

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

OFFICIAL LANGUAGES

Chair:

The Honourable MARIA CHAPUT

Monday, October 31, 2011
Monday, November 14, 2011
Thursday, November 17, 2011

Issue No. 3

Sixth and seventh meetings on:

The application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it
and

Third, fourth and fifth meetings on:

The use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights
and

First and second meetings on:

Air Canada's obligations under the
Official Languages Act

APPEARING:

The Honourable James Moore, P.C., M.P., Minister of
Canadian Heritage and Official Languages

WITNESSES:

(See back cover)

Première session de la
quarante et unième législature, 2011

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

LANGUES OFFICIELLES

Présidente :

L'honorable MARIA CHAPUT

Le lundi 31 octobre 2011
Le lundi 14 novembre 2011
Le jeudi 17 novembre 2011

Fascicule n° 3

Sixième et septième réunions concernant :

L'application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant
et

Troisième, quatrième et cinquième réunions concernant :

L'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens
et

Première et deuxième réunions concernant :

Les obligations d'Air Canada en vertu de la
Loi sur les langues officielles

COMPARAÎT :

L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du
Patrimoine canadien et des Langues officielles

TÉMOINS :

(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE ON
OFFICIAL LANGUAGES

The Honourable Maria Chaput, *Chair*

The Honourable Andrée Champagne, P.C., *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

| | |
|---|--|
| * Cowan (or Tardif) De Bané, P.C. Fortin-Duplessis | Losier-Cool Mockler Poirier Segal Tardif |
| * LeBreton, P.C. (or Carignan) | |

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Poirier replaced the Honourable Senator Raine (*November 1, 2011*).

The Honourable Senator Raine replaced the Honourable Senator Poirier (*October 31, 2011*).

The Honourable Senator De Bané, P.C. replaced the Honourable Senator Dawson (*October 27, 2011*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES
LANGUES OFFICIELLES

Présidente : L'honorable Maria Chaput

Vice-présidente : L'honorable Andrée Champagne, C.P.

et

Les honorables sénateurs :

| | |
|---|--|
| * Cowan (ou Tardif) De Bané, C.P. Fortin-Duplessis | Losier-Cool Mockler Poirier Segal Tardif |
| * LeBreton, C.P. (ou Carignan) | |

*Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Poirier a remplacé l'honorable sénateur Raine (*le 1^{er} novembre 2011*).

L'honorable sénateur Raine a remplacé l'honorable sénateur Poirier (*le 31 octobre 2011*).

L'honorable sénateur De Bané, C.P., a remplacé l'honorable sénateur Dawson (*le 27 octobre 2011*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, November 2, 2011:

The Honourable Senator Chaput moved, seconded by the Honourable Senator Munson:

That the Standing Senate Committee on Official Languages be authorized to examine and report on Air Canada's obligations under the *Official Languages Act*;

That the documents received, evidence heard and business accomplished on this subject by the committee since the beginning of the Second Session of the Thirty-Ninth Parliament be referred to the committee; and

That the committee report from time to time to the Senate but no later than March 31, 2012, and that the committee retain all powers necessary to publicize its findings until June 30, 2012.

The question being put on the motion, it was adopted.

Le greffier du Sénat,

Gary W. O'Brien

Clerk of the Senate

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 2 novembre 2011 :

L'honorable sénateur Chaput propose, appuyée par l'honorable sénateur Munson,

Que le Comité sénatorial permanent des langues officielles soit autorisé à étudier, afin d'en faire rapport, les obligations d'Air Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*;

Que les documents reçus, les témoignages entendus et les travaux accomplis sur la question par le comité depuis le début de la deuxième session de la trente-neuvième législature soient renvoyés au comité;

Que le comité fasse de temps à autre rapport au Sénat, mais au plus tard le 31 mars 2012, et qu'il conserve, jusqu'au 30 juin 2012, tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Monday, October 31, 2011
(7)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day in room 9, Victoria Building, at 5:02 p.m., the chair, the Honourable Maria Chapat, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Champagne, P.C., Chapat, Fortin-Duplessis, Mockler and Tardif (5).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, the committee continued its study on the application of the Official Language Act and of the regulations and directives made under it. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, October 5, 2011, the committee continued its examination on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.*)

WITNESSES:

Treasury Board of Canada Secretariat:

Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada;

Sue Lajoie, Senior Director, Community and Collaboration;

Ryan Androsoff, Senior Policy Advisor, Web 2.0, Community and Collaboration;

Marc Tremblay, Executive Director, Official Languages Centre of Excellence, Office of the Chief Human Resources Officer.

Ms. Charette made a presentation and, along with all the other witnesses, answered questions.

At 6:30 p.m., the committee suspended.

At 6:33 p.m., pursuant to rule 92(2)(e), the committee continued in camera to consider a draft agenda (future business).

It was agreed that the chair would seek authority from the Senate for the following order of reference:

That the Standing Senate Committee on Official Languages be authorized to study and to report on Air Canada's obligations under the Official Languages Act;

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le lundi 31 octobre 2011
(7)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 h 2, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Maria Chapat (présidente).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chapat, Fortin-Duplessis, Mockler et Tardif (5).

Aussi présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, le comité continue son étude concernant l'application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 5 octobre 2011, le comité continue son étude concernant l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada;

Sue Lajoie, directrice principale, Collectivité et Collaboration;

Ryan Androsoff, conseiller principal en politiques, Web 2.0, Collectivité et Collaboration;

Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines.

Mme Charette fait une présentation puis, avec tous les témoins, répond aux questions.

À 18 h 30, la séance est suspendue.

À 18 h 33, conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, la séance reprend à huis clos pour examiner un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Il est convenu que la présidente demande au Sénat d'approuver l'ordre de renvoi suivant :

Que le Comité sénatorial permanent des langues officielles soit autorisé à étudier, afin d'en faire rapport, les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles;

That the papers and evidence received and taken and work accomplished by the committee on this subject since the beginning of the Second Session of the Thirty-ninth Parliament be referred to the committee; and

That the committee report from time to time to the Senate, but no later than March 31, 2012, and that the committee retain all the powers necessary to publicize its findings until June 30, 2012.

At 6:43 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, November 14, 2011
(8)

[Translation]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day in room 9, Victoria Building, at 5 p.m., the chair, the Honourable Maria Chapat, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Champagne, P.C., Chapat, Fortin-Duplessis, Losier-Cool, Mockler, Poirier and Tardif (7).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, October 5, 2011, the committee continued its examination on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights. (For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, November 2, 2011, the committee began its study on Air Canada's obligations under the *Official Languages Act*.

WITNESSES:

Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada:

Diane Côté, Director of Government and Community Relations;

Serge Quinty, Director of Communications.

Quebec Community Groups Network (QCGN):

Sylvia Martin-Laforge, Director General;

Stephen D. Thompson, Director of Policy, Research and Public Affairs.

Ms. Côté made a presentation and, along with Mr. Quinty, answered questions.

At 5:55 p.m., the committee suspended.

Que les documents reçus, les témoignages entendus et les travaux accomplis sur la question par le comité depuis le début de la deuxième session de la trente-neuvième législature soient renvoyés au comité; et

Que le comité fasse de temps à autre rapport au Sénat, mais au plus tard le 31 mars 2012, et qu'il conserve, jusqu'au 30 juin 2012, tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions.

À 18 h 43, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 14 novembre 2011
(8)

[Français]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Maria Chapat (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chapat, Fortin-Duplessis, Losier-Cool, Mockler, Poirier et Tardif (7).

Aussi présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 5 octobre 2011, le comité continue son étude concernant l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 2 novembre 2011, le comité débute son étude sur les obligations d'Air Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

TÉMOINS :

Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada :

Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires;

Serge Quinty, directeur des communications.

Quebec Community Groups Network (QCGN) :

Sylvia Martin-Laforge, directrice générale;

Stephen D. Thompson, directeur de la politique stratégique, de la recherche et des affaires publiques.

Mme Côté fait une présentation et, avec M. Quinty, répond aux questions.

À 17 h 55, la séance est suspendue.

At 6 p.m., the sitting resumed.

Ms. Martin-Laforge made a presentation and, along with Mr. Thompson, answered questions.

At 6:50 p.m., the committee suspended.

At 6:55 p.m., pursuant to rule 92(2)(e), the committee resumed in camera to consider a draft agenda (future business).

At 7:10 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, November 17, 2011
(9)

[Translation]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day in room 2, Victoria Building, at 9:30 a.m., the chair, the Honourable Maria Chaput, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Champagne, P.C., Chaput, De Bané, P.C., Fortin-Duplessis, Poirier, Segal and Tardif (7).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, the committee continued its study on the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, October 5, 2011, the committee continued its examination on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.*)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, November 2, 2011, the committee continued its study on Air Canada's obligations under the *Official Languages Act*. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 3.*)

APPEARING:

The Honourable James Moore, P.C., M.P., Minister of Canadian Heritage and Official Languages.

WITNESSES:

Canadian Heritage:

Hubert Lussier, Acting Assistant Deputy Minister, Citizenship and Heritage;

À 18 heures, la séance reprend.

Mme Martin-Laforge fait une présentation puis, avec M. Thompson, répond aux questions.

À 18 h 50, la séance est suspendue.

À 18 h 55, conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, la séance reprend à huis clos pour examiner un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

À 19 h 10, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le jeudi 17 novembre 2011
(9)

[Français]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Maria Chaput (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chaput, De Bané, C.P., Fortin-Duplessis, Poirier, Segal et Tardif (7).

Aussi présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, le comité continue son étude concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que des règlements et instructions en découlant. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 5 octobre 2011, le comité continue son étude concernant l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 2 novembre 2011, le comité continue son étude sur les obligations d'Air Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 3 des délibérations du comité.*)

COMPARAÎT :

L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles.

TÉMOINS :

Patrimoine canadien :

Hubert Lussier, sous-ministre adjoint par intérim, Citoyenneté et patrimoine;

Amanda Cliff, Director General, Broadcasting and Digital Communications Branch.

Minister Moore made a presentation and, along with all the other witnesses, answered questions.

At 10:35 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Amanda Cliff, directrice générale, Direction générale de la radiodiffusion et des communications numériques.

Le Ministre Moore fait une présentation puis, avec tous les témoins, répond aux questions.

À 10 h 35, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

La greffière du comité,

Danielle Labonté

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, October 31, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m. to study the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it and to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights.

Senator Maria Chaput (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages.

I am Senator Maria Chaput from Manitoba, and I am the chair of this committee.

Before I introduce the witnesses who are appearing today, I would like to invite the members of the committee here today to introduce themselves, starting from my left with the deputy chair.

Senator Champagne: Good evening. I am Andrée Champagne from the province of Quebec.

Senator Fortin-Duplessis: I am Senator Suzanne Fortin-Duplessis from Quebec.

Senator Tardif: I am Senator Tardif from Manitoba.

The Chair: The committee is trying to develop a picture of the legislative, regulatory and policy framework that is currently in place to govern the use of the official languages on the Internet and in new media and social media in the federal government.

To help us in our deliberations today we welcome representatives of the Treasury Board Secretariat, who will be delving deeper into the issue under study, following on the appearance by the president last week.

We are pleased to welcome Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada; Sue Lajoie, Senior Director, Community and Collaboration; Ryan Androsoff, Senior Policy Advisor, Web 2.0, Community and Collaboration; and Marc Tremblay, Executive Director, Official Languages Centre of Excellence, Office of the Chief Human Resources Officer.

On behalf of the committee, I want to thank you for taking the time to meet with us today. I invite you now to take the floor. The senators will follow with some questions.

Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada, Treasury Board of Canada Secretariat: It is my pleasure to be here today to be part of this roundtable discussion on the use of the Internet, new media and social media as it relates to the official languages.

I will not introduce my colleagues, because they have appeared previously.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 31 octobre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, pour faire une étude sur l'application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant; et pour faire une étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens.

Le sénateur Maria Chaput (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Honorables sénateurs, je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Je me présente, la sénatrice Maria Chaput, du Manitoba, présidente du comité.

Avant de présenter les témoins qui comparaissent aujourd'hui, j'aimerais inviter les membres du comité qui sont ici présents à se présenter. Je commencerai à ma gauche avec la vice-présidente.

Le sénateur Champagne : Bonsoir. Je suis Andrée Champagne, du Québec.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Je suis la sénatrice Suzanne Fortin-Duplessis, de Québec.

Le sénateur Tardif : Je suis le sénateur Tardif, du Manitoba.

La présidente : Le comité cherche à tracer un portrait du cadre législatif réglementaire et politique en vigueur actuellement pour régir l'utilisation des langues officielles sur l'Internet, dans les nouveaux médias et les médias sociaux au sein du gouvernement fédéral.

Pour nous aider dans nos réflexions, nous accueillons aujourd'hui des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor qui viennent approfondir le sujet à l'étude suite à la comparution du président la semaine passée.

Nous avons le plaisir d'accueillir Mme Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada; Mme Sue Lajoie, directrice principale de la section Collectivité et Collaboration; M. Ryan Androsoff, conseiller principal en politiques, Web 2.0 de la section Collectivité et de la Collaboration; et M. Marc Tremblay, directeur exécutif du Centre d'excellence en langues officielles du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines.

Au nom des membres du comité, je vous remercie de prendre le temps de nous rencontrer aujourd'hui. Je vous invite maintenant à prendre la parole et les sénateurs suivront avec des questions.

Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : C'est avec plaisir que je suis ici pour participer à cette table ronde sur l'utilisation de l'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux dans le contexte des langues officielles.

Je ne ferai pas les présentations de mes collègues parce que vous les avez déjà reçus.

The Official Languages Act — first enacted in 1969 and renewed in 1988 to align with the Canadian Charter of Rights and Freedoms — was developed during an era that predates even the commercially available Internet itself.

[*English*]

New technology is changing our world at an unprecedented pace. Perhaps in no realm is this more important than when it comes to the advent of Web 2.0 technologies such as social media and the collaborative tools within it.

If we think back only one decade ago, the Web 2.0 tools and services that hundreds of millions of people around the globe now rely on for information and interaction, such as Facebook, YouTube, Twitter and Wikipedia, did not even exist.

The use of Web 2.0 by the Government of Canada is even newer, with the first pilot project starting only four to five years ago, yet today virtually every department within the Government of Canada has some type of Web 2.0 presence. Every day, tens of thousands of public servants are using internal and external Web 2.0 tools to conduct official government business, to network within their professional communities and, of course, to connect with people in their personal lives.

Far from a passing fad, recent studies show that now over half of Canadians use social media on a regular basis. Amongst the younger generation that is just entering our work force, that number is rapidly approaching 100 per cent.

When we think about how we manage these new technologies in the framework of our existing legislative and policy obligations as a government, including our obligations under the Official Languages Act and related policies and directives, our approach can be summed up very simply: The same rules that apply to public servants in the off-line world also apply to them in the on-line world.

[*Translation*]

For example, the Communications Policy of the Government of Canada, which was approved by the Treasury Board in 2006, does not include requirements specifically on social media or other Web 2.0 applications. However, no matter the medium used, the communications policy requires departments to respect the equality of status of the two official languages.

The Communications Policy of the Government of Canada does require departments to maintain their capacity for innovation and stay current with developments in communications practices and new technology in order to better connect with Canadians.

As the use of Web 2.0 tools and services, such as social media and collaborative technologies, has become more widespread within the Government of Canada, it became apparent that there was a need to develop specific policy guidance for departments

La Loi sur les langues officielles, adoptée en 1969, et renouvelée en 1988 pour s'harmoniser avec la Charte canadienne des droits et libertés a été conçue avant même que l'Internet soit commercialement accessible.

[*Traduction*]

Les nouvelles technologies changent notre univers à un rythme sans précédent, et ce n'est peut-être nulle part aussi évident qu'avec l'avènement des technologies Web 2.0, comme les médias sociaux et les outils de collaboration.

Il y a à peine 10 ans, les outils et les services Web 2.0 que des centaines de millions de gens utilisent maintenant partout dans le monde pour obtenir de l'information et interagir — comme Facebook, YouTube, Twitter et Wikipedia — n'existaient pas.

L'utilisation du Web 2.0 au gouvernement du Canada est encore plus récente, les premiers projets pilotes remontant à tout au plus quatre ou cinq ans. Pourtant, de nos jours, chaque ministère du gouvernement du Canada a une quelconque présence dans le cadre du Web 2.0. Tous les jours, des dizaines de milliers de fonctionnaires utilisent des outils Web 2.0 internes et externes pour s'acquitter de leurs tâches officielles, se brancher à leurs collectivités professionnelles et, bien entendu, communiquer avec autrui sur le plan personnel.

C'est loin d'être une mode éphémère, puisque de récentes études montrent que maintenant la moitié des Canadiens se servent désormais régulièrement des médias sociaux. Presque 100 p. 100 des jeunes de la génération qui entre sur le marché du travail s'en servent.

Quand nous pensons à notre façon de gérer ces nouvelles technologies dans le cadre de nos obligations législatives et stratégiques gouvernementales, notamment en vertu de la Loi sur les langues officielles et des politiques et directives qui en découlent, notre approche se résume très simplement : les règles qui s'appliquent aux fonctionnaires hors ligne s'appliquent aussi en ligne.

[*Français*]

Par exemple, la Politique de communication du gouvernement du Canada, approuvée par le Conseil du Trésor en 2006, ne prévoit pas d'exigences particulières quant aux médias sociaux ou aux autres applications Web 2.0. Toutefois, quel que soit le moyen de communication utilisé, la politique oblige les ministères à respecter l'égalité de statut des deux langues officielles.

La Politique de communication du gouvernement du Canada oblige bel et bien les ministères à maintenir leur capacité d'innover et de se tenir au fait des progrès des pratiques de communications et des nouvelles technologies afin de mieux communiquer avec la population.

À mesure que l'utilisation des outils et des services Web 2.0, tels que les médias sociaux et les technologies de collaboration, s'est répandue dans l'administration du gouvernement du Canada, il est devenu évident qu'il fallait offrir aux ministères et aux

and employees to help them fulfill their existing legislative and policy obligations when using these powerful new communications technologies.

[English]

In 2008, the chief information officer branch released the guideline to acceptable use of internal wikis and blogs within the Government of Canada which provides Government of Canada personnel with guidance on use of internal Web 2.0 technologies. Specifically, the guideline addresses wikis, which are collaborative and open websites that allow users to create and edit content; and blogs, which are online sites and applications that allow for the posting of written and audiovisual content and usually allow for readers to comment and discuss those postings. This guideline on the internal use of Web 2.0 contains specific guidance on a number of policy areas, including official languages. The guideline emphasizes that existing policy requirements related to language of work apply when departments are putting in place these tools for the use of their employees.

This internal use guideline has been important, as many departments have set up internal collaborative platforms, such as wikis, blogs and professional networking applications, which allow their employees to work together more effectively.

Just like with email systems, these Web 2.0 platforms are provided to employees with an interface that allows them to interact in the official language of their choice. This ensures that language-of-work requirements are respected and that employees can communicate with their colleagues in the manner most appropriate for the type of interaction in which they are engaging.

[Translation]

GCpedia, the Government of Canada's internal wiki, is one such example of an internal Web 2.0 collaborative tool for public servants. GCpedia allows any public servant from across Canada to share information with other public servants. GCpedia is used in a number of different ways, which range from sharing official documentation, for example minutes from an interdepartmental working group, to the postings of individual public servants on topics of interest to them. Again, analogous to email, this Web 2.0 tool can be used in a variety of different scenarios as it relates to official languages.

When it comes to sharing information with several people, it is done in a bilingual manner, no differently than if sending out a meeting agenda by email. Conversely, if the information being shared is comments from an employee, the employee has the ability to contribute to GCpedia in the language of their choice.

As the use of Web 2.0 tools and services has also become an increasingly common approach for departments to engage externally with Canadians, TBS began the development of the Guideline for External Use of Web 2.0. Like the internal use guideline that preceded it, the development of this guideline was done collaboratively with impacted policy centres across TBS, as

employés des conseils stratégiques spécifiques pour les aider à s'acquitter de leurs obligations législatives et stratégiques en se servant de ces puissantes nouvelles technologies de communications.

