction importants et qui ne sont pas en mesure de communiquer dans les deux langues officielles.

C'est un message très fort, et cela fait en sorte que si l'on n'insiste pas sur le bilinguisme à ce niveau, on sous-entend que c'est important pour certains, mais pas pour d'autres. Donc, il est important que le leadership de l'appareil fédéral, dans un sens très large, reflète cette valeur canadienne qu'est le bilinguisme.

La raison pour laquelle on souhaitait que l'un des comités se penche là-dessus, c'est pour voir dans quel contexte ce critère en tient compte. Je pense que tout haut dirigeant devrait être en mesure de travailler dans les deux langues officielles, comme à la Cour suprême. À titre d'exemple, cela fait longtemps que l'on travaille dans ce sens. On a beaucoup d'institutions fédérales dans lesquelles le porte-parole doit refléter le bilinguisme, qui est une valeur canadienne fondamentale.

Le président : Merci beaucoup; j'y reviendrai plus tard. J'aimerais maintenant donner la parole à la sénatrice Moncion.

La sénatrice Moncion : Ma question porte sur le même sujet que la question du sénateur Cormier.

Lorsqu'on parle des hauts fonctionnaires ou des sous-ministres, avez-vous des statistiques sur le nombre de personnes qui sont unilingues dans des postes où elles devraient être bilingues?

Dans votre rapport, vous parlez de maturité par opposition à la conformité, et vous parlez d'un leadership qui mène à l'engagement des employés. J'ai beaucoup aimé ce texte, parce que je comprends l'étendue de votre pensée par rapport à la question. J'aimerais que vous nous en parliez davantage.

M. Théberge : Il n'y a pas de statistiques en ce qui concerne ceux qui sont unilingues ou bilingues, mais souvent, pour ce qui est des comportements, lorsque je rencontre les gens, ils sont

English. It's a matter of comfort, and of course the Official Languages Act says that you can speak in the official language of your choice.

The difference between maturity and compliance is extremely important. Compliance means respecting the law; are we respecting Part IV and Part V? Maturity can be defined in this way: Is our organization mature enough to meet the requirements of the Official Languages Act? Are we replacing administrative structures or human resources in terms of training?

In a way, we can make a link, for example, with official languages in emergency situations. We're often told that we can't respond in both official languages because it's an emergency. But we're supposed to be prepared for emergencies.

You have to have structures and communication mechanisms in place: that's what maturity is all about. You have to be prepared. Emergency preparedness means being ready to communicate in both official languages. In an organization with a high level of maturity in the area of official languages, official languages are integrated throughout the organization.

Too often, in organizations, one person or a small number of people represent the "official languages team"; if that person leaves, the corporate memory is lost. As a result, official languages are not integrated into all the organization's processes. Unfortunately, this situation persists. When we adopt hiring and communications policies, all our policies should take official languages into account, but we're a long way from that.

Senator Moncion: You mention that language of work is a critical measure, and you state that everyone has the right to work in the language of their choice, except that language of communication can become a problem when a francophone speaks to an anglophone and the latter doesn't understand. I think it's always going to be a struggle for a French-speaking person to have their rights respected when they're in a predominantly English-speaking environment; it's the opposite for an English-speaking person who finds themselves in a predominantly French-speaking environment and can't speak to another person in the language of their choice.

Mr. Thériault: In 2020, we conducted a study on language insecurity within the federal government. We expected to get a few thousand responses, and we got 11,000 responses from public servants in the region designated bilingual for the purposes of their work. We also received 4,000 responses from people in non-designated bilingual regions, who also had something to say.

peut-être bilingues, mais la conversation se déroule toujours en anglais. C'est une question de confort, et évidemment, la Loi sur les langues officielles dit qu'on peut parler dans la langue officielle de son choix.

La différence entre la maturité et la conformité est extrêmement importante. La conformité, c'est le respect de la loi; est-ce qu'on respecte la partie IV et la partie V? La maturité, c'est ceci : est-ce que notre organisation est suffisamment mature pour répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles? Est-ce qu'on remplace des structures administratives ou des ressources humaines sur le plan de la formation?

D'une certaine façon, on peut faire un lien, par exemple, avec les langues officielles en situation d'urgence. On nous dit souvent qu'on ne peut pas répondre dans les deux langues officielles parce que c'est une urgence. On est pourtant censé se préparer pour les urgences.

Il faut avoir des structures et des mécanismes de communication en place : voilà ce qu'est la maturité. Il faut se préparer. En anglais, on parle d'*emergency preparedness*; être prêt à communiquer dans les deux langues officielles fait partie de cette préparation. Chez une organisation qui a un haut niveau de maturité dans le domaine des langues officielles, on constate que les langues officielles sont intégrées partout dans l'organisation.

Trop souvent, dans les organisations, une personne ou un petit nombre de personnes représente « l'équipe des langues officielles »; si cette personne quitte son emploi, on vient de perdre la mémoire institutionnelle. Donc, on n'intègre pas les langues officielles dans tous les processus de l'organisation. Cela perdure, malheureusement. Quand on adopte des politiques d'embauche et de communication, toutes nos politiques devraient tenir compte des langues officielles, mais on est vraiment loin de cela.

La sénatrice Moncion : Vous mentionnez que la langue de travail est une mesure névralgique et vous indiquez que toutes les personnes ont le droit de travailler dans la langue de leur choix, sauf que la langue de communication peut devenir un problème lorsqu'un francophone s'adresse à un anglophone et que ce dernier ne comprend pas. Je crois que ce sera toujours une lutte pour une personne francophone qui veut faire respecter ses droits quand elle se trouve dans un milieu majoritairement anglophone; c'est l'inverse pour un anglophone qui se retrouve dans un milieu majoritairement francophone et qui ne peut pas s'adresser à une autre personne dans la langue de son choix.

M. Thériault : En 2020, nous avons réalisé une étude sur l'insécurité linguistique au sein de l'appareil fédéral. On s'attendait à avoir quelques milliers de réponses et on a eu 11 000 réponses de fonctionnaires dans la région désignée bilingue pour les fins de leur travail. On a aussi reçu 4 000 réponses d'autres personnes de régions non désignées bilingues; elles avaient aussi des choses à dire.

Here are the main messages. Very often, when you're a francophone, you don't want to intrude or disturb. There's a feeling that if we insist on using our mother tongue, our language of choice, we'll be a nuisance. Anglophones who speak French as a second language and want to use French are often uncomfortable using French in the workplace. All too often, they feel they're being judged on the quality of their French and vocabulary, because they're often not allowed to finish their sentences. We want to help them and we finish their sentences for them, so they think that if we don't want to hear them, they'll stop talking.

We haven't created a linguistically inclusive workplace within the public service.

Again, this is a message that comes from the top. If the director, deputy minister or assistant deputy minister encourages bilingual meetings, that's the message that's going to get through and people are going to model their behaviour accordingly.