[Traduction]

En 2008, la Direction du dirigeant principal de l'information publiait la Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des wikis et des blogues internes au sein du gouvernement du Canada, qui guide le personnel du gouvernement du Canada en ce qui a trait aux technologies Web 2.0, plus particulièrement les wikis et les blogues. Cette ligne directrice renferme des instructions précises sur plusieurs aspects stratégiques, dont les langues officielles. Elle souligne que les exigences stratégiques liées à la langue de travail s'appliquent lorsque les ministères mettent en place de tels outils à l'intention de leurs employés.

Cette ligne directrice à usage interne s'est révélée importante, puisque de nombreux ministères se sont dotés de plates-formes internes de collaboration, comme les wikis, les blogues et les applications de réseautage professionnel, qui permettent à leurs employés de travailler plus efficacement ensemble.

Tout comme les systèmes de courrier électronique, ces plates-formes Web 2.0 sont offertes aux employés avec une interface leur permettant d'avoir des interactions dans la langue officielle de leur choix. Ainsi, les exigences en matière de langue de travail sont respectées, et les employés peuvent communiquer avec leurs collègues de la façon la plus appropriée au type d'interaction qu'ils ont.

[Français]

GCpedia, le wiki interne du gouvernement du Canada, est un exemple d'outil Web 2.0, de collaboration interne pour les fonctionnaires. Grâce à lui, tous les fonctionnaires au pays peuvent échanger de l'information avec leurs collègues. On utilise GCpedia de bien des façons, allant de l'échange de documentation officielle, par exemple des comptes rendus d'un groupe de travail interministériel, aux messages affichés par des fonctionnaires sur des sujets qui les intéressent personnellement. Là encore, et tout comme pour le courrier électronique, cet outil Web 2.0 peut être employé pour une foule de scénarios liés aux langues officielles.

Quand il s'agit d'échanger de l'information avec plusieurs personnes, on le fait dans les deux langues, tout comme on le ferait pour envoyer par courriel un ordre du jour de réunion. Par contre, si l'information partagée est des commentaires d'un employé, l'employé peut contribuer à GCpedia dans la langue de son choix.

Et comme l'utilisation des outils et des services Web 2.0 est également devenue une façon de plus en plus courante pour les ministères de communiquer avec la population à l'externe, le Secrétariat du Conseil du Trésor a commencé à élaborer la ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0. Comme la ligne directrice sur l'usage interne qui l'a précédée, cette ligne directrice

well as key stakeholders from across government. Official languages considerations were a critical component of the work in developing this guideline.

The Official Languages Centre of Excellence at TBS worked closely with my officials in developing the guidance on official languages considerations when using externally-facing Web 2.0 tools and services. I am pleased to be able to let you know that the work on developing this guideline is almost complete and we anticipate releasing it in the very near future.

Even while we have been developing guidance from TBS on using Web 2.0 tools and services, departments have been taking the lead on forging ahead in the use of these new communications platforms. There have been a number of great examples in recent years of government departments successfully using social media to connect with Canadians while fulfilling their official languages obligations.

Let me tell you about just two examples:

[*English*]

For the past few years, Veterans Affairs Canada has had in place a “Canada Remembers” campaign on Facebook, which allows Canadians to share their remembrance of family and friends who have served in the military. Following the emerging best practices on official languages when using social media, there is both an English and French Facebook page for the campaign. Over half a million people have connected to share stories of remembrance through these two Facebook pages and are able to do so in the language of their choice.

The Canadian Food Inspection Agency is using Twitter, an on-line micro-blogging site, to alert Canadians about food recalls and allergy alerts. Using both a French and English Twitter account to which “tweets” are posted simultaneously in both languages, CFIA has reached thousands of Canadians with over 400 alerts in the two years that they have been active on Twitter.

As our understanding of social media and collaborative technologies has matured, we have developed a Web 2.0 framework that considers usage in three different scenarios: official use, professional networking use and personal use. Often the boundaries between these types of usage are blurred, particularly with respect to professional and personal use, and the advice contained in the guideline reflects this reality.

a été rédigée en collaboration avec les centres stratégiques concernés de tout le Secrétariat du Conseil du Trésor, de même qu’avec les principaux intervenants de l’ensemble de l’administration fédérale. Les considérations relatives aux langues officielles étaient un élément critique de la démarche d’élaboration de la nouvelle ligne directrice.

Le Centre d’excellence en langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor a travaillé en étroite collaboration avec mes fonctionnaires pour mettre au point des instructions en matière de langues officielles applicables à l’utilisation externe des outils et des services Web 2.0. Je suis heureuse de pouvoir vous dire que les travaux d’élaboration de la ligne directrice sont presque terminés et que nous espérons la publier très bientôt.

Alors même que nous élaborions les instructions du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l’utilisation des outils et des services Web 2.0, les ministères n’ont pas attendu pour passer à l’action et utiliser ces nouvelles plateformes de communication. Au cours des dernières années, nous avons constaté plusieurs exemples frappants du succès avec lequel les ministères ont su se servir des médias sociaux pour communiquer avec la population canadienne, tout en s’acquittant de leurs obligations en matière de langues officielles.

Permettez-moi de vous citer deux de ces exemples :

[*Traduction*]

Depuis quelques années, Anciens Combattants Canada présente la campagne « Le Canada se souvient » sur Facebook, qui permet aux Canadiens de partager leurs souvenirs concernant des parents et des amis ayant servi sous les drapeaux. Conformément aux nouvelles pratiques exemplaires en matière de langues officielles qui régissent l’utilisation des médias sociaux, la campagne est présentée au moyen de deux pages Facebook, une en français et une en anglais. Plus d’un demi-million de personnes se sont branchées pour partager des souvenirs sur ces pages, et elles ont pu le faire dans la langue de leur choix.

L’Agence canadienne d’inspection des aliments, quant à elle, se sert de Twitter, un site de microblogage en ligne, pour avertir la population canadienne des rappels d’aliments et des mises en garde contre les risques d’allergies. En se servant d’un compte Twitter en anglais et en français pour afficher simultanément des microbillets dans les deux langues, l’ACIA a pu transmettre à des milliers de Canadiens plus de 400 mises en garde au cours des deux années de son activité sur Twitter.

À mesure que notre compréhension des outils et services Web 2.0 s’est développée, nous avons établi un cadre qui distingue trois types d’utilisation : l’utilisation officielle, l’utilisation professionnelle de réseautage et l’utilisation personnelle. Souvent, les limites entre les trois types s’estompent, particulièrement entre l’utilisation professionnelle et l’utilisation personnelle, et les conseils figurant dans la ligne directrice reflètent cette réalité.

When it comes to official use, it is clear that communication must be done in both official languages. Professional and personal use, like in the off-line world, can be conducted in the language of the employees' choice.

[*Translation*]

Though the Official Languages Act predates the world of social media and widespread digital communications, its provisions continue to be applied in today's online world. Though the ways we work and communicate may be changing, our commitment to a bilingual workplace and serving all Canadians in the official language of their choice remains strong.

Thank you again, honourable senators, for the opportunity to be here with you today to discuss this important issue. We would be pleased to take your questions.

Senator Fortin-Duplessis: First of all, welcome. In light of the brief you just presented, I feel that you have made great strides in the use of new media, especially your Web 2.0. I feel it is very important that you be able to communicate with all government employees using these media, regardless of the department.

I am very concerned about your clientele, which is made up of Canadians across the country. We know that in the cities, there is no problem; people can communicate easily. But I am especially concerned about the people in remote areas, who may not always have the services they need in their own language.

Do you believe it would be possible for all the francophones in Canada to be able to use the Internet, new media and social media in French, no matter what their circumstances or where they live?

Ms. Charette: There are two aspects to your question. You talked about using the Internet "no matter what their circumstances or where they live." I will start with Internet use and place of residence.

Last week, the minister talked about the availability of high bandwidth in the regions. What I would add is that the Internet and new media such as Twitter do not require much bandwidth. When it comes to Twitter in particular, we are talking about micromessages, and many people can now receive them on their regular or digital telephone. That is already a step forward.

And regarding the Internet, it is true that that there is content that requires a lot of bandwidth, but there is also a lot of text content that is accessible even if people do not have the latest, highest-speed devices.

Quand l'utilisation est officielle, il est évident que la communication doit se faire dans les deux langues officielles. L'utilisation professionnelle et l'utilisation personnelle, dans le monde en ligne comme dans le monde hors ligne, peuvent se faire dans la langue que préfère l'employé.

[*Français*]

Bien que la Loi sur les langues officielles soit antérieure au monde des médias sociaux et des communications numériques omniprésentes, ses dispositions continuent de s'appliquer dans le monde en ligne d'aujourd'hui. Même si nos façons de travailler et de communiquer peuvent changer, nous continuons d'être bien décidés à avoir un milieu de travail bilingue et à servir la population canadienne dans la langue officielle de son choix.

Merci encore, honorables sénateurs, de m'avoir offert la possibilité d'être avec vous aujourd'hui pour parler de cette importante question. C'est avec plaisir que nous tenterons maintenant de répondre à vos questions.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Tout d'abord, bienvenue. À la lumière du mémoire que vous venez de nous présenter, je trouve que vous avez fait un grand pas dans l'utilisation des nouveaux médias et surtout de votre Web 2.0. Je trouve qu'il est très important que vous puissiez communiquer avec tous les employés de l'État en utilisant ces médias, peu importe le département.

Je me préoccupe beaucoup de votre clientèle qui est, en fait, composée de Canadiens d'un peu partout au pays. On sait très bien que dans les villes, il n'y a pas de problème, les gens peuvent communiquer facilement. Mais je m'inquiète surtout pour ceux qui vivent en région éloignée et qui n'ont pas nécessairement toujours les services dont ils ont besoin dans leur propre langue.

Croyez-vous qu'il serait possible, pour tous les francophones du Canada, de pouvoir utiliser Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux en français, peu importe leur condition et leur lieu de résidence?

Mme Charette : Votre question comporte deux points. Vous avez parlé de l'utilisation d'Internet et des nouveaux médias « peu importe leur condition et leur lieu de résidence ». Je vais tout d'abord aborder le point touchant Internet et le lieu de résidence.

La semaine passée, le ministre a parlé de la disponibilité des bandes passantes hautes en région. Ce que j'ajouterais à ceci, c'est qu'Internet ainsi que certains éléments du nouveau média, entre autres Twitter, ne nécessitent pas beaucoup de bande passante pour pouvoir communiquer. Pour ce qui est particulièrement de Twitter, ce sont des micro-messages et plusieurs individus peuvent maintenant les recevoir par téléphone régulier ou par téléphone numérique. C'est déjà un pas vers l'avant.

Et en ce qui a trait à Internet, c'est vrai qu'il y a du contenu qui demande beaucoup de bande passante mais il y a également beaucoup de contenu de type texte, qui est accessible même si on n'a pas nécessairement les dispositifs les plus modernes et les plus hautes vitesses pour en garantir l'accès.

I therefore think that we are pretty lucky in Canada to have broad, ever-growing coverage. I think that Canadians can access the Internet fairly easily.

Now, as to your question about francophones' circumstances, I assume you are talking about disabilities?

Senator Fortin-Duplessis: No, I am talking about people in extremely remote areas, who have difficulty getting high-speed Internet access and accessing French-language sites. I know these people can get information in English, but what about someone who lives in a very francophone environment and needs information from the government?

Ms. Charette: Thank you for the clarification. The policy is very clear on this. Government websites must be bilingual and the content must be accessible in both official languages and of equal quality and quantity. No matter what the department or agency, all websites must be bilingual. The policy on official languages also applies to departments' accounts on new media or social media such as Facebook and Twitter. In these cases, the departments must also communicate in both official languages.

Certainly, access to broader bandwidth means that people can access information more quickly. However, it is possible to consult all the websites, even with less bandwidth. Information on all our programs is available on these websites. We therefore do not see any major problems.

Senator Fortin-Duplessis: Harvard University is not very complimentary about Internet service in Canada. According to a study released by the institution in 2009, Canada has one of the worst systems in the developed world. According to Harvard, Canada is also an example of what not to do when it comes to policies on high-speed Internet and wireless access. This is a 232-page study. It is disturbing that Canada ranked 22nd out of 30 countries studied.

Could the government have required companies to offer high-speed Internet in the regions?

Ms. Charette: That is a question for Industry Canada. TBS has no responsibility for the telecommunications industry and the speed at which they develop their bandwidth capacity.

Senator Fortin-Duplessis: Madam Chair, perhaps we could invite them to come and talk to us about that.

The Chair: Yes, senator.

Senator Champagne: Ms. Charette, I listened to your presentation very carefully and with a great deal of interest. I am very glad that the Treasury Board Secretariat is putting the finishing touches on guidelines for new media and social media.

Je pense donc qu'au Canada, nous sommes quand même assez chanceux de bénéficier d'une couverture large et toujours grandissante. Je pense que les Canadiens peuvent accéder à Internet assez facilement.

Maintenant, en ce qui concerne votre question sur la condition des francophones, je présume que vous voulez parler d'éventuels handicaps?

Le sénateur Fortin-Duplessis : Non, je parle de ceux qui sont en régions très éloignées, qui ont de la difficulté à avoir accès à Internet haute vitesse et aussi à des sites en français. Je sais que ces personnes peuvent aller chercher de l'information en anglais. Toutefois, qu'en est-il pour quelqu'un qui résiderait dans un milieu très francophone et qui aurait besoin d'information du gouvernement?

Mme Charette : Je vous remercie pour la précision. La politique est très claire à ce sujet. Les sites web du gouvernement doivent être bilingues et le contenu doit être accessible, de qualité et de quantité égales, dans les deux langues officielles. Peu importe le département ou l'agence, tous les sites web doivent être bilingues. La politique en matière de langues officielles s'applique également aux comptes que détiennent les départements sur les nouveaux médias ou les médias sociaux tels Facebook et Twitter. Dans ces cas, les départements doivent également communiquer dans les deux langues officielles.

Bien sûr, l'accès à une bande passante plus large améliore la vitesse à laquelle on peut accéder à l'information. Toutefois, il est possible de consulter tous les sites web, même avec une bande passante plus modeste. Tous nos programmes et informations sont disponibles sur ces sites web. On ne voit donc pas d'inconvénients majeurs.

Le sénateur Fortin-Duplessis : L'Université Harvard n'est pas tendre envers les services Internet au Canada. Selon une étude dévoilée par l'institution en 2009, le pays a un des systèmes les plus pauvres du monde développé. Selon Harvard, le Canada est également un exemple à ne pas suivre en ce qui concerne les politiques sur Internet haute vitesse et l'accès sans fil. Cette étude a 232 pages. Fait inquiétant, le Canada se situe au 22^e rang sur 30 pays ciblés.

Le gouvernement aurait-il pu obliger les compagnies à offrir Internet haute vitesse en région?

Mme Charette : Cette question est du ressort d'Industrie Canada. Le secrétariat n'a pas de responsabilité en ce qui touche l'industrie des télécommunications et la vitesse à laquelle ils développent leur capacité de bande passante.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Madame la présidente, peut-être pourrait-on les inviter à venir nous en parler.

La présidente : Oui, madame le sénateur.

Le sénateur Champagne : Madame Charrette, j'ai écoutée votre présentation avec beaucoup de soin et d'intérêt. Je suis ravie de voir que le Secrétariat du Conseil du Trésor est en train de peaufiner des lignes directrices à l'égard des nouveaux médias et des médias sociaux.

In your opinion, is the legislative, regulatory and policy framework in place in Canada clear enough on the use of new technologies and respect for Canadians' language rights? If not, how should that legislative, regulatory and policy framework be improved when you are already finalizing your guidelines?

Ms. Charette: I will let my colleague answer your question.

Marc Tremblay, Executive Director, Official Languages Centre of Excellence, Office of the Chief Human Resources Officer, Treasury Board of Canada Secretariat: That is a good question. I will divide it, as you did, into legislative, regulatory and policy frameworks.

At the legislative level, we need to realize that, with all due respect, we are not talking just about the Official Languages Act, because the basis for the language rights we are talking about is really the Canadian Charter of Rights and Freedoms. There is already a basis that, although not immutable, is stable and unlikely to be changed. That basis has to be interpreted against a background that is constantly changing. We have the Charter, and its broad guiding principles are reflected in the Official Languages Act, which is more easily amended. The act was last amended in 1988, before the advent of the major technologies we know today.

Just as the Charter has to adapt to changing circumstances, the act is also interpreted against a changing backdrop. The act refers to services and communications. There is no reason to believe that these principles, these concepts of communications and services, are not perfectly suited to the latest technologies we are discussing today.

At the regulatory level, I believe the committee members are well aware that there is just one set of regulations under the Official Languages Act, and they determine which federal offices and points of service are required to provide services in both official languages. However, I do want to make one small comment. We are talking about broad principles. When Ms. Charette says that the Internet is available in both official languages and that the federal government communicates in both official languages, that is true in general. It may be that an office or a point of service that provides local service is bound by rules that are more local than those in the regulations. But the regulations still apply. A determination is made with regard to federal offices and points of service that have places where service is provided by way of a telephone, a plaque, a counter or a computer. Once again, the regulations apply.

At the policy level, we have occasion to explain to our employees and users how the rules in the act and regulations are applied on a day-to-day basis. For many years, we have found that the act and regulations contain the same broad principles you

À votre avis, le cadre législatif, réglementaire et politique en vigueur au Canada est-il suffisamment clair à propos de l'utilisation des nouvelles technologies et le respect des droits linguistiques des Canadiens? Dans la négative, quelles améliorations devrait-on apporter à ce cadre législatif, réglementaire et politique, alors que vous peaufinez déjà vos règles directrices?

Mme Charette : Je vais laisser mon collègue répondre à votre question.

Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : C'est une bonne question. Je la diviserai, comme vous l'avez fait, en cadres législatif, réglementaire et politique.

Au niveau législatif, il faut tout de suite constater que nous ne parlons pas simplement de la Loi sur les langues officielles, avec tout l'égard que j'ai pour cette loi, puisque véritablement le fondement des droits linguistiques dont on parle est dans la Charte canadienne des droits et libertés. On a déjà un fondement qui, sans être immuable, est stable et peu enclin à être modifié. Ce fondement doit s'interpréter en fonction d'un contexte qui est toujours évolutif. Nous avons la Charte, et ses grands principes directeurs sont reflétés dans la Loi sur les langues officielles. Elle peut être modifiée plus facilement. La dernière fois qu'elle l'a été fut en 1988, avant l'arrivée des grandes technologies que nous connaissons.

Tout comme la Charte doit s'adapter à des circonstances changeantes, la loi s'interprète également en fonction d'un contexte évolutif. On parle dans la loi de services et de communications. Il n'y a pas lieu de croire que ces principes, ces concepts de communication et de services ne sont pas tout à fait adaptés aux technologies plus récentes dont on discute aujourd'hui.

Au niveau réglementaire, les membres du comité sont bien au fait, je crois, de l'existence d'un seul règlement d'application de la Loi sur les langues officielles, qui détermine quels bureaux fédéraux et points de service sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles. J'apporterais toutefois un petit bémol. On parle de grands principes. Lorsque Mme Charrette dit qu'Internet est disponible dans les deux langues officielles et que le gouvernement fédéral communique dans les deux langues officielles, c'est vrai en général. Il peut arriver qu'un bureau ou un point de service, qui offrirait un service local, soit contraint par des règles d'application plus locales qui sont celles du règlement. Ce règlement, encore, a toute sa pertinence. On fait une détermination à l'égard des bureaux et points de service fédéraux qui, en effet, ont des endroits où on aurait un téléphone, une plaque, un comptoir ou un ordinateur pour offrir la prestation des services. Ce règlement trouve donc, encore une fois, toute son application.

Pour ce qui est du volet politique, on a l'occasion de venir expliquer à nos fonctionnaires et utilisateurs comment les règles contenues dans la loi et dans son règlement trouvent leur application au quotidien. Depuis plusieurs années, on y

are talking about today: availability of service, equal access, simultaneous access and product quality. These are the principles that were enshrined in these policies.

If we look at the Directive on the Use of Official Languages on Web Sites for 2004, it already addressed blogs, but did not yet use the word “wiki”. It proactively addresses what were relatively recent developments at the time and applied the same principles.

There therefore seems to be no reason to doubt the capacity of our policy instruments to apply to all these new circumstances. They have done it. They have managed to apply, even though certain concepts needed to be tweaked from time to time to deal with the features of emerging technologies.

Senator Champagne: If I understand correctly, sometimes in communications on the Internet, just as at service points, we might not find anyone who speaks the official language in which we would like to be served. Information offered on the Internet might not be available in the person’s language of preference.

Mr. Tremblay: We might say that this happens less frequently. At the service points, the fact remains that if there are only a few employees behind the counter, those employees are responsible for meeting the requirements.

Senator Champagne: We hope there would be someone there who is bilingual.

Mr. Tremblay: It depends on the requirements of the office. Not every federal service point has to offer services in both official languages. That is a reality.

However, if we are talking about bilingual service points, then, yes, we expect bilingualism and we are entitled to it. The point I am trying to make is that technology allows us to combine the services and make them accessible to a larger number of people, regardless of the language, from any given service point. By having access to a departmental website, regardless where we are in the country, we have access to it in both official languages; but if we went to a counter in a region where very few people speak the minority official language, that would not be the case and it would not be legally required.

Senator Champagne: On the Internet, we are sure to have a response in the language of our choice. Very good! Thank you.

The Chair: I have complementary question to that of Senator Champagne; it is about designated bilingual service points.

If I understand correctly, services can be obtained in both official languages, if we use the Internet at service points and we can use the official language of our choice at designated bilingual service points.

retrouve des indications qui sont les mêmes que celles dont on vous parle aujourd’hui, c’est-à-dire les grands principes, la disponibilité des services, l’égalité d’accès, la simultanéité et la qualité du produit. Ce sont les principes qui ont été mis de l’avant dans ces politiques.

Si on regarde la directive sur l’utilisation des langues officielles sur les sites web, entrée en vigueur en 2004 et qui, déjà, traite de blogues, on n’utilisait pas encore le mot « wiki » à l’époque, elle traite de façon proactive de ce qui était à ce moment-là des développements relativement récents pour y appliquer les mêmes principes.

Il ne semble donc pas y avoir de raisons de douter de la capacité de nos instruments de politique à s’appliquer à toutes ces nouvelles circonstances. Ils l’ont fait. Ils ont trouvé leur application, bien qu’il faille, à l’occasion, amplifier ou compléter certaines idées pour traiter des particularités de technologies émergentes.

Le sénateur Champagne : Si je comprends bien, il arrive, dans des communications par le web comme dans un point de service, que, par hasard, à un moment donné, on ne trouve personne qui parle la langue officielle dans laquelle voudrait être servi quelqu’un qui s’y présente. Il pourrait arriver qu’un renseignement offert sur Internet ne soit pas disponible dans la langue que la personne préfère.

M. Tremblay : On pourrait croire que cela se produirait moins fréquemment. Le point de service a cela d’immuable, que s’il n’y a que quelques employés derrière le comptoir, ce sont ces employés qui doivent rencontrer les exigences.

Le sénateur Champagne : On espère qu’il y en ait un ou une qui soit bilingue.

M. Tremblay : Cela selon les exigences du bureau. Ce n’est pas tous les points de services fédéraux qui sont tenus d’offrir des services dans les deux langues officielles. C’est la réalité première.

Mais s’il s’agit d’un point de services bilingues, oui, on s’y attend et on y a droit. Tout ce que je dis, c’est que la technologie permet, en effet, de regrouper des services et de les rendre accessibles à un plus grand nombre, sans égard à la langue, par exemple, d’un point de services donné. En ayant accès au site web d’un ministère quelconque, peu importe où on est au pays, on y a accès dans les deux langues officielles; alors que si on se rendait au comptoir d’une région où il y a une très faible population de langue officielle minoritaire, ce ne serait pas le cas et ce ne serait pas légalement requis.

Le sénateur Champagne : Donc, sur Internet, on est sûr d’avoir une réponse dans la langue de son choix. Eh bien, bravo! Merci.

La présidente : J’ai une question complémentaire à celle du sénateur Champagne. Je parle des points de services désignés bilingues, comme vous le dites vous-même.

Si je comprends bien, dans ces points de services, les services peuvent être obtenus, si on prend le cas de l’Internet, dans les deux langues officielles. C’est donc dans la langue officielle de notre choix dans les points de services désignés bilingues.

That is the case on the Internet, but what are you doing about media such as Twitter and Facebook, where communication is far more instantaneous and short?

How do you deal with French to English or English to French translation without diminishing the message, which is instantaneous?

Have you already examined this issue with regard to Twitter and Facebook?

Ms. Charette: With regard to Facebook, the departments that use it publish their content in French and English simultaneously.

The Chair: On Facebook.

Ms. Charette: Yes, and on Twitter as well. They publish their information on a bilingual account or on two simultaneous Twitter accounts. They have an account in French and an account in English. They publish a message and it is issued at the same time: once in French and once in English.

For Twitter, this allows the public who prefers to follow the stream in French to do so and vice versa for anglophones. People can respond in the language of their choice.

The Chair: Is that the case for all the designated bilingual offices? It should be.

Ms. Charette: The distinction I would make is that Twitter is not necessarily linked to a specific physical office. The office is a physical place a person goes to in person, but Twitter is an English account and a French account and, in some cases, a bilingual account we can access no matter where we are in Canada. I could be in Alberta and follow the veteran's affairs stream in French or in English, or I could be in Ontario and follow the French stream or both if I wanted to sign up for both and so on. The concept behind the social media is independent from the physical location. The organization is represented on Web 2.0 bilingually and it is up to the Internet user or the person to click on the French or English version to get information or respond or make a comment in the language of their choice.

The Chair: Why can we not receive services in both official languages across the country since, given this new reality, we can receive services without having to be physically present anymore?

You do not have the answer that, but the thought just crossed my mind.

Mr. Tremblay: Now that services are indeed offered on the Internet through the website or through social media, it is true that the old geographic limitations on service delivery in French and English tend to disappear. If we go to a Canada Revenue Agency counter — the agency's local counter — for service, then we are at a physical counter with a linguistic designation under

C'est le cas sur Internet, mais que faites-vous des médias tels Twitter et Facebook où la communication est beaucoup plus instantanée et courte?

Comment composez-vous avec la traduction du français à l'anglais ou de l'anglais au français, et ce sans réduire ce message qui est instantané?

Avez-vous déjà étudié cette question concernant Twitter et Facebook?

Mme Charette : Concernant Facebook, les ministères qui s'en servent publient leur contenu en français et en anglais de façon simultanée.

La présidente : Sur Facebook.

Mme Charette : Oui, et sur Twitter également. Ils le font sur un compte bilingue ou sur deux comptes Twitter simultanés. Ils ont donc un compte Twitter en français et un compte Twitter en anglais. Et s'ils publient un message, il sera émis en même temps, une fois en français, une fois en anglais.

Pour Twitter, cela permet aux populations qui préfèrent suivre le fil en français de le faire, et vice versa pour les anglophones. Les citoyens peuvent donc répondre selon la langue de leur choix.

La présidente : Est-ce que c'est le cas pour tous les bureaux désignés bilingues? Cela devrait.

Mme Charrette : La distinction que j'apporterais, c'est que Twitter n'est pas lié nécessairement à un bureau tel un lieu physique. En effet, le bureau est un lieu physique où on se présente en personne, mais Twitter est un compte anglais et un compte en français et, dans certains cas, un compte bilingue auquel on peut accéder peu importe où nous sommes situés au Canada. Je pourrais être en Alberta et suivre le fil des affaires des anciens combattants en français comme en anglais, ou bien je pourrais être en Ontario et suivre le fil en français, ou les deux si je voulais m'abonner aux deux, et cetera. La notion des médias sociaux est indépendante du lieu physique. L'organisation est représentée sur le Web 2.0 de façon bilingue et c'est à l'internaute ou au citoyen de pointer vers la version française ou anglaise pour aller chercher les informations et pour répondre ou émettre un commentaire dans la langue de son choix.

La présidente : Pourquoi ne pouvons-nous pas recevoir les services dans les deux langues officielles partout à travers le Canada puisque, compte tenu de cette nouvelle réalité, nous pouvons le faire sans qu'il n'y ait plus besoin de présence physique à un endroit ou un autre si c'est disponible?

Vous n'êtes pas obligés de répondre, mais cela m'est venu à l'idée.

M. Tremblay : Dans la mesure où les services sont, en effet, offerts via la plate-forme web ou via les médias sociaux, il est vrai que les anciennes limitations géographiques par rapport à la prestation de services en français et en anglais tendent à disparaître. Si on obtient des services au comptoir de l'Agence du revenu — le comptoir local de l'agence — là, on a un bureau

the rules of the act. If we deal with the CRA electronically, we click on “English” or “French” and get access to the information or services we are looking for in either language.

Senator Tardif: I asked the minister the following question last week, but I would like to come back to it. The question was on the financial and human resources that are needed to ensure that the departments can meet their obligations under the Official Languages Act.

With the elimination of the Public Service Agency in 2009 and the transfer of its responsibilities to the Official Languages Centre of Excellence of the Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board, the transfer of the necessary resources did not follow. If I understand correctly, there were budgetary cuts, in other words, 60 per cent of the employees were not transferred to this new Official Languages Centre of Excellence from the former centre, which was the responsibility of the Privy Council Office.

How do you ensure that you have the necessary resources to meet your official language obligations with regard to the linguistic rights of the federal employees using the Internet, as well as the communities?

Mr. Tremblay: I recall that question. During our previous appearance, the President of the Treasury Board of Canada and Ms. Meredith indicated that with this transfer of responsibilities came a new philosophy, a new approach to human resource management in general, which falls under the official languages program within the Treasury Board Secretariat.

Under the new approach, we rely much less on centralized responsibilities, on the individualized directives and advice of the centre, in the broad sense of the central agency, and more on the individual responsibility of the deputy ministers who are the CEOs of these institutions and to whom, it is becoming increasingly clear, the full responsibility is being given for achieving the objectives of the act.

Ms. Meredith, who is my boss, told you it is her understanding that there are enough resources available at the Official Languages Centre of Excellence to allow her to play her role in this new perspective, where the central agency gives lateral advice, sets major policy directions and, then, provides lateral advice and general support to the deputy minister who remains primarily responsible.

Senator Tardif: How many employees do you currently have?

Mr. Tremblay: I should have counted before I left. We have regular and frequent changes. I had the opportunity to fill 22 positions, which means an increase over the year of five positions. In other words, another five positions have been added in a year.

physique avec une désignation linguistique selon les règles de la loi. Si on fait affaire avec l'Agence du revenu par la plate-forme électronique, on clique sur « anglais » ou « français » et on obtient l'accès à ces informations ou à ces services dans l'une ou l'autre des deux langues.

Le sénateur Tardif : J'ai posé la question suivante la semaine dernière au ministre, mais j'aimerais y revenir. Cette question concernait les ressources financières et humaines nécessaires afin de s'assurer que les ministères puissent remplir leur obligation en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Avec l'abolition de l'Agence de la fonction publique en 2009 et le transfert de ses responsabilités au Centre d'excellence en langues officielles du bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor, le transfert des ressources nécessaires n'a pas eu lieu. Si je comprends bien, il y a eu des réductions budgétaires, c'est-à-dire que 60 p. 100 moins d'employés ont été mutés à ce nouveau Centre d'excellence en langues officielles par rapport à l'ancien centre qui relevait du Bureau du Conseil privé.

Comment faites-vous pour vous assurer d'avoir les ressources nécessaires afin que vos obligations en matière de langues officielles à l'égard des droits linguistiques des employés fédéraux qui utilisent l'Internet, aussi bien que les communautés, soient respectées?

M. Tremblay : Cette question me revient également. Lors de notre comparution précédente, le président du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Mme Meredith ont indiqué qu'en même temps qu'il y avait eu ce transfert de responsabilités, il y avait eu une nouvelle philosophie, une nouvelle approche concernant la gestion des ressources humaines en général, duquel relève le programme des langues officielles au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor.

L'approche renouvelée fait en sorte que l'on compte beaucoup moins sur des responsabilités centralisées sur des directives et des conseils individualisés du centre, dans le sens large de l'agence centrale, et davantage sur la responsabilité individuelle des sous-ministres qui sont les premiers dirigeants de ces institutions et auxquels les politiques attribuent dorénavant de plus en plus clairement l'entière responsabilité pour la réalisation des objectifs de la loi.

Mme Meredith, qui est ma patronne, vous a indiqué que, selon son appréciation, les ressources disponibles au Centre d'excellence en langues officielles sont suffisantes pour lui permettre de jouer son rôle dans ce monde, dans cette nouvelle perspective où l'agence centrale donne des conseils horizontaux, fixe les grandes directions de politiques et, ensuite, donne des conseils horizontaux et de l'appui général au sous-ministre qui demeure principalement responsable.

Le sénateur Tardif : Vous avez combien d'employés actuellement?

M. Tremblay : Il aurait fallu que je les compte avant de partir. Nous avons des changements réguliers et fréquents. J'ai eu l'occasion de combler 22 ressources, ce qui veut dire une augmentation durant l'année de cinq postes. Il y a donc cinq postes additionnels depuis un an.

Senator Tardif: Yes, because at one point you went from 74 to 13 employees; it was a major cut at a time of restructuring of responsibilities.

Now that the deputy ministers have been given this responsibility, do they have more resources to ensure that their commitment with regard to Official Languages Act compliance, new media and social media is being upheld?

Mr. Tremblay: There are no resources devoted to the issue of official languages. It is all a part of the management of the institution. Each department has to work within the budgetary envelope it is given. Any time we come up with an idea, a project, a program, we have to not only consider the number of offices, employees, and rooms, but we also have to account for the capacity required for offering those services in both official languages.

Senator Tardif: In other words, it is a matter of priority. The deputy minister has to decide whether it would be better to support language training or technological training, or whether or not the material on the website should be in both languages.

If there are no resources, the minister is constantly required to establish priorities. We know full well that official languages are often not at the top of the list of priorities. Do you care to comment on that?

Mr. Tremblay: I did not hear the question.

Senator Tardif: Does the deputy minister constantly have to choose between different priorities? Can we ensure that official languages are a priority and that these commitments are being met?

Mr. Tremblay: The first part of my answer is to say that the deputy minister does not have full discretion over what he does. There are two components to the centre of excellence's mission and to the support for the Treasury Board Secretariat's mission. First is to give directives. The act applies to each deputy minister who runs a federal institution. That is the basis of his or her obligation.

However, the deputy minister can, depending on whether he or she manages a large or small institution, or a scientific or cultural institution, depending on his or her knowledge of what is needed, he or she can adapt the programs and services — and must adapt the programs and services to achieve the objectives of the act as best as possible.

In a way, the philosophy behind the authority given to the deputy minister is a recognition that, from the centre, we are not always able to establish one rule that applies to everyone and guarantees the best result. Sometimes there needs to be rules and sometimes the chief executive officer needs room to manoeuvre to achieve the objectives using means best suited for the circumstances. That is what the policy seeks to give the deputy minister.

Le sénateur Tardif : Oui, parce qu'à un moment donné vous êtes passés de 74 à 13 employés; il s'agissait donc d'une réduction majeure, et ce même s'il y a eu restructuration des responsabilités.

Maintenant que les sous-ministres se retrouvent avec cette responsabilité, ont-ils davantage de ressources afin de s'assurer que leur engagement concernant le respect de la Loi sur les langues officielles, les nouveaux médias et les médias sociaux soit respecté?

M. Tremblay : Il n'y a pas eu de ressources dédiées à la question des langues officielles. L'enjeu fait partie de la gestion de l'institution. Donc, chaque ministère doit œuvrer avec l'enveloppe budgétaire dont il dispose. Chaque fois qu'on a une idée, un projet, un programme, comme il faut compter le nombre de bureaux, d'employés, de locaux, de locaux, il faut aussi compter sur la capacité requise pour offrir ces services dans les deux langues officielles.

Le sénateur Tardif : Alors, cela veut dire que c'est une question de priorité. Finalement, le sous-ministre doit décider : serait-il bon d'appuyer la formation linguistique? Non, peut-être serait-ce mieux d'appuyer la formation technologique? Ou devrait-on s'assurer que le matériel sur le site web soit dans les deux langues?

S'il n'a pas de ressources, le ministre est continuellement obligé d'établir les priorités. On sait pertinemment bien que les langues officielles ne se retrouvent pas souvent au haut de la liste de priorités. Avez-vous des commentaires?

M. Tremblay : Je n'ai pas entendu de question.

Le sénateur Tardif : Le sous-ministre est-il constamment obligé de choisir entre différentes priorités? Peut-on s'assurer que les langues officielles soient une priorité, finalement, et que l'on respecte ses engagements?

M. Tremblay : Mon premier élément de réponse, c'est de dire que le sous-ministre n'a pas l'entière discrétion pour choisir ce qu'il va faire. Il y a deux éléments que le centre d'excellence a comme mission, et au soutien de l'appui ou à l'appui de la mission du Secrétariat du Conseil du trésor. D'abord, c'est de donner des directives. La loi s'applique à chacun des sous-ministres qui dirigent une institution fédérale. C'est de là qu'il tire son obligation.

Par contre, le sous-ministre peut, selon qu'il dirige une institution grande, une institution petite, une institution à mandat scientifique ou une institution à mandat culturel, selon sa connaissance de ses besoins, il peut adapter ses programmes, ses services — et doit adapter ses programmes et ses services, pour réaliser le mieux possible les objectifs de la loi.

C'est un peu cela, la philosophie de l'habilitation qu'on veut lui accorder, c'est un peu une reconnaissance que, du centre, on n'est pas toujours en mesure de fixer une règle applicable à tous qui va garantir le meilleur résultat. À l'occasion, il faut avoir des règles, oui, et à l'occasion, il faut donner une certaine marge de manœuvre au premier dirigeant pour qu'il atteigne les objectifs selon les moyens les mieux adaptés aux circonstances. C'est ça que la politique veut lui accorder.

Ms. Charette: When we are talking about the website, there is really no decision to be made. Communications on the departmental and agency sites are only posted if they are bilingual. Departmental sites are constantly updated in French and English simultaneously.

Senator Tardif: Does every department and institution subject to the Official Languages Act have to respect your policy on social media and the Internet?

Ms. Charette: It applies to the institutions listed in Schedules I and II of the Financial Administration Act.

Senator Tardif: How many institutions is that?

Ms. Charette: It varies between 101 and 106. I do not have the specific number in front of me.

Senator Tardif: It would be roughly half the federal institutions, since we are talking about 200 institutions?

Mr. Tremblay: Yes. If I can clarify a bit, our policies at the centre of excellence are currently under review. The policy that applies here is the Directive on the Use of Official Languages on Web Sites.

This directive applies to all institutions subject to Parts IV or V of the Official Languages Act, with the exception of the Senate, the House of Commons, the Library of Parliament. . . et cetera.

This directive applies to every type of federal institution and as I was saying earlier, it will be revised to be modernized and consistent with the current world of the new technology, but it applies right now and so does the principle whereby every federal institution subject to the act have a website that is bilingual, of equal quality and that its communications are available simultaneously.

Senator Tardif: But it is not a bilingual service point?

Mr. Tremblay: No, I am talking about every institution, every website.

The Chair: I have another question, because I did not really understand. I am sorry about that.

Are you able to tell us whether all these departments that are subject to the rules on the availability of both official languages on websites, are obeying those rules? Are the sites being checked? I understand that the policy is in place and the directives are in place, but is anyone checking to see whether the rules are being followed?

Mr. Tremblay: Yes. Again, under our policies there are requirements that fall under the responsibility of the chief executive officer, the deputy minister, who has to assess the compliance of his or her department with Treasury Board policies and directives.

Mme Charette : Quand il s'agit de site web, il n'y a vraiment pas de décision à prendre. Les communications sur les sites des départements et des agences sont faites seulement si elles sont faites de façon bilingue. Les sites web des ministères sont continuellement mis à jour de façon bilingue, en français et en anglais, en même temps.

Le sénateur Tardif : Mais est-ce que tous les ministères et les institutions qui sont assujettis à la Loi sur les langues officielles doivent respecter la politique que vous avez mise en place sur les médias sociaux et l'Internet?