Unfortunately, I think there's a backward trend in the public service when it comes to the use of French. I call it the "secondarization" of the language. We rarely translate from French into English; we mostly translate into French. What's more, in the absence of well-thought-out strategies and a willingness — I'd like to reiterate that some institutions do this very well — we have the tools at our office to conduct bilingual meetings, and some of them are excellent. It's too often forgotten, and the reaction is to answer in the language of the majority.

The Chair: Thank you, commissioner. I'll try to keep us to the time allocation in our schedule, but you'll have a chance to come back to that.

Senator Mégie: Good morning, Mr. Théberge. It's good to see you again.

My question concerns the increase in complaints about the use of new technologies. I'm trying to figure out how new technologies are creating a disturbing situation in terms of official languages. Can you explain that a little?

Mr. Théberge: When we talk about new technologies, there are different ways of looking at the issue. For example, when social media arrived, like Twitter — which is now called X — there were often unilingual communications coming out at the time. Now, publications are bilingual, but not in all cases. Airport authorities very often communicate via Twitter and Facebook, and very often they do so in one language only. It's the same at times when there are alerts, AMBER or others: they're in one language instead of two. When we talk about new technologies, we're talking about new communication technologies.

Voici les principaux messages. Très souvent, lorsqu'on est francophone, on ne veut pas s'imposer ni déranger. On a l'impression que si on insiste pour utiliser notre langue maternelle, notre langue de choix, on dérange. Les anglophones qui parlent le français comme langue seconde et qui veulent utiliser le français sont souvent mal à l'aise d'utiliser le français dans leur milieu de travail. Ils ont trop souvent l'impression qu'on les juge sur la qualité de leur français et de leur vocabulaire, car très souvent, on ne les laisse pas terminer leurs phrases. On veut les aider et on termine leurs phrases pour eux; donc, ils se disent que si on ne veut pas les entendre, ils vont arrêter de parler.

On n'a pas créé un milieu de travail linguistiquement inclusif au sein de la fonction publique.

Encore une fois, c'est un message qui vient de la haute direction. Si le directeur, le sous-ministre ou le sous-ministre adjoint encourage la tenue de réunions bilingues, c'est le message qui va passer et les gens vont modeler leur comportement.

Malheureusement, je crois qu'il y a un recul dans la fonction publique pour ce qui est de l'usage du français. J'appelle cela la « secondarisation » de la langue. On traduit rarement du français vers l'anglais; on traduit surtout vers le français. De plus, en l'absence d'une mise en place de stratégies bien réfléchies et d'une volonté... J'aimerais réitérer que certaines institutions font très bien cela — on a des outils au commissariat pour bien mener des réunions bilingues et il y en a qui font un excellent travail. On l'oublie trop souvent, et la réaction est de répondre dans la langue de la majorité.

Le président : Merci, monsieur le commissaire. Je vais essayer de faire respecter la question du temps dans notre horaire, mais vous aurez l'occasion d'y revenir.

La sénatrice Mégie : Bonjour, monsieur Théberge. Je suis contente de vous revoir.

Ma question concerne la hausse des plaintes qui concernent l'utilisation de nouvelles technologies. J'essaie de voir en quoi les nouvelles technologies créent une situation qui dérange sur le plan des langues officielles. Pouvez-vous me l'expliquer un peu?

M. Théberge : Lorsqu'on parle de nouvelles technologies, il y a différentes façons de voir la question. Par exemple, quand les médias sociaux sont arrivés, comme Twitter — qui s'appelle maintenant X —, il y avait souvent des communications unilingues qui sortaient à ce moment-là. Maintenant, les publications sont bilingues, mais pas dans tous les cas. Les administrations aéroportuaires communiquent très souvent par Twitter et Facebook et très souvent, elles le font dans une langue seulement. C'est la même chose à certains moments lorsqu'il y a des alertes, AMBER ou autres : elles sont dans une seule langue au lieu de deux. Quand on parle de nouvelles technologies, on parle de nouvelles technologies de communication.

A lot of progress has been made in federal institutions and among MPs and ministers; we now understand what official communication on Twitter is. There are also benefits; I don't think it's just complaints that come from new technologies, because we now have a lot of systems that can respond in both official languages, for example. That helps too, but it's always a question of adaptation. There's a new technology coming in, and there's going to be a new technology that we're not familiar with yet, and then there's going to be a period of adaptation. This kind of complaint often occurs at the beginning. There's also the question of domain names, whether they're bilingual or unilingual. We also have to adapt to these new realities and determine whether this falls under the Official Languages Act, for example, but we're evolving with these new technologies.

Senator Mégie: Thank you. Mr. Chair, may I ask a second question?

The Chair: Yes, but I'd like to ask a supplementary question to this one, senator, because it's an important one, since we're talking about virtual care in the health field. Commissioner, do you receive complaints about virtual services? Are you investigating these issues? These are issues that seem absolutely important to us, since we're conducting a study on health services in the minority language. Some of us may be very concerned about the quality of virtual services in both official languages. What can you tell us in addition to what you've already told Senator Mégie?

Ms. Gervais: As far as health services are concerned, there have been some complaints related more broadly to health. We're thinking in particular of the statements about the ArriveCAN application, especially the mobile applications that had been developed quickly at the time of the pandemic and which unfortunately didn't have all the functionalities in both official languages. This did not happen in the case of medical services under provincial jurisdiction, but in the case of certain institutions that were active during the pandemic and had to offer services on mobile applications, there were complaints to this effect.

The Chair: Do you think the Canada Health Act could include a specific commitment to official languages?

Mr. Théberge: We could include indications concerning official languages, but we must also remember, to make a connection with Bill C-13, that Part VII requires all federal institutions to take positive measures. This is an approach we can adopt. Eventually, changes can be made to the law — there have already been attempts to amend the Canada Health Act — but

Il y a eu beaucoup de progrès dans les institutions fédérales et chez les députés et les ministres; maintenant, on comprend ce qu'est une communication officielle sur Twitter. Il y a aussi des avantages; je pense que ce ne sont pas seulement des plaintes qui découlent des nouvelles technologies, car nous avons maintenant beaucoup de systèmes qui peuvent répondre dans les deux langues officielles, par exemple. Cela aide aussi, mais c'est toujours une question d'adaptation. Il y a une nouvelle technique qui nous arrive et il y en aura une nouvelle que nous ne connaissons pas encore, puis il y aura une période d'adaptation. Ce genre de plaintes se produit souvent au début. Il y a aussi la question des noms de domaines, pour déterminer s'ils sont bilingues ou unilingues. Nous devons aussi nous adapter à ces nouvelles réalités et déterminer si cela fait partie de la Loi sur les langues officielles, par exemple, mais on évolue avec ces nouvelles technologies.