Mme Charette : Elle s'applique aux institutions sur les Annexes I et II de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Le sénateur Tardif : C'est combien d'institutions cela, madame?

Mme Charette : Cela varie entre 101 ou 106. Le nombre spécifique n'est pas devant moi.

Le sénateur Tardif : Ce serait à peu près 50 p. 100 des institutions fédérales, puisqu'on parle de 200 institutions?

M. Tremblay : Oui. Si je peux apporter une précision, nous, au centre d'excellence, notre suite de politiques est présentement en révision. Ce qui est présentement applicable, c'est notamment la directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites web et son champ d'application — je l'ai ici :

[...] s'applique à toutes institutions assujetties aux parties IV, V [...] de la Loi sur les langues officielles, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes, de la Bibliothèque du Parlement [...] et cetera.

Donc, c'est l'ensemble des institutions fédérales de toutes sortes et de toutes natures qui sont visées par cette directive qui sera révisée pour l'amener vers sa prochaine phase, comme je l'expliquais tantôt, à cet autre état de conformité avec l'état actuel du monde des nouvelles technologies, mais qui s'applique présentement et dont les principes sont que chaque institution fédérale assujettie à la loi a un site web bilingue, de qualité égale et que ses communications sur web sont disponibles simultanément.

Le sénateur Tardif : Sauf que ce n'est pas un centre de service bilingue?

M. Tremblay : Non, ce sont toutes les institutions, tous les sites web.

La présidente : J'aimerais poser une question additionnelle, car je n'ai pas bien saisi. Vous m'en voyez désolée.

Tous ces ministères visés par le règlement, en vertu des deux langues officielles disponibles accessibles sur le site web, êtes-vous en mesure de nous dire s'ils le respectent et s'ils le font? Est-ce vérifié? La politique est là, je comprends, les directives sont là, mais y a-t-il quelqu'un qui vérifie si cela est respecté?

M. Tremblay : Oui. Encore une fois, dans notre suite de politiques, il y a des exigences qui sont sous la responsabilité du premier dirigeant, le sous-ministre, qui doit évaluer la conformité de son ministère avec la suite des politiques et des directives du Conseil du Trésor.

The Treasury Board Secretariat, through the work of the human resources CEO office, and therefore the Official Languages Centre of Excellence, asks the department to conduct an annual review of the situation within their agency and to provide the audited data, assessed by the institution. That is the data reported annually in our statement.

Senator Mockler: Ms. Charette, with the help of your staff, could you please elaborate on what you have planned for your Official Languages Centre of Excellence?

You are currently operational. How does the centre affect the entire apparatus of government in terms of media and social media?

Ms. Charette: We are working to ensure that the methods that the government uses to publish information and offer services online in both languages fulfil the official language obligations.

With regard to technological platforms for new media and social media, we are ensuring that the policies and regulations that we publish for departments and agencies clearly explain their official language obligations. We advise them to choose only technological platforms that will allow them to provide information and services online in both official languages. That is for technological platforms.

The Official Languages Centre of Excellence falls under the responsibility of my colleague, who works under the Chief Human Resources Officer, Ms. Meredith.

Senator Mockler: Could you comment on the specific role that the centre plays in improving services to our two language communities?

Mr. Tremblay: At the centre, we are currently working on reviewing our policies, which date back to 2004. Changes have occurred since that time, mainly technological changes, but other changes as well.

Right now, we are reviewing and updating our policies and directives in order to ensure that they better address the new technological realities and that federal institutions clearly understand the direction they must take.

Senator Mockler: With the experience that you have, have you seen changes?

Mr. Tremblay: There have been changes. We see federal institutions — and I am a little bit out of my field of expertise here — that want to make more use of new platforms and are wondering how to do so and how to guarantee quality; they have some questions. For example, when it comes to online discussions among multiple parties, they are wondering how to manage a bilingual discussion or a bilingual national consultation online. They want some support and guidance in this regard.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor, via le travail du bureau du dirigeant principal des ressources humaines, et donc le Centre d'excellence en langues officielles, demande au ministère d'examiner la situation annuellement au sein de leur organisme et de fournir les données vérifiées, évaluées par l'institution. Ce sont celles qui sont rapportées annuellement dans notre bilan.

Le sénateur Mockler : Madame Charrette, avec l'aide de votre personnel, pourriez-vous élaborer sur ce que vous prévoyez avec le Centre d'excellence en langues officielles chez vous?

Présentement, vous faites du travail. Quel impact a le centre sur tout l'appareil gouvernemental dans les médias et les médias sociaux?

Mme Charette : Nous travaillons pour nous assurer justement que le respect des langues officielles soit maintenu à travers les moyens que le gouvernement utilise pour publier ses informations et offrir ses services en ligne de façon bilingue.

Au niveau des plateformes technologiques pour les nouveaux médias ou les médias sociaux, on s'assure que les politiques et les règlements que l'on publie pour l'utilisation des ministères et des agences expliquent clairement leurs obligations en langues officielles. On leur conseille de ne choisir que des plateformes technologiques qui leur permettent d'offrir les informations et les services en ligne dans les deux langues officielles. Voilà pour les plateformes technologiques.

En ce qui a trait au Centre d'excellence des langues officielles, c'est du ressort de mon collègue qui est sous la directrice principale des ressources humaines, Mme Meredith.

Le sénateur Mockler : Pourriez-vous commenter le rôle que joue spécifiquement le centre pour améliorer les services de nos deux communautés?

M. Tremblay : Ce sur quoi nous travaillons présentement au centre, c'est la revue de nos politiques. Nos politiques datent de 2004, et depuis, des changements sont survenus, autres que ceux qui touchent à la technologie, mais notamment ceux qui touchent à la technologie.

Présentement, nous révisons nos politiques et nos directives afin de les mettre à jour et de les rendre davantage aptes à répondre aux nouvelles réalités de la technologie et ainsi nous assurer que les institutions fédérales comprennent bien la direction qu'elles doivent prendre.

Le sénateur Mockler : Avec l'expérience que vous avez, voyez-vous des changements?

M. Tremblay : Il y a des changements. On voit des institutions fédérales — et je sors un peu de mon champ d'expertise — qui veulent utiliser davantage les nouvelles plateformes et se demandent comment faire, comment s'assurer de la qualité et se posent des questions. Par exemple, dans le contexte de discussion en ligne entre de multiples partis, comment gérer une discussion bilingue, une consultation nationale bilingue en ligne. Elles veulent recevoir un peu d'appui et des conseils dans ce sens.

Senator Mockler: Termium Plus is a terminological and linguistic work tool that was issued by Public Works and Government Services Canada two years ago. I remember that the Organisation internationale de la Francophonie requested this several years ago and that Canada played a leadership role.

Do you use Termium at the centre of excellence to ensure that the media in general and social media can have access to it?

Mr. Tremblay: As federal public servants, we use Termium. This tool is available on our department's intranet site and is therefore very visible and very present on everyone's desktop to ensure that we get our wording right when we communicate in either official language. Although this also does not fall within our mandate — a more in-depth discussion could be held with the representatives from Public Works and Government Services Canada — as you mentioned, the platform is now more widely available, which supports language quality in Canadian society.

Senator Champagne: I was among those who used Termium even when there was a yearly subscription fee. We found out, when the roadmap was introduced in 2008, that we would be able to access Termium from our parliamentary offices and from home at no cost from that point on. I thought that this was extraordinary.

When one looks at the websites of companies in the business world, there is always a clearly identifiable link where, with a single click, one can get in touch with the company. I imagine the various departmental websites have this feature as well; I did not check, as I should have, before coming here this afternoon. One then sometimes receives an email saying that the request has been received and that a response will be sent within 48 hours. However, other companies offer a live chat feature, where one can obtain an immediate response. Is this something that Treasury Board and the various departments, institutions and agencies might consider? It is not always easy.

Ms. Charette: We have to think about the use of new technologies in the evolution of our online service delivery.

Currently, we have an inventory of content-rich websites that house a lot of information in both languages. These sites were mainly set up in the past few years, particularly during a period of growth between 1998 and 2005-06. There was a lot of growth. We are now grappling with a portfolio of technological platforms that allow us to publish information in both official languages but are not necessarily designed to allow us to easily make use of all the new capabilities.

We are aware that we must renew the technological platform for our websites so that the departments and agencies can more easily make use of technologies such as live chat if they so desire; this sort of thing generally requires human support in real time

Le sénateur Mockler : Termium Plus est un instrument de travail de terminologie et de linguistique émis par Travaux publics et Services gouvernementaux depuis deux ans. Je me rappelle que cela avait été revendiqué par l'Organisation internationale de la francophonie, il y a plusieurs années et le Canada a été le leader présent.

Utilisez-vous Termium au centre d'excellence pour vous assurer que les médias en général et les médias sociaux peuvent y avoir accès?

M. Tremblay : Nous faisons appel à Termium en tant que fonctionnaires fédéraux. Cet outil est disponible sur la page intranet de notre ministère. Donc très visible et très présente sur la plateforme de travail de chacun pour s'assurer que lorsque nous communiquons dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, nous choisissons la bonne formule. Comme vous l'avez indiqué, bien que cela aussi sorte de notre mandat, car vous pouvez en discuter davantage avec les représentants de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la plateforme est maintenant plus largement disponible, ce qui est un appui à la qualité de la langue dans la société canadienne.

Le sénateur Champagne : J'étais de ceux et celles qui utilisaient Termium même lorsque nous devions payer un abonnement annuel. Et c'est avec la feuille de route, en 2008, que nous avons appris que dorénavant nous l'aurions gratuitement dans les édifices parlementaires et à la maison. J'ai trouvé cela extraordinaire.

Lorsqu'on fait appel à des compagnies dans le monde des affaires, il y a toujours un endroit bien identifié où, en un seul clic, on peut communiquer avec la compagnie. J'imagine que cela existe dans les différents ministères; je ne l'ai pas vérifié avant de venir ici cet après-midi comme j'aurais dû le faire. On peut ainsi avoir un message qui nous avise qu'on a bien reçu notre demande et qu'une réponse nous sera donnée dans les 48 prochaines heures. Toutefois, d'autres compagnies offrent le clavardage en direct et on peut obtenir une réponse immédiate. Est-ce une chose qui pourrait être envisagée par le Conseil du Trésor, les différents ministères, les institutions ou les agences? Ce n'est pas toujours facile.

Mme Charette : On doit penser à l'utilisation des nouvelles technologies dans l'évolution de la prestation de nos services en ligne.

Présentement, nous faisons face à un inventaire de sites web très riche de contenu, contenant beaucoup d'informations dans les deux langues, mais qui a été largement implanté lors des dernières années surtout en période de croissance entre 1998, 2005 et 2006. Il y a eu une forte croissance. On est maintenant aux prises avec un portefeuille de plateformes technologiques web qui nous permettent de publier dans les deux langues officielles, mais qui ne sont pas nécessairement outillées pour nous permettre d'exploiter toutes les nouvelles capacités possibles facilement.

Nous sommes conscients qu'on doit entamer le renouvellement de notre plateforme technologique pour les sites web afin de faciliter l'utilisation des technologies comme le clavardage si les ministères et les agences désirent les exploiter, parce que cela

24 hours a day, seven days a week. I cannot imagine that the public would not want to communicate. The renewal of the platforms will also require us to look at our limits when it comes to offering such services. Clearly there are many modern technological capabilities that could help us. We are in the process of assessing our renewal needs and determining how long the renewal process will take.

Senator Champagne: It seems to me like this would be a way to simplify the lives of the people of Canada, particularly those of a certain age. If I were missing one of the forms required to have my passport renewed, I would rather find out right away, rather than three weeks later. For the past 20 years, many people, even those who are getting on in years, have been using computers. This might facilitate communication between the government — its various departments, institutions and agencies — and taxpayers. With the new telephone system, we have to push different numbers, over and over on the menu and submenus, only to be told, in the end, to please stay on the line because all the employees are currently busy; I would rather hear a message and get my answer 24 hours later. That way, I would not have to waste my time on the telephone waiting for someone to answer me in one language or the other.

Ms. Charette: I am happy to say that our online service standards, as applied by Human Resources and Service Canada, involve sending an email to acknowledge receipt of a person's request. The email indicates that a response will be sent within 24 to 48 hours. The other agencies that offer many online services are also trying to implement such a system. This does not guarantee that we will be able to provide answers to all your questions.

Senator Champagne: And I will receive an answer in the language in which I wrote to them?

Ms. Charette: That is the rule. They must answer you in the language of your choice — without question.

Senator Champagne: They will certainly answer me.

Senator Fortin-Duplessis: My question is somewhat related to what the chair was saying earlier. Do you have a way of measuring the equality and quality of communications and services provided in both official languages in this new electronic world?

Ms. Charette: The Treasury Board Secretariat measures policy compliance in general — whether it be policies on official languages, computer use or information management — through a process called the Management Accountability Framework or the MAF. The MAF is the annual process by which the Treasury Board Secretariat, through a series of performance indicators, measures departments' compliance with various policies and measures. I know that we use the MAF to measure compliance with official language obligations by department area on a rotating basis, and that we also assess departmental websites.

demande un appui humain en mode réel et un appui humain généralement, sept jours par semaine, 24 heures sur 24. On ne peut pas imaginer que le citoyen ne voudra pas communiquer. Le renouvellement des plateformes nécessitera aussi une prise de conscience de nos limites pour offrir de tels services. Mais il est clair qu'il y a beaucoup de capacités technologiques modernes et qu'elles pourraient nous aider, mais nous sommes en train d'évaluer nos besoins de renouvellement et sur quelle période de temps on pourrait le faire.

Le sénateur Champagne : Cela me semblerait une façon possible de faciliter la vie à nos gens, surtout pour les gens d'un âge certain. Je préférerais savoir immédiatement qu'il manque un formulaire pour le renouvellement de mon passeport plutôt que de me le faire dire trois semaines plus tard. Depuis les 20 dernières années, bien des gens, même ceux qui avancent en âge, savent se servir d'un ordinateur. Cela faciliterait peut-être la communication entre le gouvernement et ses différents ministères, institutions, agences et les contribuables. Car avec le nouveau système téléphonique où on doit appuyer sur différents chiffres, et ce, à maintes reprises dans le menu et les sous-menus pour se faire dire de patienter parce que tout le personnel est présentement occupé, je préférerais recevoir un message et obtenir ma réponse 24 heures plus tard. De cette façon, je n'aurai pas perdu mon temps pendue au téléphone à attendre qu'une personne me réponde dans une langue ou dans l'autre.

Mme Charette : Je suis heureuse de dire que nos règles de service en ligne, comme appliquées par Ressources humaines et Service Canada font justement la constatation de votre demande en ligne par courriel et vous indique qu'ils vous répondront soit à l'intérieur de 24 ou 48 heures. Les autres agences qui offrent beaucoup de services en ligne tentent aussi d'implanter un même système. Cela ne garantit pas que les réponses à toutes vos questions seront disponibles.

Le sénateur Champagne : Et on va me répondre dans la langue dans laquelle je leur ai écrit?

Mme Charette : C'est la règle. Ils doivent vous répondre dans la langue de votre choix. Sans aucun doute.

Le sénateur Champagne : Ils vont me répondre surtout.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Ma question fait suite un peu à ce que madame la présidente disait plus tôt. Avez-vous une façon de mesurer l'égalité et la qualité des communications ou des services offerts dans les deux langues officielles dans ce nouvel univers électronique?

Mme Charette : Le Secrétariat du Conseil du Trésor mesure la conformité avec les politiques en général — que ce soit les politiques des langues officielles ou de l'utilisation de l'informatique ou de la gestion de l'information — par un processus appelé, en anglais, le MAF, Management Accountability Framework, qui se traduit en français par Cadre de responsabilisation de gestion, qui est le processus annuel par lequel le secrétariat, avec une série de départements et d'indicateurs de performance, va mesurer la conformité avec différentes politiques et étapes. Je sais que nous mesurons le respect de langues officielles sur cette base par tranches de départements, sur une base rotative et également sur les sites web.

Clearly, compliance is based on sampling and on the departmental reports, in which departments are required to answer a series of questions.

The number of government websites, for all departments and agencies, is considerable, as is the amount of information published in both official languages. It would be almost impossible to continually measure or validate it. The number of sites and pages is huge. We therefore rely on an annual process involving sampling and the answers that departments provide to questions related to their performance criteria.

Senator Fortin-Duplessis: So, you are not in a position to know which institutions are not fulfilling their obligations? And, if you had to take measures, what would they be? If, for instance, you knew that there was a problem in a certain department, would you be able to do something about it?

Ms. Charette: Senator, with regard to the websites, from what I can see, the departments are all working hard and they are meeting the policy requirements. Clearly, there may be cases here and there where the quality in one language or the other is not perfect but, to date, we have observed that the departments and agencies are doing everything they can to always publish content in both languages.

I think that it is now the norm and part of the basic culture to publish content and offer citizens service in both official languages. Obviously, we conduct an annual review, but we do not have any concerns about official languages.

Senator Tardif: I have a follow-up question. Is it true that, of a total of 200 institutions, only 73 submitted an annual report to the Treasury Board Secretariat?

Mr. Tremblay: Our review is conducted on a three-year cycle. The reports that were submitted to the Prime Minister on the modernization of the public service insisted on the need to reduce the administrative burden on departments. As a result, our review is based on questions asked to departments and agencies and, once every three years, these 200 institutions must provide answers to our questions.

Senator Tardif: So, only one-third of the institutions are subject to the MAF you spoke about earlier.

Mr. Tremblay: It is, in fact, the same principle that we apply to our review. The review contains more questions and is more detailed than the MAF but the results management philosophy is based on the premise that, unless an institution has been identified as having specific problems, it is sufficient to conduct a review on a cyclical basis. We concentrate our efforts on correcting any deficiencies in the few cases where that is necessary.

Il est clair que la conformité est basée sur des échantillonnages et sur le reportage fait par les départements, où on leur pose une série de questions auxquelles ils sont obligés de répondre.

Le nombre de sites web du gouvernement, de l'ensemble des agences et départements, est considérable et le volume d'information publiée dans les deux langues est aussi important. Et il serait presque impossible de mesurer ou de valider cela continuellement. Le nombre de sites et de pages est vraiment important. On se fie donc sur un processus annuel basé sur un échantillonnage et sur des réponses fournies par les ministères selon les critères de performance qui leur sont demandés.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Vous n'êtes donc pas en mesure de savoir quelles sont les institutions qui ne respectent pas leurs obligations? Et si vous aviez des mesures à prendre, ce serait quoi? Admettons que vous êtes au courant que dans tel département il y a un problème, pouvez-vous faire quelque chose?

Mme Charette : Madame le sénateur, en ce qui concerne les sites web, je n'ai vraiment aucune indication de départements qui ne travaillent pas très fort et qui ne réussissent pas à satisfaire aux exigences de la politique. Il peut évidemment y avoir des cas ici et là où la qualité, d'une langue à l'autre, n'est peut-être pas parfaite, mais notre observation à ce jour est que les départements et agences font tout ce qui est en leur pouvoir pour publier le contenu dans les deux langues en tout temps.

Je pense que cela fait maintenant partie des mœurs et de la culture de base de publier le contenu et d'offrir aux citoyens des services dans les deux langues officielles. Il est clair qu'on fait un exercice de conformité annuel, mais nous n'avons aucun souci en ce qui concerne les langues officielles.

Le sénateur Tardif : J'aurais une question complémentaire. Est-il exact que, sur un total de 200 institutions, seulement 73 ont soumis un rapport annuel au Secrétariat du Conseil du Trésor?

M. Tremblay : En effet, notre bilan est produit sur un cycle de trois ans. Les rapports qui ont été soumis au premier ministre sur la modernisation de la fonction publique ont insisté sur la nécessité de réduire les fardeaux administratifs des ministères. Par conséquent, notre bilan se fonde sur des demandes aux ministères et agences qui sont visés, qui font en sorte qu'une fois aux trois ans, ces 200 institutions sont tenues de fournir des réponses à nos questions.

Le sénateur Tardif : Donc seulement un tiers des institutions passerait par ce MAF dont vous avez parlé plus tôt?

M. Tremblay : C'est le même principe, en effet, que nous appliquons à notre bilan. Le bilan contient davantage de questions, est plus détaillé que le MAF, mais la philosophie de gestion des résultats se fonde sur cette prémisse qu'à moins que des problèmes particuliers soient identifiés dans une institution, il suffit de refaire la demande sur une période cyclique. Et on concentre les efforts sur la correction des lacunes dans les quelques cas où cela s'avère davantage nécessaire.

Senator Tardif: I have another question to follow up on the question asked by Senator Fortin-Duplessis, who wanted to know if it is possible to follow up with the institutions that did not meet the requirements. She also expressed concern that, if a review is conducted only once every three years, then there is a strong possibility that the problems in some departments may not be identified.

My question is for Mr. Tremblay, who told us that one of the main responsibilities of the Official Languages Centre of Excellence was to review the policies from 2004 and update them.

I would like to know whether you will hold consultations with the official language minority communities as part of the policy review process currently underway at the Official Languages Centre of Excellence and at the Treasury Board Secretariat.

Mr. Tremblay: Yes, there is a consultation process. In fact, we are currently in the consultation phase. Our consultations first target the community of users, namely, our client departments, if we can call them that. These include the central agencies, the Department of Justice, the Department of Canadian Heritage and other departments with official languages responsibilities, the Treasury Board Secretariat and the Office of the Commissioner of Official Languages. More recently, in the public consultation phase, the QCGN and FCFA were both consulted. They were shown drafts of our policies and had the opportunity to read them, review them, comment on them, ask questions, and provide suggestions with regard to their content.

Senator Tardif: I would like more details about the communities because, in order to enforce Part VII, you must verify whether the departments are fulfilling the analysis role in effect under Part VII, namely, whether the communities are in fact being consulted in this regard.

I believe that it is important to consult not only the national organizations but also some regional organizations in different areas. We know full well that it is often the most remote regions or those that may not have a very large demographic weight that are the most affected by the lack of technological tools in their area. So, I am hoping that you will broaden the consultation process.

Mr. Tremblay: All I can say in this regard is that the FCFA, as you no doubt know, is an umbrella organization that is made up of several hundred community organizations across the country. For us, that is the best way of finding out what the francophone official language minority community or communities think. The same goes for the QCGN, which plays the same role in Quebec. Clearly, nothing is preventing the FCFA from contacting its network and sharing those communities' comments with us. And, undoubtedly, that is what we hope the FCFA is doing.

Senator Tardif: I agree, but the government also has a responsibility to fulfil and a leadership role to play in this regard.

Le sénateur Tardif : J'ai une autre question, toujours pour faire suite à la question de madame le sénateur Fortin-Duplessis, qui voulait savoir s'il était possible de faire le suivi auprès de ceux qui ne sont pas en conformité avec les exigences. Elle disait craindre également que si on ne revoit le bilan seulement qu'aux trois ans, qu'il est fort possible qu'on ne puisse pas identifier les lacunes dans certains ministères.

Ma question s'adresse à M. Tremblay qui nous a indiqué que l'une des responsabilités principales du Centre d'excellence en langues officielles était de revoir les politiques de 2004 afin de les mettre à jour.

J'aimerais savoir, dans le cadre du processus de révision des politiques en cours au sein de votre centre d'excellence et au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor, si vous consulterez les communautés de langue officielle en situation minoritaire?

M. Tremblay : Oui, il y a un processus de consultation. En fait, nous sommes en phase de consultations. Nos consultations visent d'abord la communauté des utilisateurs, c'est-à-dire nos ministères-clients, si on peut parler ainsi. Il y a donc les agences centrales, le ministère de la Justice, le ministère du Patrimoine canadien, et d'autres ministères à vocation axée sur les langues officielles, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le commissaire aux langues officielles. Et plus récemment, dans la phase publique, le QCGN et la FCFA ont tous deux été consultés, ils ont vu des ébauches à nos politiques et ont eu l'occasion de les lire, de les réviser, de les commenter, de poser des questions et de revenir avec des suggestions sur leur contenu.

Le sénateur Tardif : J'aimerais avoir davantage de détails par rapport aux communautés parce qu'à titre de l'application de la partie VII, vous devez vérifier si les ministères jouent leur rôle d'analyse en vigueur de la partie VII, à savoir si les communautés, en effet, avaient été consultées à ce sujet.

Je crois qu'il est important de consulter non seulement les organismes sur le plan national, mais aussi certains autres organismes dans différentes régions. On sait fort bien que ce sont souvent les régions les plus éloignées ou celles qui n'ont peut-être pas le poids démographique, qui sont souvent très affectées par le manque d'outils technologiques dans leur région. Alors, j'espère que vous allez ouvrir davantage le processus de consultations.

M. Tremblay : Tout ce que je peux dire à ce niveau, c'est que la FCFA, comme vous le savez sans doute, est un organisme parapluie qui regroupe plusieurs centaines d'organismes communautaires à travers le pays. Et donc pour nous, c'est le moyen privilégié d'accéder au poul de la communauté ou des communautés de langue officielle minoritaires francophones, comme pour le QCGN qui joue le même rôle au Québec. Donc évidemment, rien n'empêche la FCFA de puiser dans son réseau pour nous faire valoir des commentaires. Et il serait sans aucun doute souhaitable qu'elle le fasse.

Le sénateur Tardif : Je suis d'accord, mais le gouvernement a aussi une responsabilité et un rôle de leadership en ce sens.

Senator Mockler: I would like to add something to what Senator Tardif has just said. I know that the use of ombudsmen is very popular right now. The role of the ombudsman within government is to ensure that services are provided.

I also see the role you have in the Official Languages Centre of Excellence. In your opinion, will there be ever-increasing pressure from social media? We can see it with our children, not those in kindergarten, but those in elementary and secondary school. If we look at Canada overall, with services provided in both official languages in minority-language regions, have you thought about having an ombudsman for the Internet?

Ms. Charette: Social media is a grassroots forum that is self-sustaining. It is a forum used by the public, or by employees within the government, which is self-managed. Wikipedia is a perfect example. Someone can post an article about the War of 1812 and, if it contains a mistake, it does not take very long for someone else to correct the article. That is the power of social media. It is a collaborative medium that reaches out to everyone and allows them to collaborate, no matter where they live and, in the government's case, no matter the language of work. It makes it possible to exchange information and to contribute to collective knowledge. Therefore, it is a self-managed community. That is why wikis are so popular. It is also why Wikipedia exists today and the renowned encyclopedia has faded away. The power is in the community. The community tries to collaborate, intervene, exchange information and create dialogue. Today, through the Internet and social media, it can do so. What we have observed is that the dialogue is very respectful and very beneficial to the development of both central and remote communities. I believe that would be embracing the phenomenon.

Senator Mockler: Thank you. We could certainly elaborate, but I will respect your opinion.

In terms of services provided to minorities through social media, in both French and English, has there been deterioration in the quality of both languages?

Ms. Charette: As with any tool that is easy to use, we tend to use it without carefully reading the instruction manual. That happens with our remote control at home and any tool. It is very easy today to communicate through new media. Because of the speed at which communications are created and transmitted, people may not go back to check their spelling and the richness of their vocabulary. However, these are personal habits. Every professional should be mindful of that. As a parent, I certainly do not want my children and grandchildren to neglect the quality of their language just because they can communicate quickly with these tools. That is the risk with any new tool. They can always be used without rigour.

Le sénateur Mockler : J'aimerais ajouter quelque chose à ce que vient de dire la sénatrice Tardif. Je sais que c'est la grande vogue d'avoir des ombudsmans. Le rôle de l'ombudsman à l'intérieur de l'appareil gouvernemental est de s'assurer que les services sont donnés.

Je vois aussi le rôle que vous jouez dans le Centre d'excellence en langues officielles. Selon vous, est-ce qu'il va y avoir une pression de plus en plus forte des médias sociaux? On le voit chez nos jeunes, pas de la maternelle, mais certainement du primaire et du secondaire. Si on regarde le Canada dans son ensemble, avec l'offre de services dans les deux langues officielles dans les régions minoritaires, est-ce que vous avez pensé à un poste d'ombudsman de l'Internet?

Mme Charette : Les médias sociaux constituent un forum qui commence par la base et qui s'autoalimente par la base. C'est un forum pour les citoyens ou pour les employés à l'intérieur du gouvernement qui se gère par lui-même. Wikipédia est le parfait exemple de ceci. Quelqu'un peut émettre un article sur la guerre de 1812, et s'il y a une faute, cela ne prend pas beaucoup de temps avant que quelqu'un d'autre ne vienne corriger son article. C'est la puissance des médias sociaux. C'est un médium de collaboration qui va chercher tous les gens et qui leur permet de collaborer, peu importe leur lieu de résidence et, dans le cas du gouvernement, peu importe leur langue de travail. Cela permet d'échanger et de contribuer à la connaissance collective. Donc la communauté s'autogère. C'est pour cette raison que les « wiki » sont tellement populaires. C'est également pourquoi Wikipedia existe aujourd'hui et que l'encyclopédie renommée n'existe plus. La force est dans la collectivité. La communauté cherche à collaborer, à intervenir, à échanger et à créer des dialogues. Aujourd'hui, avec l'Internet et les médias sociaux, elle peut le faire. Notre observation, c'est que les dialogues sont très respectueux et très avantageux pour le développement des communautés, centrales comme éloignées. Selon moi, ce serait aller à l'encontre du phénomène.

Le sénateur Mockler : Merci. On pourrait certainement élaborer, mais je vais respecter votre opinion.

Avec les médias sociaux, tant du côté francophone qu'anglophone, lorsqu'on regarde les services offerts aux minorités, est-ce qu'on n'est pas en train de perdre aussi la qualité du français et de l'anglais?

Mme Charette : Tout outil qui est très facile à utiliser nous porte à l'utiliser sans avoir lu tout le manuel d'instructions attentivement. C'est aussi vrai pour notre télécommande à la maison que pour n'importe quel outil. Il est très facile de communiquer aujourd'hui avec les nouveaux médias. La vitesse de création et d'émission fait en sorte que chaque individu ne prendra peut-être pas le recul pour vérifier son orthographe et la richesse de son vocabulaire. Cependant, ce sont des habitudes personnelles. Chaque professionnel doit faire attention à cela. Comme parent, je voudrais sûrement que mes enfants et mes petits-enfants ne négligent pas la qualité de leur langage parce que les outils leur permettent de publier facilement. C'est le risque de tout nouvel outil. On peut toujours les utiliser avec un manque de rigueur.

Senator Mockler: What mechanism could be put in place for social media in order to better control the quality of French and English? Are there any or am I dreaming in Technicolor?

Ms. Charette: There are so many technological tools available. Today, we can consult the *Bescherelle* online. The number of dictionaries available online is incredible. The *Bescherelle* can be used to correct a fairly complex phrase and the results are far better than what I achieved when I was in high school, had to take out the book and read the whole thing myself. The availability of these tools online, through the Internet and on all platforms that support them, is an asset.

Another factor is that we can write faster today. Previously, it took much longer to prepare a report. We had to type up multiple copies on a typewriter. It could take months to prepare a document. Today, however, we print out a document and send it to a colleague, who edits it very quickly. Documents are prepared very quickly. This provides an incentive to put out a great deal of material. However, there is the risk that not enough attention is given to the document. It is up to each individual who publishes a document to ensure that the quality of the language is good. When agencies and departments post items on their sites or prepare official publications, I am proud to say that the quality of language is generally very good.

Senator Champagne: We will be drafting a report in the next few weeks. Is there one thing in particular that would make your job easier and that you would like to see in our recommendations to the government? You are obviously passionate about official languages; we can see it and hear it. What could we recommend that would make your life easier?

Ms. Charette: I must say that good supports are in place to encourage respect for and to foster the use of the official languages both within the public service, when working with our employees and our colleagues from different departments, and also when publishing externally. It is clear that new public servants are social media enthusiasts. Having officials encourage the use of social media helps stimulate dialogue in an employee's language of choice within the public service.

We would like the government to continue using social media appropriately. I am convinced that, in ten years' time, we will see the benefits for all communities, those in remote regions and others. It is a powerful tool for bringing people together.

Senator Champagne: We will try to find an eloquent and incisive way to express in our report what you have just told us.

Le sénateur Mockler : Quel mécanisme pourrait-on mettre en place auprès des médias sociaux pour avoir un meilleur contrôle sur la qualité du français et de l'anglais? Y en a-t-il ou je rêve en couleur?

Mme Charette : Il y a tellement d'outils technologiques disponibles. On peut aujourd'hui aller chercher le *Bescherelle* en ligne. Le nombre de dictionnaires disponibles en ligne est incroyable. On peut corriger son orthographe dans une phrase assez complexe avec le *Bescherelle* et arriver à des résultats bien meilleurs que ceux que j'avais au niveau secondaire quand je devais prendre le bouquin et lire le tout moi-même. La disponibilité de ces outils en ligne, grâce à l'Internet et à toutes les plateformes qui les supportent, est un atout.

Nous faisons face à un autre phénomène qui est celui où on peut rédiger plus rapidement aujourd'hui. À l'époque, cela prenait beaucoup plus de temps pour émettre un rapport. Il fallait faire des copies avec une machine à dactylographier, il fallait changer le papier. Cela pouvait prendre des mois pour émettre un document, tandis qu'aujourd'hui, on sort un document, on l'envoie à notre collègue et il l'édite en peu de temps. Le rythme de publication est très rapide. Ce rythme est un incitatif à sortir beaucoup de matière, mais il y a le risque qu'on ne s'y attarde pas suffisamment. C'est le choix de chaque individu qui publie un document de s'assurer qu'il utilise un langage de qualité. Quand les agences et les ministères publient sur leur site et quand ils publient par voie officielle, je suis fière de dire qu'en général, la qualité du langage est très bonne.

Le sénateur Champagne : Nous allons produire un rapport que nous rédigerons au cours des prochaines semaines. Y a-t-il une chose en particulier qui vous faciliterait la tâche et que vous aimeriez trouver dans nos recommandations au gouvernement? De toute évidence, vous êtes une passionnée des langues officielles, cela se sent, cela s'entend. Qu'est-ce qu'on pourrait suggérer pour vous rendre la vie plus facile?

Mme Charette : Je dois dire que nous sommes bien appuyés si on veut encourager le respect et l'épanouissement des langues officielles, autant à l'intérieur de la fonction publique lorsqu'on travaille avec nos employés et nos collègues des différents ministères que quand on publie de façon externe. Il est clair que les nouveaux employés de la fonction publique sont justement des mordus des médias sociaux. L'encouragement de l'utilisation de ces médias par les fonctionnaires est une bonne chose pour stimuler le dialogue dans la langue de choix d'un employé à l'intérieur de la fonction publique.

On souhaiterait que le gouvernement continue à exploiter ces médias de la bonne façon. Je suis persuadée que, d'ici 10 ans, on verra le bénéfice pour toutes les communautés, éloignées et autres. C'est un moyen de rassemblement puissant.

Le sénateur Champagne : On essaiera de trouver une façon élégante et bien pointue de mettre dans notre rapport quelque chose qui ressemble à ce que vous venez de nous dire.

The Chair: I will close with some very specific questions that may touch on issues already raised. I would like to ensure that I have understood correctly. Based on your answers, the situation seems to be more positive than what I had anticipated.

Do official language minority communities have access to online information in the language of their choice on all federal government websites? You seem to be saying that this is the case.

Ms. Charette: All official communications from departments and agencies are available to all citizens in both languages.

The Chair: Are these communities able to actively interact in their language with federal departments and organizations that use social media? Can I interact with these departments in the language of my choice?

Ms. Charette: All departments receive email and reply in the language of the originator.

The Chair: Is service equitable and of equal quality in French and English?

Ms. Charette: Online services are available in both languages. Physical services, either at a point of service or by telephone —

The Chair: I was referring to online services and social media.

Ms. Charette: Online services, such as those of Human Resources, Service Canada and the Canada Revenue Agency are regularly available in both languages.

The Chair: Are the answers that you have provided today based on the report you ask for every year? Are your answers based on information provided by the 70 institutions that responded, or are they based on responses from 200 institutions? You choose 70 institutions every year. Is what you are telling us today based on the information for your annual report provided by those departments?

Mr. Tremblay: Generally speaking, the online information posted by the departments is available in both official languages. Is that the case for all institutions and departments? Our assessment is as follows. When we put the question to 73 federal institutions, they respond with more specific information available to them about the degree of compliance that they believe they attest to and justify. I would have to make inquiries. However, if I recall correctly, I would qualify that statement by stating that all institutions indicate that their websites are available, as required by the policies and the act, and that the information — I am getting a little ahead of myself — is almost always available in both official languages. We recognize, and this is the case for almost any policy requirement, that, on occasion, the ball is dropped in a particular case, it is noted and it is acknowledged.

La présidente : Je terminerai avec quelques questions très précises, qui peut-être reprendront certains points déjà soulevés. J'aimerais m'assurer d'avoir bien compris. La situation me semble plus positive que ce que j'avais anticipé, à la lumière de vos réponses.

Les communautés de langue officielle en milieu minoritaire ont-elles accès à l'information en ligne dans la langue de leur choix sur l'ensemble des sites web du gouvernement fédéral? Vous semblez dire que c'est le cas.

Mme Charrette : Toutes les communications officielles des départements et agences sont disponibles à l'ensemble des citoyens dans les deux langues.

La présidente : Ces communautés sont-elles en mesure d'interagir activement dans leur langue avec les ministères et organismes fédéraux qui utilisent les médias sociaux? Puis-je interagir avec ces ministères dans la langue de mon choix?

Mme Charette : Tous les ministères recevront le courrier électronique et y répondront dans la langue de l'intervenant.

La présidente : L'offre de service est-elle équitable et de qualité égale en français et en anglais?

Mme Charette : L'offre de service en ligne est disponible de façon bilingue. L'offre de service physique, soit à un point de service ou par téléphone...

La présidente : Je parle du service en ligne et des médias sociaux.

Mme Charette : Les services en ligne, tels Ressources humaines, et Service Canada et l'Agence du revenu, sont régulièrement disponibles dans les deux langues.

La présidente : Les réponses que vous pouvez nous donner aujourd'hui sont-elles basées sur le rapport que vous demandez à chaque année? Vos réponses sont-elles basées sur les 70 institutions qui ont répondu, ou sont-elles basées sur l'ensemble des 200 institutions? Vous choisissez 70 institutions à chaque année. Ce que vous dites aujourd'hui est basé sur ce qu'indiquent les ministères, pour votre rapport annuel, ce qu'ils vous ont répondu?

M. Tremblay : La réponse générale à savoir les informations que les ministères mettent en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles. Cela s'applique à l'ensemble des institutions et ministères? Notre bilan est le suivant. Lorsqu'on pose la question aux 73 institutions fédérales, elles nous répondent, en se basant sur des informations plus ciblées qu'elles ont à leur disposition, sur le degré de conformité qu'elles ressentent pouvoir affirmer et justifier. À ce niveau, il faudrait que je me renseigne, mais si je me souviens bien, le qualificatif est à l'effet que toutes les institutions indiquent que leurs sites web sont disponibles tel que l'exigent les politiques et la loi, et indiquent que l'information est — et je m'avance un peu — presque toujours disponible dans les deux langues officielles. Il y a donc une reconnaissance, et ce sera le cas pour à peu près toutes les exigences en termes de politique, que, à l'occasion, on échappe le ballon dans un cas donné, on s'en rend compte et on le reconnaît.

Senator Tardif: The report indicates that the majority of institutions have effective measures to ensure the simultaneous availability and the quality of bilingual websites for employees and of bilingual electronic messages sent to them. In unilingual regions, most institutions indicate that the language of work is the language that predominates in the province or the territory where the work unit is located. That is also the case for the availability in both official languages of general and everyday work tools for staff that must provide bilingual services to the public.

There seems to be a discrepancy between bilingual and unilingual regions?

Mr. Tremblay: There are two concepts in our great world of official languages. In terms of the implementation of regulations, Part IV, with respect to communications with the public, sets out the designated offices that must provide services to the public in both official languages. Part V sets out the regions designated as bilingual for language-of-work purposes, as established under the Official Languages Act, namely the National Capital Region, western Quebec, northern and eastern Ontario, New Brunswick, and the Eastern Townships, if my memory serves me well.