La sénatrice Mégie : Merci. Monsieur le président, puis-je poser une deuxième question?

Le président : Oui, mais j'aimerais poser une question complémentaire à celle-ci, madame la sénatrice, car elle est importante, puisqu'on parle de soins virtuels offerts dans le domaine de la santé. Monsieur le commissaire, recevez-vous des plaintes sur le plan des services virtuels? Est-ce que vous enquêtez sur ces sujets? Ce sont des sujets qui nous semblent absolument importants, puisque nous évoluons dans le cadre d'une étude sur les services de santé dans la langue de la minorité. Certains d'entre nous peuvent être très préoccupés par la qualité des services virtuels dans les deux langues officielles. Que pouvez-vous nous dire en complément à ce que vous avez déjà dit à la sénatrice Mégie?

Mme Gervais : Pour ce qui est des services de santé, il y a eu certaines plaintes liées plus largement à la santé. On pense notamment aux déclarations sur l'application ArriveCAN, surtout les applications mobiles qui avaient été élaborées rapidement en temps de pandémie et qui n'avaient malheureusement pas toutes les fonctionnalités dans les deux langues officielles. Cela ne s'est pas produit en matière de services médicaux relevant de la compétence provinciale, mais dans le cas de certaines institutions qui ont fait des activités durant la pandémie et qui ont dû offrir des services sur des applications mobiles, il y a eu des plaintes à cet effet.

Le président : La Loi canadienne sur la santé pourrait-elle inclure un engagement spécifique en matière de langues officielles, à votre avis?

M. Théberge : On pourrait inclure des indications concernant les langues officielles, mais il faut aussi se rappeler, pour faire un lien avec le projet de loi C-13, que la partie VII exige que toutes les institutions fédérales prennent des mesures positives. C'est une approche qu'on peut adopter. Éventuellement, on peut apporter des changements à la loi — on a d'ailleurs déjà tenté de

it's not easy. However, Part VII now gives federal institutions very clear obligations.

The Chair: Thank you. Go ahead, Senator Mégie, and thank you for your time.

Senator Mégie: My second question has to do with telework, which we can have in health services.

I was mainly trying to establish a link. The list of designated bilingual regions hasn't been updated since 1977. When it comes to telework, what impact does this have? Someone can call in French and expect an answer in French. If we declare a bilingual zone, what effect will that have on telework?

Mr. Théberge: As I see it, the employee is teleworking in a hybrid model, as is currently the case in the federal public service. It's a form of telework.

What's interesting is that you can have a supervisor in a region not designated bilingual for language-of-work purposes, but an employee's position is in a region designated bilingual for language-of-work purposes.

If you've worked on Teams or Zoom, let me remind you that it's not the same dynamic around a table. You don't necessarily see everything, you can't assess everything that's going on, and that has repercussions on the use of both official languages.

To answer your question, I think you were talking about teleworking. You mean at Service Canada, for example?

Senator Mégie: It could be Service Canada or any other organization. I don't know if other federal agencies use telework, since the COVID-19 pandemic is over. Are employees still doing telework? If so, what are the repercussions?

Mr. Théberge: If I understand your question correctly, most services are provided through a toll-free telephone number. When someone calls this number, they press 1 for service in English and 2 for service in French, or vice versa. The person will then be directed to someone who speaks either language. This doesn't change anything.

What might change is the example I just gave, where my supervisor is unilingual in one region, and I'm bilingual, and I have the right to work in French in my workplace. If I need tools to work in French, will I get them? Will I be able to write emails in French? Previously, this was measured in the Public Service Employee Survey, by asking employees if they could use the language of their choice in writing. Now, we no longer ask this question.

modifier la Loi canadienne sur la santé —, mais ce n'est pas facile. Cependant, la partie VII donne maintenant des obligations très claires aux institutions fédérales.

Le président : Merci. Allez-y, sénatrice Mégie, et merci de m'avoir accordé du temps.

La sénatrice Mégie : Ma deuxième question touche le télétravail, qu'on peut avoir en matière de services de santé.

J'essayais surtout d'établir un lien. La liste des régions désignées bilingues n'a pas été modernisée depuis 1977. Lorsqu'on fait du télétravail, en quoi cela a-t-il un impact? Quelqu'un peut appeler en français en espérant obtenir une réponse en français. Le fait qu'on déclare une zone bilingue, quel effet cela aura-t-il sur les communications en télétravail?

M. Théberge : Selon moi, l'employé est en télétravail dans un modèle hybride comme dans la fonction publique fédérale actuellement. C'est une forme de télétravail.

Ce qui est intéressant, c'est qu'on peut avoir un superviseur dans une région non désignée bilingue pour les fins de la langue de travail, mais que le poste d'un employé se trouve dans une région désignée bilingue pour les fins de la langue de travail.

Si vous avez travaillé sur Teams ou sur Zoom, je vous rappelle que ce n'est pas la même dynamique autour d'une table. On ne voit pas nécessairement tout, on ne peut pas évaluer tout ce qui se passe, et cela a des repercussions sur l'usage des deux langues officielles.

Pour répondre à votre question, je pense que vous parliez de télétravail. Vous voulez dire comme à Service Canada?

La sénatrice Mégie : Cela peut être Service Canada ou tout autre organisme. Je ne sais pas si les autres organismes fédéraux utilisent le télétravail, puisque la pandémie de COVID-19 est terminée. Est-ce que les employés continuent d'utiliser le télétravail? Si oui, quelles en sont les repercussions?

M. Théberge : Si je comprends bien votre question, la plupart des services sont fournis au moyen d'un numéro de téléphone sans frais. Quand une personne appelle ce numéro, elle doit appuyer sur la touche 1 pour le service en anglais et sur la touche 2 pour le service en français, ou vice-versa. La personne sera alors dirigée vers une personne qui parle l'une ou l'autre langue. Cela ne change rien.

Ce qui peut changer, c'est plutôt l'exemple que je viens de donner, où mon superviseur est unilingue dans une région et, moi, je suis bilingue, et j'ai le droit de travailler en français dans mon milieu de travail. Si j'ai besoin d'outils pour travailler en français, est-ce que je vais les obtenir? Est-ce que je serai en mesure de rédiger des courriels en français? Auparavant, on mesurait ces données dans le sondage sur la fonction publique, en demandant aux employés s'ils pouvaient utiliser la langue de leur choix à l'écrit. Maintenant, on ne pose plus la question.

Senator Mégie: I see.

Mr. Théberge: The last time this question was asked, 62% or 63% of francophones said they could use French in writing. The percentage was over 90% for anglophones. However, this question is no longer asked. That's why, in my remarks, I said that we really want to measure the use of both official languages in the public service. It's somewhat related to what you said.

Senator Mégie: Thank you, Mr. Théberge.

Senator Clement: Welcome, Mr. Théberge. Thank you for joining us. I have three questions for you.

The first question relates to Chapter 1 of your report on the travelling public.

These days, the travelling public has many challenges to face and many complaints to make on a number of levels. When it comes to official languages, are suppliers listening? Do you meet them? What are the barriers? Is the issue of services in both official languages really a priority for them, among all the challenges they face?

Mr. Théberge: They say it's important. I think you have to look at the different stakeholders. They don't all have the same challenges. The basic challenge, whether it's for the Canada Border Services Agency or for security, is the need for bilingual staff.

There's a shortage of bilingual staff. So these organizations are always on the lookout for bilingual people. Following the pandemic, they had to start recruiting all over again. Everyone had left. That's the reality. This issue has been raised with the President of the Treasury Board Secretariat, namely that training is essential to ensure we have the necessary capacity to offer services.

Of course, Air Canada is also one of the key players.

We receive complaints every year. Last year was a record year. Given that we were coming out of the pandemic, it's not surprising that there were — If you travel a lot, you've probably noticed that there are a lot of new employees, many of them young. Air Canada has been privatized since 1988. We still face the same challenges as before.

The travelling public is an ecosystem. Some elements are more successful than others. There are a lot of challenges right now with airport authorities. According to an important Federal Court ruling, "travelling public" is a very broad definition. We insist on saying that it's only someone who has a plane ticket. We're talking about the travelling public. It's not someone doing an internet search.

La sénatrice Mégie : D'accord.

M. Théberge : La dernière fois que cette question a été posée, 62 ou 63 % des francophones disaient qu'ils pouvaient utiliser le français à l'écrit. Le pourcentage était au-delà de 90 % pour les anglophones. Toutefois, on ne pose plus cette question. C'est pour cette raison que, dans mes remarques, je disais qu'on veut réellement mesurer l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique. C'est un peu lié à ce que vous avez dit.

La sénatrice Mégie : Merci, monsieur Théberge.

La sénatrice Clement : Bienvenue, monsieur Théberge. Merci d'être parmi nous. J'ai trois questions à vous poser.

La première question a trait au chapitre 1 de votre rapport concernant le public voyageur.

Le public voyageur, ces temps-ci, a bien des défis à relever et bien des plaintes à faire à plusieurs niveaux. En matière de langues officielles, est-ce que les fournisseurs sont à l'écoute? Est-ce que vous les rencontrez? Quelles sont les barrières? Est-ce vraiment une priorité pour eux, cette question de services dans les deux langues officielles, parmi tous les défis auxquels ils font face?

M. Théberge : Ils disent que c'est important. Je pense qu'il faut examiner les différents intervenants. Ils n'ont pas tous les mêmes défis. Le défi de base, que ce soit pour l'Agence des services frontaliers du Canada ou pour la sécurité, c'est le besoin d'avoir du personnel bilingue.

Il y a une pénurie de personnel bilingue. Ces organismes sont donc toujours à la recherche de personnes bilingues. À la suite de la pandémie, ils ont été obligés de recommencer le recrutement. Tout le monde était parti. C'est ça, la réalité. Ce problème a été soulevé auprès de la présidente du Secrétariat du Conseil du Trésor, soit que la formation est essentielle pour être en mesure de se doter de la capacité nécessaire pour offrir les services.

Bien sûr, Air Canada est aussi l'un des joueurs clés.

On reçoit des plaintes chaque année. L'année dernière, c'était une année record. Étant donné qu'on sortait de la pandémie, ce n'est pas surprenant s'il y avait... Si vous voyagez beaucoup, vous avez sans doute remarqué qu'il y a beaucoup de nouveaux employés, dont beaucoup de jeunes. Air Canada est privatisée depuis 1988. On a encore les mêmes défis qu'auparavant.

Le public voyageur est un écosystème. Certains éléments ont plus de succès que d'autres. Il y a beaucoup de défis actuellement avec les administrations aéroportuaires. Selon un jugement important de la Cour fédérale, le « public voyageur » représente une définition très large. On s'entête à dire que c'est seulement une personne qui a un billet d'avion. On parle du public voyageur. Ce n'est pas quelqu'un qui fait une recherche sur Internet.

So it's a systemic problem. There are a lot of people involved. We met with the former transport minister. We'll have to meet the new transport minister. There's still turnover.

You also have to remember that we created agencies. These are third parties, not departments, border services or the security service. Security is a contract awarded to private enterprise. Do these contracts include language clauses? We're told they do, but they're rarely implemented, or if they are, it's with difficulty.

For example, at the end of the pandemic, we sent a letter to all those involved with the travelling public. We met with border services officers. We met with airport representatives in several regions. We met with Treasury Board Secretariat representatives. What we really need is the will. We're asking the minister to demand an action plan from the airport authorities, but we're not really demanding it.

Senator Clement: Thank you for that comprehensive answer. I'd like to come back to the health issue and the study the committee is currently conducting.

Obviously, there's the francophonie in a minority context, but there's also intersectionality among certain people who seek health services.

Have you heard anything about this? I'm talking about the additional challenges in terms of cultural competence that we must be seeing in the health sector.

Mr. Thériège: In the past, I think we had a homogeneous approach. We'd say "official language minority communities" and limit ourselves to the language variable. Now we see that, in a community, several variables come into play. We've begun to look at this issue.

For example, on the question of diversity, I'll tell you a little anecdote. A few years ago, I was with a group of young people who told me outright that they didn't see themselves in our discourse. I'm talking about young people with differences and so on. They said, "We don't see ourselves, and in the history we don't see ourselves either." We've now become very aware that when we talk about an official language minority community, it goes far beyond language, and that this community is very diverse in terms of all sorts of criteria. We need to recognize these differences and be able to respond to all members of the community. This means that these are perhaps greater challenges than we had before. It's now more about providing a service, but also recognizing the differences in how you provide that service.

C'est donc un problème systémique. Il y a beaucoup d'intervenants. On avait rencontré l'ancien ministre des Transports. On sera obligé de rencontrer le nouveau ministre des Transports. Il y a encore un roulement.

Il faut aussi se rappeler qu'on a créé des agences. Ce sont de tierces parties, ce ne sont pas des ministères, les services frontaliers ou le service de sécurité. La sécurité, c'est un contrat qu'on accorde à l'entreprise privée. Dans ces contrats, est-ce qu'on inclut des clauses linguistiques? On nous dit que oui, mais elles sont rarement mises en œuvre ou si elles le sont, c'est avec difficulté.

À titre d'exemple, à la fin de la pandémie, on a envoyé une lettre à tous les intervenants dans le monde du public voyageur. On a rencontré les agents des services frontaliers. On a rencontré des représentants d'aéroports dans plusieurs régions. On a rencontré des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce qu'il faut, effectivement, c'est de la volonté. On demande au ministre d'exiger un plan d'action de la part des administrations aéroportuaires, mais on ne l'exige pas vraiment.