Tools, blogs, wikis, intranet sites — internal departmental sites — must comply with the regulations. In bilingual regions, our work tools, our central and personnel services must be available in both official languages. In unilingual regions, whether French or English, intranet sites, blogs, wikis and work tools are available in the predominant language.

Once again, when a tool is available centrally, the magic of new technologies ensures that it is more readily available to all users in all regions. Formally, in unilingual regions, we are required by the act to provide, services — even central services — work tools and other tools to employees in the language that predominates in the region. Institutions have responded according to the requirements imposed on them.

Ms. Charette: I would like to clarify. The external websites of every department or agency are not linked to a particular region. There is only one website, whether the department has a presence in one region or ten. Websites are neutral in terms of the region and most of the content is available in both languages.

Mr. Tremblay is referring to internal sites, or intranet sites, that are only available to employees.

Senator Tardif: And to Part V of the act with regard to the language of work.

Ms. Charette: Yes.

Senator Tardif: And in that regard, there is a lack of consistency.

Le sénateur Tardif : Dans le rapport, on indique que la grande majorité des institutions prennent des mesures efficaces pour assurer la disponibilité simultanée, la qualité des sites web bilingues destinés aux employés et des communications électroniques bilingues qui leur sont transmises. Dans les régions unilingues, la grande majorité des institutions indique que la langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où se situe l'unité de travail. Il en est de même pour la disponibilité dans les deux langues officielles des instruments de travail d'usage courant et généralisé pour le personnel devant offrir des services bilingues au public.

Il semble donc y avoir une distinction entre les régions bilingues et les régions unilingues?

M. Tremblay : On retrouve deux concepts dans notre univers magnifique des langues officielles. La partie IV, en ce qui touche les communications avec le public, selon l'application du règlement, nous donne une série de bureaux désignés pour offrir des services au public dans les deux langues officielles. Dans la partie V, les régions formellement désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont déterminées dans la Loi sur les langues officielles. On parle donc de la région de la capitale nationale, de l'Ouest québécois, du Nord et de l'Est ontarien, du Nouveau-Brunswick et des Cantons-de-l'Est, si ma mémoire est bonne.

Lorsqu'on parle d'outils, de blogues, de « wiki », de sites intranet, donc internes aux institutions, il faut en effet se conformer. Dans les régions bilingues, nos outils de travail, nos services personnels et centraux doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Dans les régions unilingues, soit françaises ou anglaises, les sites intranet, les blogues, les « wiki » et les outils de travail sont disponibles dans la langue qui prédomine.

Encore une fois, lorsqu'on a un outil disponible sur une base centrale, la magie des nouvelles technologies fait en sorte qu'il peut être plus facilement disponible à l'ensemble des utilisateurs toutes régions confondues. Formellement, nous sommes tenus, selon la loi, d'offrir des services à nos employés, dans les régions unilingues, soit des services centraux, des outils de travail et autres, que dans la langue qui prédomine dans cette région. Les institutions ont répondu en fonction de l'exigence qui s'impose à eux.

Mme Charette : J'aimerais clarifier. Les sites web externes publiés par chaque département et agence ne sont pas reliés à une région ou une autre. Il n'y a qu'un site web, que le département soit disponible dans une région ou 10. Les sites web sont donc neutres par rapport à une région et sont disponibles dans les deux langues dans l'ensemble du contenu.

M. Tremblay fait allusion aux sites internes, ou intranet, disponibles strictement aux employés.

Le sénateur Tardif : Et à la partie V de la loi en ce qui concerne la langue de travail.

Mme Charette : Oui.

Le sénateur Tardif : Et là, il y a un manque de constance.

Ms. Charette: Intranet sites are not necessarily geared to regions. The Treasury Board Secretariat intranet site is completely bilingual. Of course, we are a central agency. For example, the Canada Revenue Agency intranet site would be bilingual across Canada.

Senator Tardif: But others would not.

Ms. Charette: Potentially.

The Chair: I forget what the electronic network is called, but if it is bilingual within the federal department in question, in my opinion there is no reason why this tool, which is already bilingual, could not be available in all federal offices of this department across Canada, given that it already exists. Could there be a link?

Ms. Charette: Employees in other offices can access it.

The Chair: Could access it, yes.

Ms. Charette: Employees in the offices can access the intranet from their work stations if there is access. In general, that is the case.

The Chair: Honourable senators, if there are no further questions, on your behalf, I would like to thank the witnesses who appeared before us this afternoon and who did a good job of answering our questions. We are just beginning our study and I am sure that we will think of other questions. Thank you very much for coming.

Honourable senators, I will suspend the meeting for a few minutes and we will resume in camera.

(The committee continued in camera.)

OTTAWA, Monday, November 14, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m. to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights, and to study Air Canada's obligations under the Official Languages Act.

Senator Maria Chaput (*Chair*) is in the chair.

[*Translation*]

The Chair: I see that we have quorum, so I call the meeting to order.

I would like to welcome you to the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Senator Maria Chaput from Manitoba, and I am the chair of the committee.

Before introducing the witnesses who are appearing today, I would like to invite the committee members to introduce themselves.

Senator Champagne: Good afternoon. Andrée Champagne from Quebec.

Senator Fortin-Duplessis: Suzanne Fortin-Duplessis from Quebec.

Mme Charette : Les sites intranet ne sont pas nécessairement ciblés par région. L'intranet du Secrétariat du Conseil du Trésor est complètement bilingue. Il est clair que nous sommes une agence centrale. Par exemple, l'intranet de l'Agence de revenu du Canada serait bilingue à travers le pays.

Le sénateur Tardif : Mais d'autres ne le seraient pas.

Mme Charette : Potentiellement.

La présidente : J'oublis comment on appelle ce réseau électronique, mais s'il est bilingue au sein du ministère fédéral en question, à mon avis, il n'y a aucune raison pourquoi cet outil déjà bilingue ne pourrait pas être disponible dans tous les bureaux fédéraux de ce ministère à travers le Canada, étant donné qu'il existe déjà. Il pourrait y avoir un lien?

Mme Charette : Les employés des bureaux peuvent y accéder.

La présidente : Pourraient y accéder, oui.

Mme Charette : Les employés des bureaux peuvent accéder à l'intranet de leur poste de travail s'ils y ont accès — en général, c'est le cas.

La présidente : S'il n'y a plus de questions, honorables sénateurs, j'aimerais, de votre part, remercier les témoins qui se sont présentés devant nous cet après-midi et qui ont su bien répondre aux questions posées. D'autres questions nous viendront sans doute à l'esprit, car nous ne faisons que commencer notre étude. Merci beaucoup de votre disponibilité.

Honorables sénateurs, je vais suspendre la réunion pour quelques minutes et nous reprendrons à huis clos.

(La séance se poursuit à huis clos.)

OTTAWA, le lundi 14 novembre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 17 heures pour étudier l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens, ainsi qu'étudier les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le sénateur Maria Chaput (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Je vois que nous avons le quorum, je déclare donc la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis le sénateur Maria Chaput du Manitoba et je suis présidente du comité.

Avant de présenter les témoins qui comparaissent aujourd'hui, j'aimerais inviter les membres du comité à se présenter.

Le sénateur Champagne : Bonjour. Andrée Champagne, du Québec.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Suzanne Fortin-Duplessis, de Québec.

Senator Tardif: Claudette Tardif, senator from Alberta.

Senator Losier-Cool: Rose-Marie Losier-Cool, senator from New Brunswick.

The Chair: Thank you. The committee has begun an in-depth study on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights. It is also looking at the obligations of Air Canada under the Official Languages Act.

Today, the committee is welcoming representatives from official language minority communities to discuss these issues.

First, we will hear from representatives from the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. They will be followed by the Quebec Community Groups Network.

The FCFA was founded in 1975 and includes 22 organizations. Its role is to defend and promote the rights and interests of francophones outside Quebec.

We are pleased to welcome Ms. Diane Côté, director of government and community relations, and Mr. Serge Quinty, director of communications.

Thank you both for agreeing to appear today. The committee members are eager to hear what you have to say on the two studies and, following your presentation, there will be a question period. The floor is yours.

Diane Côté, Director of Government and Community Relations, Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada: Thank you. Honourable senators, it is with great pleasure that the FCFA of Canada responds to your invitation to appear.

I would like to begin by passing on the regrets of the president and the director general, who could unfortunately not be here this evening.

You are currently studying two topics that we feel are so important that they each deserve specific treatment. Given the fact that the government's bill regarding Air Canada and its subsidiaries is still under review, we would be pleased to come back at a future date to discuss that matter in more detail. We would like to devote our time today to the second topic that, and you will not be surprised to hear me say it, is crucial for the current and future vitality of our communities.

The revolution in the information technologies that has been going on for the past decade and is picking up more and more speed directly affects the way our communities communicate, get information, get entertainment and receive services in their own language.

This tidal wave certainly presents opportunities for our communities. The FCFA and a growing number of member organizations and even their members are currently active and followed on Facebook and Twitter, because these are

Le sénateur Tardif : Claudette Tardif, de l'Alberta.

Le sénateur Losier-Cool : Rose-Marie Losier-Cool, du Nouveau-Brunswick.

La présidente : Merci. Le comité a entamé une étude approfondie portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, et le respect des droits linguistiques des Canadiens. Il se penche également sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le comité accueille aujourd'hui les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire sur ces enjeux.

Il entendra d'abord des représentants de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, qui sera suivie du Quebec Community Groups Network.

La FCFA, qui fut fondée en 1975 et qui regroupe 22 organismes, a pour rôle de défendre et de promouvoir les droits et les intérêts des francophones à l'extérieur du Québec.

Nous avons le plaisir d'accueillir Mme Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires, et M. Serge Quinty, directeur des communications.

Merci à vous deux d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui. Les membres du comité ont hâte de vous entendre sur les deux études, et suite à votre présentation suivra une période de questions. La parole est à vous.

Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires, Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada : Merci. Honorables sénateurs, c'est avec grand plaisir que la FCFA du Canada répond à votre invitation de comparaître.

Je débute en vous transmettant les regrets de la présidente et de la directrice générale qui ne pouvaient malheureusement pas être ici ce soir.

Vous étudiez, en ce moment, deux thèmes qui, à notre avis, sont tellement importants qu'ils méritent chacun un traitement spécifique. Compte tenu du fait que le projet de loi du gouvernement, par rapport à Air Canada et à ses filiales, est toujours à l'étude, nous serions heureux de revenir devant vous à une date ultérieure pour parler de ce dossier plus en détail. Nous aimerions consacrer aujourd'hui le temps qui nous est imparti à la seconde thématique qui, vous ne serez pas surpris de nous entendre le dire, est cruciale pour la vitalité présente et future de nos communautés.

La révolution qui se produit depuis une décennie et qui s'accélère de plus en plus dans les technologies de l'information touche de façon très directe les façons dont nos communautés communiquent, s'informent, se divertissent et reçoivent des services dans leur langue.

Cette lame de fond présente certainement des occasions pour nos communautés. Si la FCFA et un nombre de plus en plus élevé de ses organismes membres et même de leurs membres sont maintenant actifs et suivis sur Facebook et sur Twitter, c'est parce

extraordinary ways of reaching citizens, informing francophones about the activities taking place at home, engaging Canadians in the issue of the francophonie and linguistic duality, and promoting everything our communities are contributing to Canada's rapid expansion.

Social media enable community organizations and institutions to reach out to and mobilize people like never before. Our network has recognized this opportunity for its true value, and we have decided to occupy that space.

That being said, not only are there opportunities, but also major challenges. Let us address the issue first from the point of view of the user. It is true that the web offers unprecedented opportunities in terms of video and audio content in French, and sites where you can order cultural products in French.

But these days, the vast majority of Web applications require a high-speed connection that is not accessible to everyone in our communities. So we were very pleased to hear the Honourable Tony Clement, the President of the Treasury Board, speak before this committee about the program implemented when he was Minister of Industry, to extend broadband access to 98 per cent of the Canadian population by 2012.

Although major progress has been made in the past two years to improve broadband coverage in rural areas, there are still francophone regions that are poorly served. I am thinking of the Port au Port Peninsula in Newfoundland, which is home to a large part of the province's francophone community. I could also mention the West Prince region in Prince Edward Island, as well as rural regions in southern Manitoba. For those francophones, who often still use a 56 K connection, as they did 10 years ago, access is the basis for everything. It is fine to be sitting in the driver's seat, but if you do not have the key, you will go nowhere.

As part of its program to improve broadband access, Industry Canada could make it a priority to target the official language minority communities. That would be a very positive measure under Part VII of the Official Languages Act.

But when we talk about access, we are not just talking about the web. More and more Canadians, particularly young people, are using their iPhones or iPads to obtain content through mobile applications that are less costly than consulting only websites.

What about the reflection of our communities on that platform? A few players have made remarkable advances. For example, TFO offers a good number of applications, including a mini-TFO application for children aged two to six. However, our community media are not in a position to do the same. The major French- and English-language private broadcasters are already there, but not our community radio stations because they lack resources and capacity.

qu'il s'agit là d'un moyen extraordinaire pour rejoindre le citoyen, informer les francophones sur les activités qui se passent chez eux, interpellier la population canadienne quant aux enjeux de la francophonie et de la dualité linguistique, et promouvoir tout ce que nos communautés contribuent à l'essor de ce pays.

Les médias sociaux permettent aux organismes et institutions des communautés de joindre et de mobiliser les gens comme jamais auparavant. Notre réseau a reconnu cette occasion à sa juste valeur, et nous avons entrepris d'occuper cet espace.

Cela étant dit, il n'y a pas que des occasions, il y a aussi de grands défis. Abordons la question, dans un premier temps, du point de vue de l'utilisateur. Le web présente, il est vrai, des possibilités sans précédent, en ce qui a trait à des contenus vidéo et audio en français, des sites où commander des produits culturels en français.

Toutefois, de nos jours, la grande majorité des applications web nécessitent une connexion haute vitesse qui, dans nos communautés, n'est pas accessible à tous. À cet égard, nous étions très contents d'entendre le président du Conseil du Trésor, l'honorable Tony Clement, parler devant ce comité du programme mis sur pied lorsqu'il était ministre de l'Industrie, afin d'étendre l'accès à la large bande à 98 p. 100 de la population canadienne d'ici 2012.

Si on a fait de grands progrès au cours des deux dernières années, pour améliorer la couverture large bande en milieu rural, il reste encore des régions francophones qui sont mal desservies. Je pense à la péninsule de Port-au-Port à Terre-Neuve, où se trouve une grande partie de la communauté francophone de la province. Je mentionnerais aussi la région de Prince-Ouest, à l'Île-du-Prince-Édouard, ainsi que les régions rurales du sud du Manitoba. Pour ces francophones qui, souvent, utilisent encore une connexion 56 K, comme il y a 10 ans, l'accès est la base de tout. On a beau être assis dans le siège du conducteur, si on n'a pas la clé, on n'ira nulle part.

Industrie Canada pourrait, dans le cadre de son programme d'amélioration d'accès à la large bande, cibler comme priorité les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il s'agirait là d'une belle mesure positive sous la partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Mais quand on parle d'accès, on ne parle pas que du web. De plus en plus, nos citoyens, en particulier les jeunes, se tournent vers leur iPhone ou leur iPad pour obtenir des contenus par le biais d'applications mobiles moins coûteuses à consulter que des sites web.

Qu'en est-il du reflet de nos communautés sur cette plateforme? Quelques joueurs ont fait des avancées remarquables. Par exemple, TFO offre un bon nombre d'applications, dont une application mini-TFO pour les enfants de deux à six ans. Toutefois, nos médias communautaires ne sont pas en mesure de faire de même. Les grands radiodiffuseurs privés de langues française et anglaise y sont déjà, mais pas nos radios communautaires, faute de ressources et de capacité.

This brings us to address the issue from the point of view of the content producer. In our communities, when we talk about the web and interactive applications, there are plenty of ideas. The missing ingredient is capacity and resources. For community organizations and institutions, whether we are talking about the provincial francophone association or the local theatre, being in the virtual world requires an investment of time, energy, money and knowledge. But there is very little support.

Until it was abolished in 2008, Industry Canada's Franccommunautés Virtuelles program supported the development of web content by francophone and Acadian communities. When you are on the Internet, you can still find sites here and there that were developed with support from that program. The infrastructures are old, from five or six years ago, and in many cases they have not been updated because of a lack of means or know-how.

And that is precisely where the primary need for our communities exists when it comes to support for being part of the virtual world. A program like Franccommunautés Virtuelles is still relevant. But the development of websites that will end up becoming obsolete is not what we need.

Instead, we need to invest in improving the skills and know-how of content producers in the communities with respect to the various aspects of the Web 2.0 universe. There is also a need for investment in the development of online services that reach francophone citizens and of mobile applications that reflect our culture on the platforms of tomorrow, not yesterday.

Fifteen years ago, when the Internet was introduced, academics were already talking about issues related to access and to the ability to produce content in the virtual world. People spoke about it in terms of a danger of a divide between the information rich and the information poor. In terms of access to content in French and the ability to produce that content, the communities are currently more on the side of the information poor. The willingness and original ideas will not be enough on their own to put them on the side of the information rich.

The last point I would like to address in the time we have left has to do with the communications and services of federal institutions on the Internet through social media. The language requirements set out in the Official Languages Act are clear, and the medium being used makes no difference: either you are in compliance or you are not.

Having said that, extending those obligations to the Web universe clearly shows that the Official Languages Regulations — Communications with and Services to the Public are obsolete. As you know, these regulations date back to 1991, a time when the Internet did not exist. When the concept of a designed office was introduced, we did not expect that, 20 years later, we would no longer be able to talk about offices dealing with a target audience. On the web, they are dealing with a global audience, and they are the ambassadors of the Canadian linguistic duality.

Ceci nous amène à vous parler du point de vue du producteur de contenu. Dans nos communautés, lorsqu'on parle de web et d'applications interactives, ce ne sont pas les idées qui manquent. L'ingrédient manquant, c'est la capacité et les ressources. Pour les organismes et institutions des communautés, qu'il s'agisse de l'association francophone provinciale ou du théâtre local, occuper l'espace virtuel nécessite un investissement de temps, d'énergie, d'argent et de connaissances. Or, les appuis sont peu nombreux.

Jusqu'à son abolition en 2008, le programme Franccommunautés virtuelles d'Industrie Canada soutenait le développement du contenu web par les communautés francophones et acadienne. En parcourant Internet, on voit encore ici et là les sites qui ont été développés grâce à l'appui de ce programme. Il s'agit d'infrastructures vieilles de cinq ou six ans qui, souvent, n'ont pas été mises à jour faute de moyens ou faute de savoir-faire.

C'est là que se situe justement le principal besoin de nos communautés en termes d'appuis pour occuper l'espace virtuel. Un programme comme Franccommunautés virtuelles a toujours sa pertinence. Mais ce qu'il faut appuyer, ce n'est pas le développement de sites web, qui tomberait ensuite en désuétude.

Il faut plutôt investir, d'une part, dans l'amélioration des compétences et du savoir faire des producteurs de contenu dans les communautés en ce qui a trait aux divers aspects de l'univers Web 2.0. D'autre part, il faut également investir dans le développement des services en ligne qui rejoignent le citoyen francophone et d'applications mobiles qui assurent un reflet de notre culture sur les plates-formes de demain et non celles d'hier.

Il y a 15 ans, lorsque Internet est né, on parlait déjà dans les milieux universitaires des enjeux de l'accès et de la capacité de produire du contenu dans l'univers virtuel. On en parlait en termes de danger d'un clivage entre les info-riches et les info-pauvres. En termes d'accès à des contenus de langue française et de capacité de produire ces contenus, les communautés, à l'heure actuelle, sont davantage du côté des info-pauvres. La volonté et les idées originales ne suffiront pas à elles seules à les placer du côté des info-riches.

Le dernier point que j'aimerais aborder dans le temps qui nous est imparti est celui des communications et services des institutions fédérales sur Internet par le biais des médias sociaux. Les obligations linguistiques prévues par la Loi sur les langues officielles sont claires et le médium qu'on utilise ne fait aucune différence : soit qu'on s'y conforme soit qu'on ne s'y conforme pas.