La sénatrice Clement : Merci pour cette réponse complète. Je veux revenir sur la question de la santé et sur l'étude que le comité est en train de faire.

Évidemment, il y a la francophonie en contexte minoritaire, mais il y a aussi l'intersectionnalité chez certaines personnes qui vont chercher des services de santé.

Avez-vous entendu des choses à cet égard? Je parle des défis additionnels sur le plan de la compétence culturelle qu'on devrait voir dans le secteur de la santé.

M. Thériège : Par le passé, je pense qu'on avait une approche homogène. On disait « communautés de langue officielle en situation minoritaire » et on se limitait à la variable des langues. Maintenant, on constate que, dans une communauté, plusieurs variables entrent en jeu. On a commencé à se pencher sur cette question.

Par exemple, sur la question de la diversité, je vais raconter une petite anecdote. Il y a quelques années, j'étais avec un groupe de jeunes qui m'ont dit carrément qu'ils ne se voyaient pas dans notre discours. Je parle de jeunes qui ont des différences et ainsi de suite. Ils ont dit : « On ne se voit pas, et dans l'histoire on ne se voit pas non plus. » On est maintenant devenu très conscient que lorsqu'on parle d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire, cela va bien au-delà de la langue et que cette communauté est très diversifiée par rapport à toutes sortes de critères. Il faut reconnaître ces différences et être en mesure de répondre à tous les membres de la communauté. Cela signifie que ce sont peut-être de plus grands défis que ceux que nous avions auparavant. Il est maintenant davantage question de fournir un service, mais aussi de reconnaître les différences dans la manière dont on fournit ce service.

The Chair: Before we move on to the second round, I'd like to ask a question, although I've already asked one — my colleagues have been very generous with me. I'd like to come back to the question of the travelling public. Will the new administrative monetary penalties regime remedy the situation and provide a stronger incentive to ensure compliance with the Official Languages Act throughout the airport system?

Mr. Théberge: First of all, we're a long way from being able to impose administrative monetary penalties; you need an order-in-council and regulations. One way of framing this would be to think in terms of a gradation of powers; the final measure would then be to impose administrative monetary penalties. In addition, we would be able to negotiate compliance agreements; it's like a contract, and if that contract isn't respected, we can issue orders. If the order isn't complied with, we can ask the court to impose an order. Ultimately, this could lead to the imposition of administrative monetary penalties.

The current maximum is \$25,000 per infraction. However, this is really a last resort. I hope that, through compliance agreements — We could simply ensure better compliance through these agreements and avoid all this.

If we have that power, we'll use it.

The Chair: Thank you. I'll come back to your deployment plan a little later. I'll now give the floor to Senator Poirier, who will begin the second round.

Senator Poirier: We talked earlier — and you also mentioned it in your opening statement — about the shortage of francophone workers in the health field. It was also mentioned in the testimony we heard during our study.

The minister indicated that she wanted to raise the target for francophone immigration outside Quebec from 4% to 6%, and we know that the FCFA felt this was not enough. What do you think of this? Will it improve the situation? Is it enough?

Mr. Théberge: Immigration is certainly a way of filling jobs. However, it's far from the only measure we can take.

Part VII of the Official Languages Act talks about restoring the demographic weight to 6.1% — which is what it was in 1971, I believe. So, to get there, we need a much bigger target than 6.1%. There are many challenges when it comes to immigration. We can welcome more people, but can we integrate them into our communities? Will we recognize their background and experience?

Le président : Avant de passer au deuxième tour, je vais à mon tour poser une question, bien que j'en aie déjà posé — mes collègues ont été bien généreux à mon égard. J'aimerais revenir à la question du public voyageur. Est-ce que le nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires remédiera à la situation et sera un incitatif plus fort pour faire respecter la Loi sur les langues officielles partout dans le système aéroportuaire?

M. Théberge : Premièrement, on est loin d'être en mesure d'imposer des sanctions administratives pécuniaires; il faut un décret et un règlement. Une des façons d'encadrer cela serait de penser en termes de gradation des pouvoirs; la dernière mesure serait alors l'imposition de sanctions administratives pécuniaire. De plus, on serait en mesure de négocier des ententes de conformité; c'est comme un contrat, et si ce contrat n'est pas respecté, on peut émettre des ordonnances. Si l'ordonnance n'est pas respectée, on demande à la cour d'imposer une ordonnance. Finalement, on pourrait en arriver à imposer des sanctions administratives pécuniaires.

Donc, actuellement, on prévoit un maximum de 25 000 \$ par infraction. Cependant, il s'agit vraiment d'un dernier recours. Je souhaite que, par le biais des ententes de conformité... On pourrait simplement assurer une meilleure conformité au moyen de ces ententes et éviter tout cela.

Si on a ce pouvoir, on va s'en servir.

Le président : Merci. Je reviendrai sur votre plan de déploiement un peu plus tard. Je vais maintenant céder la parole à la sénatrice Poirier, qui commencera le deuxième tour.

La sénatrice Poirier : On a parlé plus tôt — et vous en avez parlé aussi dans votre déclaration liminaire — de la pénurie de main-d'œuvre francophone dans le domaine de la santé. On en a également entendu parler grâce aux témoignages entendus lors de notre étude.

La ministre a indiqué qu'elle souhaitait hausser la cible de l'immigration francophone hors Québec de 4 % à 6 %, et on sait que le FCFA était d'avis que cela n'était pas suffisant. Que pensez-vous de cela? Est-ce que cela peut améliorer la situation? Est-ce suffisant?

M. Théberge : L'immigration est assurément un moyen de pourvoir les postes. Cependant, c'est loin d'être la seule mesure que l'on peut prendre.

Dans la partie VII de la Loi sur les langues officielles, on parle de rétablir le poids démographique à 6,1 % — ce qu'il était en 1971, je crois. Donc, pour y arriver, il faut une cible beaucoup plus importante que 6,1 %. Il y a beaucoup de défis lorsqu'on parle d'immigration. On peut accueillir un plus grand nombre de gens, mais est-ce qu'on est en mesure de les intégrer dans nos communautés? Est-ce qu'on va reconnaître leurs antécédents et leur expérience?

If we really want to tackle the problem when it comes to the workforce, yes, there's immigration, but training is essential. We need to develop the capacity within our institutions to train more people.

Immigration is an existential issue for some of our communities, but it's not the answer to everything. We need to look at the other elements as well. We also need to talk about research; we need to know our communities. We don't have any linguistic variables. Our communities are distinct and we need to understand their state of health and vitality. I think our study on immigration is clear: We missed the target from 2003 to 2021, and reached it only once in the last year. There's a shortfall of 75,000, and that's a cumulative figure. We have to agree on the impact this has had on the development of our communities. In my opinion, immigration is an existential issue.

Senator Poirier: You also mentioned in your speech that you received 497 complaints in one year during the pandemic. Now that we're coming out of the pandemic — maybe it's not over, depending on who you talk to — are you still receiving the same number of complaints, or has the number decreased?

My second question is this: I've been on the committee for several years, and we've been hearing the same complaints and the same issues for one, two, three or four years. Are we making any progress? Are the same complaints still coming up, and are we still working on them? If so, how can we move forward and not always stagnate?

Mr. Théberge: You're right, in the sense that we regularly receive the same type of complaints, and it's very often the same institutions that are responsible.

Is progress being made? It's difficult to measure, in the sense that if we have fewer complaints in a given year, it's hard to know whether there's been progress or whether it's simply a year in which there were fewer complaints. That's why, when we were talking earlier about maturity versus compliance, it's important to know whether these institutions have the tools and structures they need to meet their obligations under the Official Languages Act. I think the tools that will be provided to me through Bill C-13 will allow me to take a different approach.

At present, we deal with one complaint at a time, we make recommendations, and the implementation of a recommendation depends on the goodwill of the federal institution. With the new powers, we'll have different avenues to pursue.

This may change the way we do things. We'll receive complaints and conduct investigations, but the investigation process will be different and we'll be able to use different

Si on veut réellement s'attaquer au problème lorsqu'on parle de main-d'œuvre, oui, il y a l'immigration, mais il faut nécessairement de la formation. Il faut développer une capacité au sein de nos institutions pour former plus de gens.

L'immigration est une question existentielle pour certaines de nos communautés, mais ce n'est pas la réponse à tout. On doit aussi examiner les autres éléments. On doit également parler de recherche; il faut connaître nos communautés. On n'a aucune variable linguistique. Nos communautés sont distinctes et il faut comprendre leur état de santé et de vitalité. Je pense que notre étude concernant l'immigration est claire : on a manqué la cible de 2003 jusqu'à 2021 et on l'a atteinte une seule fois lors de la dernière année. Il y a un manque à gagner de 75 000 et c'est un chiffre cumulatif. Il faut s'entendre sur l'impact que cela a eu sur le développement de nos communautés. Selon moi, l'immigration est une question existentielle.

La sénatrice Poirier : Vous avez aussi mentionné dans votre discours que vous aviez reçu 497 plaintes en une année durant la pandémie. Maintenant que nous sortons de la pandémie — peut-être que ce n'est pas terminé, cela dépend à qui l'on parle —, recevez-vous toujours autant de plaintes ou leur nombre a-t-il diminué?

J'aurais une deuxième question : je siège au comité depuis plusieurs années et on entend parler des mêmes plaintes et des mêmes enjeux depuis un, deux, trois ou quatre ans. Est-ce qu'on progresse? Est-ce que ce sont toujours les mêmes plaintes qui reviennent et est-ce qu'on y travaille toujours? Si oui, comment fait-on pour avancer et ne pas toujours stagner?

M. Théberge : Vous avez raison, dans le sens où l'on reçoit régulièrement le même type de plaintes et ce sont très souvent les mêmes institutions qui sont responsables.

Est-ce qu'il y a du progrès? C'est difficile à mesurer, dans le sens où si on a moins de plaintes durant une année, il est difficile de savoir s'il y a eu une progression ou si c'est une année où il y a eu moins de plaintes, tout simplement. C'est pour cela que lorsqu'on parlait plus tôt de la maturité par opposition à la conformité, c'est important de savoir si ces institutions ont les outils et les structures nécessaires pour bien répondre à leurs obligations conformément à la Loi sur les langues officielles. Je pense que les outils qui me seront fournis grâce au projet de loi C-13 permettront d'adopter une approche différente.

Actuellement, on traite une plainte à la fois, on fait des recommandations et la mise en œuvre d'une recommandation dépend de la bonne volonté de l'institution fédérale. Avec les nouveaux pouvoirs, on aura différentes avenues que l'on pourra poursuivre.

Donc, cela changera peut-être la façon de faire. On recevra des plaintes et on fera des enquêtes, mais le processus d'enquête sera différent et on pourra utiliser différentes options. Je souhaite

options. I very much hope that this will bring about systemic change. I think “systemic” is the key word.

Senator Poirier: Thank you.

The Chair: With respect, Commissioner, please be succinct in your answers, so that we can ask all the important questions we have for you.

Senator Moncion: Our committee has repeatedly noted the importance of the federal government having an effective and comprehensive monitoring mechanism to ensure the implementation of the Official Languages Act. We continue to note a lack of cooperation and awareness within the various departments of the federal government’s official languages obligations. This was particularly evident when we reviewed the first draft of the bill laying the foundations for the Multilateral Early Learning and Child Care Framework. The first version of Bill C-35 omitted any mention of minority language communities. Could you tell us what indicators the Office of the Commissioner intends to use to evaluate the effectiveness of the central agency and interdepartmental cooperation in implementing the Official Languages Act?

Mr. Théberge: If we’re talking about our resources, we have far fewer resources than the Treasury Board Secretariat. There will be indicators for community vitality. Part VII covers several fields of activity, and all these elements must be included in the evaluation.

Monitoring or coordinating the action plan is the responsibility of the Treasury Board Secretariat. A good way to see if they’re doing their job is to look at how the action plan is being implemented. It involves several institutions, all of which will have an impact on our communities.

I’ll leave it at that.

Senator Moncion: You still had some time.

Senator Clement: I’d like to come back to something you said in response to a question from Senator Moncion and Senator Cormier. You said that some institutions do this very well and others not so well. Why is it that some institutions do this very well and others have difficulty?

Mr. Théberge: It’s really a question of will within the organization.

Senator Clement: Is it a question of leadership on the part of the people who are there? I’d like to go further with that.

vivement que cela apporte des changements systémiques. Je pense que « systémique » est le mot clé.

La sénatrice Poirier : Merci.

Le président : Avec respect, monsieur le commissaire, soyez succinct dans vos réponses, s’il vous plaît, afin que l’on puisse poser toutes les importantes questions que nous avons à vous poser.

La sénatrice Moncion : Notre comité a pris note à maintes reprises de l’importance pour le gouvernement fédéral de se doter d’un mécanisme efficace et intégral de surveillance pour assurer la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles. Nous continuons de constater un manque de collaboration et de sensibilisation au sein des différents ministères quant aux obligations qui incombent au gouvernement fédéral en matière de langues officielles. Nous l’avons constaté notamment en prenant connaissance de la première ébauche du projet de loi qui jette les bases du Cadre multilatéral d’apprentissage et de garde des jeunes enfants. La première version du projet de loi C-35 omettait toute mention des communautés linguistiques en situation minoritaire. Pourriez-vous nous indiquer quels indicateurs le commissariat compte utiliser pour évaluer l’efficacité de l’agence centrale et la collaboration interministérielle en ce qui a trait à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles?