Cela étant dit, l'extension de ces obligations à l'univers web montre de façon criante la désuétude du Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services. Ce règlement, comme vous le savez, date de 1991, une époque où Internet n'existait pas. Lorsqu'on a introduit le concept de bureau désigné, on n'entrevoit pas que 20 ans plus tard on ne pourrait plus parler de bureau qui s'adresse à un public ciblé. Sur le web, il s'adresse à un public mondial auprès duquel ils sont les ambassadeurs de la dualité linguistique canadienne.

So it would be inconceivable that, in 2011, an office designated bilingual or not would publish something on the Web in only one language. In our opinion, that is an additional argument for an overhaul of the regulations, a recommendation that we made previously in 2009 in our brief entitled *The Implementation of the Official Languages Act; A New Approach — A New Vision*. Thank you. We are ready to take your questions.

The Chair: Thank you, Ms. Côté. Senator Fortin-Duplessis will ask the first question.

Senator Fortin-Duplessis: Thank you both for appearing before our committee and giving us your point of view. I listened carefully to your opening statement. This reflects the testimonies we have already heard. We can say that we are well aware that not all the minority communities have access to high-speed Internet. Acadians still cannot use the new media and social media in French because they live in remote areas. This comes back to what you were saying.

Do you think the social media and new media that the government is using are adequate?

Serge Quinty, Directeur de Communications, Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada: It is important to say that, so far, social media are still something new that the communities are investing in, both from the point of view of community organizations and of the citizens themselves. To some extent, the issue is making members of the community and the organizations aware that federal institutions, for example, are using social media and that services and information about services are available.

I am not sure to what extent people are aware that federal institutions are present and active in both official languages.

Senator Fortin-Duplessis: Would you say that, no matter where people are, in New Brunswick, in Acadia, they can go and find information about the various federal government departments if they knew they could?

Mr. Quinty: There are a number of institutions that are currently present on the Internet that do this in both official languages in many cases. But this is not something we have explored, meaning that we have not necessarily done a survey of social media to see who is there, what services are being offered to our communities and what visibility these institutions have with the members of our communities. But it is certainly something that we could look at more closely and return at a later date with more information. We would be pleased to.

Senator Fortin-Duplessis: That is very interesting. Harvard University is not kind toward the Internet service offered in Canada. Based on a study by the university in 2009, Canada has one of the poorest systems in the developed world. According to Harvard, Canada is not an example to be followed when it comes

En ce sens, il serait inconcevable en 2011, qu'un bureau désigné bilingue ou non publie sur le web dans une seule langue. Voilà, à notre avis, un argument de plus pour une révision en profondeur du règlement, recommandation que nous avons déjà faite en 2009 dans notre mémoire *La mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles : une nouvelle approche — une nouvelle vision*. Je vous remercie, et nous sommes prêts à répondre à vos questions.

La présidente : Merci, madame Côté. La première question sera posée par le sénateur Fortin-Duplessis.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Merci à vous deux de comparaître devant notre comité pour nous donner votre point de vue. J'ai écouté attentivement votre exposé liminaire. Cela rejoint les témoignages que nous avons déjà reçus. On peut donc dire que, on en est bien conscient, toutes les communautés en milieu minoritaire ne peuvent avoir Internet haute vitesse. Les Acadiens ne peuvent pas toujours utiliser les nouveaux médias et les médias sociaux en français, parce que souvent ils vivent en régions éloignées. Cela rejoint ce que vous avez mentionné tout à l'heure.

Est-ce que les médias sociaux et les nouveaux médias qu'utilise le gouvernement sont adéquats selon vous?

Serge Quinty, directeur des communications, Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada : Il faut dire que, jusqu'à maintenant, les médias sociaux demeurent encore une nouveauté que les communautés sont en train d'investir, tant du point de vue des organismes communautaires que des citoyens eux-mêmes. Dans une certaine mesure, l'enjeu consiste à faire connaître aux citoyens et aux organismes le fait que les institutions fédérales, par exemple, sont sur les médias sociaux, et qu'il y a, dans une certaine mesure, des services, des renseignements sur les services également, qui sont disponibles.

Je ne suis pas sûr dans quelle mesure les gens sont au courant du fait que les institutions fédérales sont présentes et actives dans les deux langues officielles.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Pourriez-vous dire que peu importe l'endroit, au Nouveau-Brunswick, en Acadie, les gens seraient capables d'aller chercher de l'information concernant les différents ministères du gouvernement fédéral s'ils étaient au courant que cela existe?

M. Quinty : Il y a un certain nombre d'institutions présentes actuellement sur Internet qui le font dans les deux langues officielles dans plusieurs cas. Mais ce n'est pas quelque chose que nous avons exploré, à savoir que nous n'avons pas nécessairement fait une recension des médias sociaux, à savoir qui est là, quels services sont offerts à nos communautés et quelle visibilité ces institutions ont auprès de nos citoyens. Mais c'est certainement un aspect que nous pourrions étudier plus en profondeur et sur lequel nous pourrions revenir avec d'avantage de réponses. Avec grand plaisir.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Cela est très intéressant. L'Université Harvard n'est pas tendre envers le service Internet offert au Canada. Selon une étude dévoilée par l'institution en 2009, le pays a un des systèmes les plus pauvres du monde développé. Selon Harvard, le Canada est un exemple à ne pas suivre lorsqu'on

to the policies concerning high-speed Internet and wireless access. The university also says that Canada ranks 22nd out of 30 countries by the survey of the Howard H. Baker Centre for Internet and society. Canada ranks 16th in terms of adopting high-speed, 20th in terms of speed and capacity, and 25th in terms of price.

Several years ago, about 12 years ago, the telephone and Internet companies were authorized to charge a little bit more to implement services in cities so that services could be installed in rural areas and so that proper service could be provided there. But we know that never happened.

Do you think that the governments should have been stricter and ensured that the companies offered high-speed Internet to the regions of New Brunswick?

Mr. Quinty: To answer your question, I would go even further than New Brunswick; I would go as far as the entire country. The CRTC did a study two years ago on the broadcasting services available to the communities. When we, the FCFA, as well as other organizations in our network, appeared, we were asked: when it came to community reflection and to the access of communities to television content in French, for example, whether the Internet could be a solution. We had presented that problem to them at the time and, in its report published on March 31, 2009, the CRTC strongly recommended that the government take action in that area to extend broadband access to official language communities across the country. In light of that, was government action necessary and is it still? The FCFA's answer remains a very clear "yes."

Senator Fortin-Duplessis: Thank you very much.

Senator Tardif: Welcome. You said in your presentation that one of the main issues for francophone communities has to do with improving the know-how and developing content for producers, and that it is a major issue. You also said that there used to be the Franccommunautés Virtuelles program, which gave financial support to projects aimed at meeting the specific needs of official language minority communities. Now, if I understand correctly, that program was not renewed under the 2008 to 2013 roadmap.

Was that program successful for your francophone minority communities?

Ms. Côté: Yes, it definitely was a success at the time. When re-examining the program, we had to review the goals a bit. Initially, our intention was to put Canadian francophones on the web. We managed this successfully. Significant opportunities were provided to the communities and the community organizations. But what was missing, and we did not know it at the time, was the training to ensure that people were then equipped to continue to

examine les politiques en ce qui concerne l'Internet haute vitesse et l'accès au sans fil. L'université prétend aussi que le Canada se classe au 22^e rang sur 30 pays ciblés par le sondage du Howard H. Baker Centre for Internet and Society. Le Canada est au 16^e rang concernant l'adoption du système haute vitesse, au 20^e concernant la vitesse et la capacité, et au 25^e pour les questions de prix.

En effet, il y a plusieurs années, il y a environ 12 ans, les compagnies de téléphone et d'Internet avaient eu l'autorisation de charger un petit peu plus cher pour l'implantation des services en milieux urbains afin de pouvoir installer les services en milieux ruraux pour donner un bon service. Mais on sait que ce n'est jamais arrivé.

Pensez-vous que les gouvernements auraient dû être plus durs encore et faire en sorte que les compagnies offrent Internet haute vitesse dans les régions du Nouveau-Brunswick?

M. Quinty : J'irais même plus loin que le Nouveau-Brunswick, pour répondre à votre question, jusqu'à l'ensemble du pays. Le CRTC a fait une étude, il y a deux ans, sur les services de radiodiffusion offerts aux communautés. Lorsque nous, la FCFA, avons comparé, ainsi que d'autres organismes de notre réseau, on nous a demandé si, au plan du reflet des communautés, de l'accès des communautés à du contenu télévisuel, par exemple, de langue française, Internet ne pourrait pas être une solution. Nous leur avons présenté cette problématique à ce moment, et le CRTC, dans son rapport publié le 31 mars 2009, avait recommandé fortement que le gouvernement agisse dans ce dossier pour étendre l'accès à large bande aux communautés de langue officielle à la grandeur du pays. À la lueur de cela, est-ce qu'une action des gouvernements était nécessaire et demeure nécessaire? La réponse pour la FCFA demeure clairement que oui.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Merci beaucoup.

Le sénateur Tardif : Je vous souhaite la bienvenue. Vous avez indiqué dans votre présentation qu'un des principaux enjeux pour les communautés francophones était toute la question de l'amélioration du savoir-faire et du développement de contenu pour les producteurs, et que cela est un enjeu très important. Vous avez aussi indiqué qu'il y avait le programme Franccommunautés virtuelles, qui appuyait financièrement des projets visant à répondre aux besoins spécifiques des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Maintenant, si je comprends bien, ce programme n'a pas été reconduit dans la feuille de route allant de 2008 jusqu'en 2013.

Ce programme avait-il été un succès pour vos communautés francophones en situation minoritaire?

Mme Côté : À l'époque, il avait définitivement été un succès. Au moment de réexaminer le programme, on a dû revoir un peu les objectifs. Au point de départ, on visait à mettre la francophonie canadienne sur le web. Ce fut réalisé avec succès. D'importantes occasions furent données aux communautés et aux organismes des communautés. Toutefois, ce qui a manqué, et on l'ignorait à l'époque, c'est la formation pour faire en sorte que les

update their websites and improve the content. That is what we would like to put emphasis on in a new program of this type. We think that it is important and necessary for the future.

Senator Tardif: Do you know why the program was cancelled?

Mr. Quinty: The program was on a ten-year cycle. It was in place from 1998 to 2008. As I understand it, in the last five years, a large part of the funding for the program came from the Action Plan for Official Languages, which ended on March 31, 2008. The roadmap was focused on other priorities. Therefore, the funding ended on March 31.

Senator Tardif: Do you know if there is another program that supports the development of content online in French?

Mr. Quinty: There is one, but it is aimed at a different audience. The Canada Interactive Fund focuses on the development of cultural content in very advanced Web 2.0 applications. Things like virtual communities like Second Life, for example, and interactive online games. We are not necessarily talking about websites or social media for the general public.

Senator Tardif: So you would like federal government funding to support technological training and to improve the know-how in the area of new media?

Mr. Quinty: We would definitely make that recommendation to your committee.

We are talking about improving skills. When the Francommunautés Virtuelles program was in place seven or eight years ago, websites were built differently. At the time, we would entrust the project to someone who would build the website. The process is more flexible now. There are many application models available online to build a very flexible website on your own. But our communities do not have the know-how to do this kind of work.

Senator Losier-Cool: I want to be sure that I have fully understood your answer to Senator Tardif's question about the Roadmap for Canada's Linguistic Duality. Is there a program under the roadmap that supports the communities that wish to take part in the new technologies?

Mr. Quinty: Not specifically, as far as we know. Actually, there is nothing similar to the Francommunautés Virtuelles program or that would meet those goals.

Senator Poirier: My question touches on the same thing. First I would like to thank you for being here today.

Has the possibility of offering this training in the various provinces through the community colleges that have programs on website creation been considered? Do our communities have

gens soient outillés par la suite pour continuer à mettre à jour leurs sites web ou en améliorer le contenu. C'est ce sur quoi nous aimerions voir l'accent dans un nouveau programme du genre. Nous pensons que c'est quelque chose d'important et de nécessaire pour l'avenir.

Le sénateur Tardif : Savez-vous pourquoi le programme a été annulé?

M. Quinty : Le programme avait un cycle de 10 ans. Il a été en place de 1998 à 2008. Selon ma compréhension, au cours des cinq dernières années, une bonne partie du financement du programme provenait du Plan d'action pour les langues officielles, qui a pris fin le 31 mars 2008. La feuille de route, à cet égard, s'est dirigée vers d'autres priorités. Par conséquent, le financement s'est terminé le 31 mars.

Le sénateur Tardif : Savez-vous si un autre programme appuie le développement du contenu en ligne en français?

M. Quinty : Il en existe un seul, mais il s'adresse à un public différent. Le Fonds interactif du Canada vise le développement de contenu culturel dans le Web 2.0 très avancé. On parle, par exemple, de communautés virtuelles de type Second Life et de jeux interactifs en ligne. On ne parle pas nécessairement de sites web ou de médias sociaux s'adressant au grand public.

Le sénateur Tardif : Vous souhaitez donc un financement du gouvernement fédéral pour appuyer la formation technologique et améliorer le savoir faire dans le domaine des nouveaux médias?

M. Quinty : Ce serait définitivement une recommandation que nous ferions à votre comité.

On parle d'amélioration des compétences. Lorsque le programme Francommunautés virtuelles était en place, il y a sept ou huit ans, on construisait les sites web de façon différente. À cette époque, on confiait le projet à quelqu'un qui bâtissait le site web. De nos jours, le processus est plus flexible. Il existe plusieurs modèles d'applications disponibles en ligne pour construire soi-même un site web très flexible. Toutefois, nos communautés n'ont pas le savoir faire pour faire ce travail.

Le sénateur Losier-Cool : Je veux être certaine que j'ai bien compris la réponse que vous avez donnée à la question du sénateur Tardif concernant les programmes de la Feuille de route sur la dualité linguistique canadienne. Y a-t-il dans cette feuille de route un programme pour appuyer les communautés qui désirent participer aux nouvelles technologies?

M. Quinty : À notre connaissance, pas spécifiquement. Effectivement, il n'en existe aucun qui s'apparente au programme Francommunautés virtuelles ou qui rencontrerait ces objectifs.

Le sénateur Poirier : Ma question touche le même sujet. J'aimerais tout d'abord vous remercier d'être avec nous aujourd'hui.

A-t-on envisagé la possibilité d'offrir cette formation, dans les différentes provinces, à travers les collèges communautaires qui ont des programmes sur la création de sites web? Nos communautés

access to training through the community colleges? We have community colleges in New Brunswick. I assume these kinds of institutions exist across Canada.

Ms. Côté: Perhaps we are not talking about the same type of training. We realize that community colleges can provide training on building websites or producing computer technicians. This is not what the communities need. Often in our communities, there may be one or two people working for an organization. Those people need to have the necessary resources. These skills did not exist previously. We did not need them five, seven or ten years ago. These are new skills.

These skills are necessary for updating or upgrading websites. This is very often what people need. College training does not necessarily teach these skills, but instead the skills are gained through support or vocational training. We used the word “training,” but that may not be the right term. Rather, we are talking about mentoring or development work for new approaches in relation to the capacity of the communities and new media.

Senator Poirier: By “training” I did not mean building websites either. I think there are places that provide training, once the website has been built, to continue to update and add content. I think that this training was provided through the community colleges in some communities, through night courses, access centres or local businesses. So that was my question.

Ms. Côté: Yes, that exists.

The Chair: Let us compare the need for that kind of training a few years ago with the need today. If the federal government offered a new program to support this type of initiative, would the training needed in 2012 be the same as five or six years ago?

Mr. Quinty: No, not at all. We have moved to a Web where the user is very important, which was not the case seven or eight years ago. The first websites in the late 1990s were built by experts. Once the website was live, if you wanted to add content, you had to call the expert. You would wait a few days or a few hours and the content was put online.

These days, the content is generated by the user and the process is fast. So the skills that are needed now to be present, active and interest people are important. For example, we know perfectly well that if the FCFA page on Twitter or Facebook is not updated for a week, people get bored and leave. Things are moving quickly now.

These are the kinds of skills our communities need.

ont-elles accès à de la formation à travers les collèges communautaires? Au Nouveau-Brunswick nous avons des collèges communautaires. Je présume qu'il existe de telles institutions à travers le Canada.

Mme Côté : On ne parle peut-être pas du même type de formation. Nous sommes conscients que les collèges communautaires peuvent offrir de la formation pour bâtir des sites web ou produire des techniciens en informatique. Ce n'est pas ce dont les communautés ont besoin. Il arrive fréquemment que, dans nos communautés, une ou deux personnes travaillent dans l'organisme. Ces personnes doivent avoir les ressources nécessaires. Ces compétences n'existaient pas auparavant. On n'en avait pas besoin il y a cinq, sept ou 10 ans. Ce sont de nouvelles compétences.

Ces compétences sont nécessaires pour la mise à jour ou la mise à niveau de sites web. C'est ce dont, bien souvent, les gens ont besoin. Or, ces connaissances ne sont pas toujours disponibles dans le cadre d'une formation collégiale, mais plutôt dans le cadre d'une formation d'appui ou d'appoint. On a utilisé le mot « formation », ce n'est peut-être pas le terme approprié. On parle plutôt de mentorat ou d'un travail de développement de nouvelles approches par rapport à la capacité des communautés et des nouveaux médias.

Le sénateur Poirier : Par « formation » je n'entendais pas la création de sites web non plus. Je crois qu'à certains endroits on offre la formation, une fois le site web créé, pour continuer à l'améliorer et rajouter du contenu. Je croyais qu'au sein de certaines communautés cette formation était offerte par des collèges communautaires, dans le cadre de cours du soir, ou par des centres d'accès ou des entreprises locales. C'était l'objet de ma question.

Mme Côté : Effectivement, cela existe.

La présidente : Comparons les besoins pour une telle formation il y a plusieurs années avec aujourd'hui. Si un nouveau programme était offert par le gouvernement fédéral pour appuyer ce genre d'initiative, la formation nécessaire en 2012 serait-elle la même qu'il y a quatre, cinq ou six ans?

M. Quinty : Non, pas du tout. On est passé à un web où l'utilisateur est très important, ce qui n'était pas le cas il y a sept ou huit ans. La construction des premiers sites web, à la fin des années 1990, était confiée à des spécialistes. Une fois le site web sur pied, si on voulait ajouter du contenu, on appelait le spécialiste, on attendait quelques jours ou quelques heures et le contenu était mis en ligne.

Aujourd'hui, le contenu est généré par l'utilisateur et le processus est rapide. Les compétences requises de nos jours pour être présent, actif et intéresser les gens sont donc de mise. Nous savons pertinemment bien, par exemple, que si la page de la FCFA sur le site de Twitter ou de Facebook n'est pas mise à jour pendant une semaine, les gens s'ennuieront et quitteront. Les choses vont vite à ce point.

C'est ce genre de compétences qu'il faut pour nos communautés.

Senator Losier-Cool: My question follows somewhat on your comment on the type of training. Are minority schools using the new technology? And if so, to what extent?

Mr. Quinty: The intensity varies across the country. In some places, students come in to class with their iPad 2. The children of the future generation are at that point and are using these technologies more and more. The question is to what extent they are able to find French content on those platforms.

Senator Losier-Cool: That is exactly what I wanted to get at. In other words, are the teachers trained to stay up to date? You can train them in university but, two years later, once they are in the classroom, they are already dated.

What percentage of isolated minority communities does not have access to the Internet?

Mr. Quinty: The percentage is a little difficult to determine at this stage because, in 2007, according to the CRTC study in the review that I just spoke about earlier, only 65 per cent of rural communities had access to high-speed Internet. So, 35 per cent do not have it. The situation has improved somewhat since then.

Having said that, in some places either the Internet is not available at all or it is, but it is very expensive or you have to use the mobile network, which is not always available for cellphones. The answer is not simple.

Senator Losier-Cool: The data is not simple either. Do the schools reflect the community data? Are the anglophone communities different from the minority communities?

Ms. Côté: The QCGN could give you a better answer. Do you mean the anglophone majority in our communities?

Senator Losier-Cool: Yes, in the country.