M. Théberge : Si on parle de nos moyens, on a beaucoup moins de moyens que le Secrétariat du Conseil du Trésor; on va assurer une vigie de la mise en œuvre de la loi. Il y aura des indicateurs en ce qui a trait à la vitalité des communautés. Dans la partie VII, on couvre plusieurs champs d’activité et tous ces éléments doivent faire partie de l’évaluation.

La surveillance ou la coordination du plan d’action relève du Secrétariat du Conseil du Trésor. Une bonne façon de voir s’ils font leur travail, c’est de regarder comment le plan d’action est mis en œuvre. Cela touche plusieurs institutions et elles auront toutes un impact sur nos communautés.

Je n’en dirai pas plus.

La sénatrice Moncion : Vous aviez encore du temps.

La sénatrice Clement : J’aimerais revenir sur quelque chose que vous avez dit en répondant à une question de la sénatrice Moncion et du sénateur Cormier. Vous avez dit que certaines institutions font très bien cela et d’autres moins bien. Qu’est-ce qui fait en sorte que certaines institutions font très bien cela et que d’autres ont de la difficulté?

M. Théberge : C’est vraiment une question de volonté au sein de l’organisation.

La sénatrice Clement : Est-ce une question de leadership de la part des gens qui sont là? J’aimerais aller plus loin avec cela.

Mr. Théberge: I'll give you a concrete example. Several years ago, we used to get a lot of complaints about VIA Rail; now we hardly get any at all, because VIA Rail has decided that from now on, all staff working on the trains will be bilingual. Everyone who works in customer service is bilingual. It's an institutional decision.

It always starts at the top, and that's how you immediately see an impact in institutions where the leader of the organization has bilingualism and official languages at heart. It develops a culture within the organization: The service or the language of work — it doesn't matter — are both official languages. It always starts at the top; it starts with the leader and concrete decision making, not just wishful thinking.

Senator Clement: Thank you.

The Chair: Senator, you're almost too efficient.

Senator Mégie: I wanted to talk to you about the initiatives and funding for the initiatives and investments set out in the new *Action Plan for Official Languages — 2023-2028: Protection-Promotion-Collaboration*. Do you think this will be enough to cover the next five years, given the new imperatives of the Official Languages Act?

Mr. Théberge: I don't know if it's enough, but it's still a significant increase in investments if we compare the *Action Plan for Official Languages — 2023-2028: Protection-Promotion-Collaboration* to the *Action Plan for Official Languages — 2018-2023: Investing in Our Future*, which itself provided for a significant increase in investments compared to previous action plans.

Obviously, we'll always have more needs than resources. I believe that if we succeed in implementing the action plan properly, if each stakeholder is able to make a success of their initiatives, this will have a real impact on the communities.

Some things can happen in five years, but in my opinion, we've tackled the critical areas of community development with this action plan.

Senator Mégie: Could this funding be subject to language clauses when governments make transfers between the federal and provincial governments for health care?

Mr. Théberge: Language clauses are one of my favourite subjects. It's one of the best ways of ensuring that communities receive their fair share. In all federal-provincial-territorial

M. Théberge : Je vais vous donner un exemple concret. Il y a plusieurs années, on recevait beaucoup de plaintes par rapport à VIA Rail; maintenant, on n'en a presque plus, parce que VIA Rail a décidé que dorénavant, tout le personnel qui travaille dans les trains serait bilingue. Tout le monde qui travaille au service à la clientèle est bilingue. C'est une décision qui a été prise par l'institution.

Cela commence toujours en haut, et c'est de cette façon que l'on peut constater tout de suite un impact au sein des institutions où le leader de l'organisation a le bilinguisme et les langues officielles à cœur. Cela développe une culture au sein de l'organisation : le service ou la langue de travail, — peu importe —, ce sont les deux langues officielles. Tout cela commence toujours en haut; cela commence par le leader et des prises de décisions concrètes, pas seulement des vœux pieux.

La sénatrice Clement : Merci.

Le président : Madame la sénatrice, vous êtes presque trop efficace.

La sénatrice Mégie : Je voulais vous parler des initiatives et du financement des initiatives et des investissements prévus dans le nouveau *Plan d'action pour les langues officielles — 2023-2028 : Protection-promotion-collaboration*. Croyez-vous que ce sera suffisant pour couvrir les cinq prochaines années, compte tenu des nouveaux impératifs de la Loi sur les langues officielles?

M. Théberge : Je ne sais pas si c'est suffisant, mais c'est quand même une augmentation importante des investissements si l'on compare le *Plan d'action pour les langues officielles — 2023-2028 : Protection-promotion-collaboration* au *Plan d'action pour les langues officielles — 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, qui prévoyait lui-même une augmentation importante des investissements par rapport aux plans d'action précédents.

Évidemment, on aura toujours plus de besoins que de ressources. Je crois que si on réussit à faire une bonne mise en œuvre du plan d'action, si chaque intervenant est en mesure de réussir ses initiatives, cela aura un impact réel sur les communautés.

Certaines choses peuvent se produire en cinq ans, mais selon moi, on s'est attaqué aux points névralgiques du développement des communautés avec ce plan d'action.

La sénatrice Mégie : Ce financement pourrait-il être assujéti à des dispositions linguistiques lorsque les gouvernements font des transferts entre le gouvernement fédéral et les provinces en matière de santé?

M. Théberge : Les clauses linguistiques sont l'un de mes sujets préférés. C'est une des meilleures façons de s'assurer que les communautés reçoivent leur juste part. Dans toutes les

agreements, there have to be language clauses identifying the share that goes to the communities. There's just one caveat to this, and that is that many of these areas are under provincial jurisdiction. So, constitutionally, the government can only go so far in terms of what it can impose on the provinces. We've been talking about this for a long time in the health, education and early childhood sectors. When there was \$10 daycare, there were no language clauses. It's a real shortcoming.

Senator Mégie: Thank you, Mr. Théberge.

The Chair: Commissioner, when I think about the Office of the Commissioner these days, I think about the scope of the new tasks you'll be taking on, your responsibilities for summary publications of investigations, mediation, compliance agreements and administrative monetary penalties. There's an increase in powers, and we expect the Office of the Commissioner to be able to deliver on these new mandates, because it's important for the implementation of the law, obviously.

Has Treasury Board granted you the full budget you need? Do you have the resources you need? I know you'll be unveiling your deployment plan later, but can you give us an overview or a few pointers to help us understand where you stand? What has changed since the bill received Royal Assent, and what have you transformed inside? Have you started to make any changes? How can we imagine the new version of the commissioner's office? I think it's important for all of us to hear from you on this.

Mr. Théberge: The investigation process is still at the heart of our activities, and it's going to change. Think of a highway; it's the investigation process and there are different ramps, different exits. We start with a complaint. We can start to investigate right away, but we can also decide to negotiate a compliance agreement. Both parties agree. So we settle the issue on one side. If things go well, there's a compliance agreement, or if not, we can go to mediation. Our office has never done mediation. We don't have a mediator, and we have to set up an organization that will do the mediation. Nor do we have specialists to draft compliance agreements and orders.

So, we're in the process of understanding all the ramps on the highway and analyzing all the necessary resources. We've had some resources from the government for the first year's implementation. We're currently preparing a submission in this year's budget cycle to obtain the necessary resources. It will be some time before we get an answer, but it's clear that if we don't get new resources, we won't be able to fully implement the Official Languages Act in accordance with our mandate.

ententes fédérales-provinciales-territoriales, il faut qu'il y ait des clauses linguistiques identifiant la part qui va aux communautés. Il y a juste une mise en garde à faire par rapport à cela, et c'est que, pour plusieurs de ces domaines, il s'agit de compétences provinciales. Donc, sur le plan constitutionnel, le gouvernement peut seulement aller jusqu'à un certain point en ce qui a trait à ce qu'il peut imposer aux provinces. On en parle depuis longtemps pour les secteurs de la santé, de l'éducation et de la petite enfance. Lorsqu'il y avait les garderies à 10 \$, on n'avait pas de clauses linguistiques. C'est carrément une lacune.

La sénatrice Mégie : Merci, monsieur Théberge.

Le président : Monsieur le commissaire, lorsque je pense au commissariat ces temps-ci, je songe à l'ampleur des nouvelles tâches qui seront les vôtres, à vos responsabilités en matière de publications sommaires d'enquêtes, à la médiation, aux accords de conformité et aux sanctions administratives pécuniaires. Il y a une augmentation des pouvoirs et on s'attend que le commissariat puisse livrer ces nouveaux mandats, parce que c'est important pour la mise en œuvre de la loi, évidemment.

Est-ce que le Conseil du Trésor vous a accordé la totalité du budget dont vous avez besoin? Avez-vous les ressources requises? Je sais que vous nous dévoilerez votre plan de déploiement plus tard, mais pouvez-vous nous donner un aperçu ou quelques pistes pour que l'on comprenne où vous en êtes? Qu'est-ce qui a été modifié depuis que le projet de loi a reçu la sanction royale et qu'est-ce que vous avez transformé à l'intérieur? Avez-vous commencé à faire certains changements? Comment peut-on imaginer la nouvelle mouture du fonctionnement du commissariat? Je crois que c'est important pour nous tous de vous entendre à ce sujet.

M. Théberge : Le processus d'enquête est toujours au cœur de nos activités et il va changer. Pensez à une autoroute; c'est le processus d'enquête et il y a différentes bretelles, différentes sorties. On commence avec une plainte. On peut tout de suite aller faire enquête, mais on peut aussi décider de négocier une entente de conformité. Les deux parties sont d'accord. Donc, là, on règle la question d'un côté. Si les choses se passent bien, il y a une entente de conformité ou sinon, on peut aller en médiation. Le commissariat n'a jamais fait de médiation. On n'a pas de médiateur et on doit mettre sur pied une organisation qui fera de la médiation. On n'a pas non plus de spécialistes pour rédiger des ententes de conformité et des ordonnances.

Donc, on est en train de comprendre toutes les bretelles de l'autoroute et de faire une analyse de toutes les ressources nécessaires. On a eu certaines ressources de la part du gouvernement pour la mise en œuvre de la première année. Actuellement, on prépare une soumission dans le cycle budgétaire de cette année pour obtenir les ressources nécessaires. Cela prendra du temps avant d'avoir une réponse, mais il est clair que si on n'obtient pas de nouvelles ressources, on ne

We've already made significant changes in terms of promotion, because the law requires us to promote the Official Languages Act and compliance. This changes what we're going to do; we're starting to slowly restructure our organization, and new branches will be announced very soon. It's a 3.0 office; we're going from a 2.0 office to a 3.0 office. We have to rebuild our IT infrastructure, because it's not the same thing anymore.

These are new powers and we all want to use them, but they all have their limits and very precise rules for determining when and how we can use them.

The Chair: Is the main issue for you the resources at the outset? Is that really the basis?

Mr. Théberge: If we're to organize and structure ourselves properly, when we turn the key we have to be on four wheels, not two.

The Chair: We have about two minutes left. Is any senator burning to ask an essential question? So, Mr. Commissioner, Mr. Leduc, Ms. Gervais and the staff, thank you very much for being here. As you know, the members of the committee and the official language minority communities have high expectations of the Office of the Commissioner of Official Languages. I don't want to put any pressure on you, but I do want you to know that we value your work and that the answers you've given today will provide us with the material we need to conduct our health study and continue our follow-up work on the implementation of this new, modernized law. Thank you for being with us today, and we look forward to seeing you soon.

Mr. Théberge: Thank you very much.

(The committee continued in camera.)

pourra pas assurer la mise en œuvre complète de la Loi sur les langues officielles conformément à notre mandat.

On a déjà apporté des changements importants sur le plan de la promotion, parce que la loi exige que nous fassions la promotion de la Loi sur les langues officielles et de la conformité. Cela change un peu ce qu'on va faire; on commence à réaménager tranquillement notre organisation et de nouvelles directions générales seront annoncées très bientôt. C'est un commissariat 3.0; on passera d'un commissariat 2.0 à 3.0. On doit rebâtir notre infrastructure informatique, parce que ce n'est plus la même chose.

Ce sont de nouveaux pouvoirs et on veut tous les utiliser, mais ils ont tous leurs limites et des règles très précises pour déterminer quand et comment on peut s'en servir.

Le président : Est-ce que le principal enjeu pour vous, ce sont les ressources au départ? Est-ce vraiment la base?

M. Théberge : Pour bien s'organiser et bien se structurer, il faut que lorsqu'on tourne la clé, on roule sur quatre roues, et non deux.

Le président : Il nous reste environ deux minutes. Est-ce qu'une sénatrice brûle de poser une question essentielle? Alors, monsieur le commissaire, monsieur Leduc, madame Gervais et les collaboratrices, merci beaucoup de votre présence. Vous le savez, actuellement, les membres du comité, tout comme les communautés de langue officielle en situation minoritaire, attendent beaucoup de la part du commissariat. Je ne souhaite pas mettre de la pression sur vos épaules, mais je veux vous dire que nous tenons beaucoup à votre travail et que les réponses que vous avez données aujourd'hui nous donneront de la matière pour mener notre étude sur la santé et poursuivre notre travail de suivi en ce qui concerne la mise en œuvre de cette nouvelle loi modernisée. Merci de votre présence et à bientôt, sans aucun doute.

M. Théberge : Merci beaucoup.

(La séance se poursuit à huis clos.)