Ms. Côté: No. If there is a rural community, whether it is anglophone or francophone, the community does not have access. It is a fact. The reality is that, traditionally, our communities are much more often located in rural areas and so the penalty, if you will, is greater because of that in terms of proportion.

Mr. Quinty: As for the teachers and their capacity to use these new technologies, some applications are available in French, including the Mini-TFO application. Applications for our communities are still somewhat rare, but the question is still to what extent teachers can find a significant number of applications in French for their students in the classroom.

Senator Losier-Cool: That is it. They will find them in English.

Le sénateur Losier-Cool : Ma question suivra un peu votre remarque sur le genre de formation. Les écoles des minorités se servent-elles de la nouvelle technologie? Et dans l'affirmative, à quel point?

M. Quinty : L'intensité varie à travers le pays. À certains endroits, les élèves se présentent en classe avec leur iPad 2. Les enfants des générations futures en sont là, effectivement, et utilisent de plus en plus ces technologies. La question est à savoir dans quelle mesure ils sont capables d'aller chercher du contenu en français sur de telles plateformes.

Le sénateur Losier-Cool : C'est précisément où je voulais en venir. En d'autres mots, les éducateurs, enseignants et pédagogues sont-ils formés pour rester à jour? On peut suivre une formation à l'université et, deux ans plus tard, une fois en salle de classe, on est déjà dépassé.

Quel est le pourcentage des minorités des communautés isolées qui n'ont pas accès à Internet?

M. Quinty : Le pourcentage est un peu difficile à établir à cette étape-ci parce qu'en 2007, selon une étude citée par le CRTC dans l'examen dont je vous ai parlé plus tôt, seulement 65 p. 100 des communautés rurales avaient accès à Internet haute vitesse. Donc, 35 p. 100 ne l'avaient pas. Une partie de cette situation a été corrigée depuis.

Cela étant dit, à certains endroits soit Internet n'est pas du tout disponible, soit il l'est, mais il faut payer très cher pour l'obtenir ou on utilise le réseau mobile qui n'est pas toujours disponible pour les cellulaires. La réponse n'est pas simple.

Le sénateur Losier-Cool : Les données ne sont pas simples non plus. Est-ce que les écoles reflètent les données de la communauté? Les communautés anglophones sont-elles différentes des communautés en situation minoritaire?

Mme Côté : OCGN pourrait mieux répondre à votre question. La communauté de la majorité anglophone, dans nos communautés vous voulez dire?

Le sénateur Losier-Cool : Oui, au pays.

Mme Côté : Non. S'il y a une communauté rurale, qu'elle soit anglophone ou francophone, elle n'a pas plus accès. C'est un fait. Sauf que la réalité est que nos communautés, traditionnellement, sont beaucoup plus installées en milieu rural et donc, la pénalité, si vous voulez, est plus grande à cause de cela en termes de proportion.

M. Quinty : En ce qui a trait à la question des enseignants et de leur capacité à utiliser ces nouvelles technologies, certaines applications sont disponibles en français dont l'application Mini-TFO. C'est encore une certaine rareté en ce qui concerne les applications de nos communautés, mais la question reste à savoir dans quelle mesure les enseignants peuvent trouver un nombre intéressant d'applications en français pour leurs élèves en salle de classe.

Le sénateur Losier-Cool : C'est cela. Ils vont le trouver en anglais.

The Chair: I have a further question. There is no doubt that there is an access problem. Not everyone has equal access if we are talking about francophone and Acadian communities in Canada. In remote, rural areas, there is no high-speed Internet or broadband, and so on.

If all the francophone and Acadian communities in Canada had equal access, what would the next step be? Would it be to develop content so that French and English, and I am still talking only about francophone and Acadian communities, would be of equal quality or that the content would be equal?

Mr. Quinty: It would definitely be content production. The major media outlets, the large television and radio stations already have mobile applications, for example. Our community radio stations do not because they do not have the means. Their major challenge is being able to be on the platforms that our young people — more and more young people — are using. My colleague has a two-year-old granddaughter who is already playing with her father's iPad. That is where we need to be and where we need to produce content for our young people, and we are not there yet.

The Chair: How would this French content be created for our young people? And who could do it?

Mr. Quinty: Our artists, our musicians, our community media outlets would produce the content. We have plenty of people in our communities who have ideas, but who do not necessarily have the resources to compete with everything that is being produced in the private sector and not always in French.

The Chair: So first there would be access and then content?

Mr. Quinty: Yes.

The Chair: In a world where the economy is weaker, when we have to choose, perhaps it might be access and content over training.

Mr. Quinty: Content and training go hand-in-hand, in the sense that people in our communities need to be equipped to transform their ideas so that they can reach out to young people, to people who are on these platforms in reality, in their application, in their presence on the web, in their presence on social media.

Ms. Côté: Ten years ago, when we started playing on the web, people had the feeling that you took your writing and stuck it on the web. It was like a new book. We learned that the Web was a different medium and that we had to use it differently. It needed to be made interactive. We needed to be able to allow a different quality of content, meaning that you do not turn the pages like you would with a book. We are now at Web 2.0 and Web 3.0 and we have gone even further than just a website or an interactive website. We have moved into applications for mobile devices and into many other things. That is where our young people are, and that is where we need to interact with them. In that sense, it is important to do both.

La présidente : J'ai une question complémentaire. Il n'y a aucun doute qu'il s'agit là d'un problème d'accès. Tous n'ont pas accès à parts égales si on parle des communautés francophones et acadienne du Canada. Dans les régions éloignées, rurales, on n'a pas la large bande ni Internet haute vitesse, et cetera.

Si toutes les communautés francophones et acadienne du Canada avaient un accès égal, quelle serait la prochaine étape? Est-ce que ce serait de développer du contenu afin que le français et l'anglais, et je parle toujours seulement des communautés francophones et acadienne, soient de qualité égale ou qu'il y ait un contenu égal?

M. Quinty : Ce serait définitivement la production de contenu. Les grands médias, les grandes chaînes de télévision et de radio ont déjà, par exemple en ce moment, des applications mobiles. Nos radios communautaires n'en ont pas parce qu'elles n'en ont pas les moyens. Leur grand défi est de pouvoir être sur les plateformes que nos jeunes utilisent, et ce, de plus en plus jeunes. Ma collègue a une petite fille de deux ans qui joue déjà avec le iPad de son père. C'est là qu'il faut être et qu'il faut produire du contenu en français pour nos jeunes, et on n'en est pas là à l'heure actuelle.

La présidente : Comment et qui pourrait créer ce contenu en français pour nos jeunes?

M. Quinty : Nos artistes, nos musiciens, nos médias communautaires produiraient ces contenus. On a plein de gens qui ont des idées dans nos communautés, mais qui n'ont pas nécessairement les ressources pour concurrencer avec tout ce qui est produit par le secteur privé et pas toujours en français.

La présidente : Alors, il y aurait l'accès et ensuite le contenu?

M. Quinty : Oui.

La présidente : Dans un monde où l'économie est moins forte, lorsqu'il faut choisir, ce serait peut-être accès et contenus versus formation.

M. Quinty : Le contenu et la formation vont en tandem, dans le sens où il faut que les gens dans nos communautés soient outillés pour transformer les idées qu'ils ont pour rejoindre les jeunes, les gens qui sont sur ces plateformes en réalité, en application, en présence web, en présence sur les médias sociaux.

Mme Côté : Il y a dix ans, alors qu'on commençait à jouer sur le web, on avait l'impression de transposer nos écrits et de les coller sur le web. C'était comme si c'était un nouveau livre. On a appris que le web était un médium différent et qu'il fallait l'utiliser de façon différente. Il fallait le rendre interactif. Il fallait que l'on puisse permettre une qualité de contenu différente, c'est-à-dire qu'on ne tourne pas les pages comme avec un livre. On est rendu au Web 2.0 et Web 3.0 et on a passé une autre étape qui est encore plus avancée que juste la question d'un site web et d'un site web interactif. On est rendu dans l'application pour les outils mobiles et dans plein de choses. Nos jeunes sont là et c'est là qu'il faut leur parler. Dans ce sens, il y a une importance de faire les deux.

Artists perform their work on the stage, but they can use mobile applications to make their work better known.

The Chair: Our community radio stations and our community newspapers would have a big role to play, would they not? Right now, they might not even have access.

Mr. Quinty: In a previous life, when I worked with the Alliance des radios communautaires du Canada, statistics showed that since community radio stations were put in place in New Brunswick, the music industry has experienced an incredible growth. Within a period of three years, 29 to 30 albums have been produced in Acadia. So if the community radio stations can have such an impact by being on the air, imagine what we can do with the new platforms that the young people are using. This is getting very interesting.

The Chair: Before we start the second round of questions, are there any senators who have not asked any questions and would like to?

Senator Mockler: Madam Chair, I liked it when you said that it was fine to be in the driver's seat, but if you do not have the key, you will not be going anywhere.

Certainly we want to obtain greater penetration. You were just talking about a report from 2007 that said that only 65 per cent of rural communities have access to high-speed Internet. Do you know if the percentage is still the same? What would you recommend to the government to speed up the broadband and high-speed Internet process in northwestern New Brunswick and in the Acadian peninsula, as well as in other regions such as Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island and even in western Canada?

Mr. Quinty: That is a very good question. I would say that, in general, since the francophone communities are often in rural areas, we need to focus on those communities and find innovative ways of providing the service. We could put incentives in place for private companies. We are aware that the relationship with private companies in this initiative is essential. Perhaps incentives could be given to bring broadband to the rural areas.

We are currently in a period of economic recovery, and the recovery will depend greatly on two things: Canadians acquiring knowledge, and the revitalization of rural areas. I think these two things happen when rural areas have broadband.

Senator Mockler: You spoke about incentives. You are the representatives of our communities and, as we say at home, you are "in the field." Do you have any examples of incentives that could be used?

Mr. Quinty: I will be very honest with you. Right now, we do not. But this is not necessarily something that has been explored with private companies in mind.

Les artistes se produisent sur la scène, mais ils peuvent développer pour faire connaître leur art sur des applications mobiles.

La présidente : Nos radios communautaires et nos journaux communautaires auraient un grand rôle à jouer, n'est-ce pas? Présentement, ils n'y ont peut-être même pas accès.

M. Quinty : Dans une vie antérieure alors que je travaillais avec l'Alliance des radios communautaires du Canada, des statistiques révélaient que depuis que les radios communautaires s'étaient mises en place au Nouveau-Brunswick, l'industrie de la musique avait connu un essor incroyable. Il s'était produit à l'intérieur de trois ans, 29 à 30 quelque disques en Acadie. Alors, si les radios communautaires peuvent avoir un tel impact simplement en étant en ondes, si on transpose ça aux nouvelles plateformes là où les jeunes sont, imaginez ce qu'on peut faire. Cela devient très intéressant.

La présidente : Avant de commencer la deuxième ronde de questions, y a-t-il des sénateurs qui n'ont pas posé de question et qui aimeraient le faire?

Le sénateur Mockler : Madame la présidente, j'ai aimé quand vous avez dit qu'on a beau être assis sur le siège du conducteur, mais si on n'a pas la clé, on ne va nulle part.

Il est certain que l'on veut obtenir la plus grande pénétration. Tout à l'heure vous avez parlé d'un rapport de 2007, qui disait que 65 p. 100 seulement des communautés rurales avaient accès à Internet haute vitesse. Savez-vous si le pourcentage est le même aujourd'hui? Que recommanderiez-vous au gouvernement pour accélérer le processus de la large bande et Internet haute vitesse dans le nord-ouest du Nouveau-Brunswick comme dans la péninsule acadienne et d'autres régions comme Terre-Neuve-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard et même dans l'Ouest canadien?

M. Quinty : C'est une très bonne question. Je dirais que, de façon générale, étant donné que les communautés francophones sont souvent en milieu rural, il y a matière à focaliser sur ces communautés et à trouver des façons innovatrices d'offrir le service. On pourrait mettre en place des mesures incitatives pour les entreprises privées. On est conscient que le lien avec l'entreprise privée dans cette initiative est essentiel. Il y a peut-être des mesures incitatives qui pourraient être prises pour amener la large bande aux régions rurales.

À l'heure actuelle, on est dans une période de reprise économique et la reprise va grandement dépendre de deux ingrédients. D'une part, l'acquisition de savoir-faire par les citoyens canadiens et, d'autre part, la revitalisation des régions rurales. Je pense que ces deux ingrédients sont présents lorsqu'il est question de rejoindre les régions rurales avec la large bande.

Le sénateur Mockler : Vous avez parlé de mesures incitatives. Vous êtes les représentants de nos communautés et, comme on dit par chez nous, vous êtes « dans le champ ». Avez-vous des exemples d'incitatifs qu'on pourrait utiliser?

M. Quinty : Je serai très honnête avec vous, à l'heure actuelle, non. Par contre, ce n'est pas quelque chose qu'on a nécessairement exploré au niveau de l'entreprise privée.

My colleague said that, in Saskatchewan, the Assemblée communautaire fransaskoise decided to take the bull by the horns and created a small business that provides Internet services to the citizens of an entire rural francophone village. As you know, community organizations do a lot of development work, often with fairly limited funds. If we want an example of a good effort in leveraging government investments when it comes to official languages, this is one that had an impact on its community members. But still, with the resources the Assemblée communautaire fransaskoise has right now, it clearly remains limited. So there might be a few things we can explore to determine what we can do that would also involve the communities in finding local solutions to local problems.

Senator Mockler: Interesting.

Senator Losier-Cool: I want to add to the question asked by Senator Mockler, for the sake of finding new paths to explore. Should we not go further than just calling for Internet access for all communities? We are no longer talking about just the Internet, but also about smart phones, and Facebook and Twitter on those phones.

This is similar to what happened in Africa. Over there, they had no telephones. They skipped that step and went straight to cellular phones. So maybe we could ask for more than just Internet access; maybe we could ask for smart phone access. I am not smart enough to understand how smart phones work, but my grandchildren are! And they will need them too.

Mr. Quinty: We are now getting to the tower issue. It goes without saying that, when I get a G3 signal on my BlackBerry or you get one on your iPhone, there is a tower not too far away. A few weeks ago, my colleague went to visit some of her family in Coaticook, Quebec, and she could not get any reception on her cell phone because there was no coverage.

The Chair: We have work to do!

Senator Losier-Cool: Things are moving so fast!

Senator Tardif: I want to shift the focus of our conversation a bit. In your report, you said that the current legislative and regulatory framework does not meet the needs and does not take into account the use of new technology, social media, and so on. You even suggested that the regulations be revised. In one of your reports, you also suggested that a new regulatory framework be implemented and the regulations be revised. Is that right?

Mr. Quinty: Yes, it is.

Senator Tardif: The President of the Treasury Board was here a few weeks ago, and he told us that his organization was developing new guidelines on new media and social media. As representatives of French-speaking communities, were you consulted about those guidelines?

Ma collègue m'indique qu'en Saskatchewan, l'Assemblée communautaire fransaskoise a décidé de prendre le taureau par les cornes et a créé elle-même une petite entreprise qui s'est faite fournisseur d'Internet auprès des citoyens d'un village francophone entier en milieu rural. Comme vous le savez, les organismes des communautés font beaucoup de travail de développement, souvent avec des fonds assez limités. Si on veut un exemple d'un bel effet levier des investissements du gouvernement en matière de langues officielles, en voilà un qui a eu un impact auprès des citoyens. Cependant, il reste qu'avec les ressources dont l'Assemblée communautaire fransaskoise dispose à l'heure actuelle, c'est sûr que cela demeure limité. Donc il y a peut-être des pistes à explorer sur des façons de faire qui peuvent également impliquer les communautés pour trouver des solutions locales aux problèmes locaux.

Le sénateur Mockler : Intéressant.

Le sénateur Losier-Cool : Pour ajouter à la question du sénateur Mockler, et pour de nouvelles pistes à explorer, est-ce qu'on ne devrait pas aller plus loin que de seulement demander l'accès à Internet pour toutes les communautés? Maintenant, ce n'est plus simplement Internet, ce sont aussi les téléphones intelligents, Facebook et Twitter sur ces téléphones.

Cela fait penser à l'expérience de l'Afrique. En Afrique, ils n'avaient pas de téléphone. Ils ont passé ce stade et ils sont tout de suite allés aux téléphones cellulaires. Alors peut-être qu'on pourrait demander plus que l'accès à Internet, c'est-à-dire l'accès aux téléphones intelligents. Le téléphone intelligent, je ne suis pas assez intelligente pour le comprendre, mais mes petits-enfants le sont! Et ils en auront besoin aussi.

M. Quinty : On arrive à la problématique de la tour. C'est sûr et certain que lorsqu'il y a un signal G3 qui rentre sur mon BlackBerry ou sur votre iPhone, c'est qu'il y a une tour quelque part pas loin. Il y a quelques semaines, ma collègue est allée visiter de la famille à Coaticook, au Québec, et rien ne rentrait sur son cellulaire parce qu'il n'y a pas de couverture.

La présidente : On a du travail à faire!

Le sénateur Losier-Cool : Cela va tellement vite!

Le sénateur Tardif : J'aimerais changer un petit peu l'orientation de la discussion. Vous avez indiqué, dans votre rapport, que le cadre législatif et réglementaire qui est en vigueur actuellement ne répond pas aux besoins et n'a pas prévu l'utilisation des nouvelles technologies, des médias sociaux, et cetera. Vous avez même fait une suggestion selon laquelle il fallait revoir les règlements. Vous avez d'ailleurs proposé, dans un de vos rapports, qu'il y ait une nouvelle réglementation et que le règlement soit revu. C'est exact?

M. Quinty : C'est ça, oui.

Le sénateur Tardif : Le président du Conseil du Trésor était ici il y a quelques semaines et il nous a indiqué qu'ils sont en train de développer de nouvelles lignes directrices à l'égard des nouveaux médias et des médias sociaux. En tant que représentants des communautés francophones de langue officielle, est-ce que vous avez été consultés à cet égard?

Ms. Côté: The Treasury Board Secretariat consulted us a few times about the development of their new policies on official languages and the related guidelines. Policy renewal is one step, but it does not solve the fundamental problem we identified in the document we referred to. That document talks about the new approach and vision in terms of official languages.

Senator Tardif: Could you remind us what the fundamental problem is?

Ms. Côté: The current approach when it comes to the Official Languages Act and the regulations is a silo approach. There is Part IV, Part V, Part VI and Part VII. We are arguing that the Official Languages Act has objectives, and they are meant to lend a certain direction to the act as a whole. With that in mind, we had suggested that the regulations be revised to include the spirit and the objectives of the Official Languages Act. Therefore, they would cover all parts of the act, not just a small portion.

Senator Tardif: If we take things a bit further, how would your vision — as you have developed and presented it — now apply to all matters related to social media and new media?

Ms. Côté: As we said in our presentation, I do not think it makes much sense to talk about new media and social media, while at the same time talking about unilingual offices. All Internet or new media content is available to the global, not just regional, population. Therefore, unless we want to create limited-access niches, such as the Intranet, or something similar, everything the federal government publishes on the Web in Canada should be available in both official languages. That should apply to the Web, new media or anything else because we cannot predict the future in two years. New platforms will surely come along.

Senator Tardif: Do you feel that is not currently the case?

Ms. Côté: At this point, I have not examined new media, Twitter or Facebook. I know that institutions are telling us that they are publishing content in both official languages simultaneously. That is okay, but the principles still apply when a niche is concerned. Part IV of the act and language availability are taken into account.

The fact that, for instance, employees have the right to work in French in some parts of the country is not considered. Does that include Twitter, Facebook and other social media tools? I think other considerations need to be taken into account at the same time.

Mr. Quinty: If I may, I would add that, from such a perspective, where legislation is seen as a whole, the regulations become a whole as well. A regional office that communicates

Mme Côté : On a été consulté, à quelques reprises, par le Secrétariat du Conseil du Trésor sur le développement de leurs nouvelles politiques sur les langues officielles et sur les directives qui y sont afférentes. C'est une étape de renouveler les politiques, mais cela ne répond pas au problème fondamental que nous avons identifié dans le document auquel nous avons fait référence, qui porte sur la nouvelle approche et la nouvelle vision des langues officielles.

Le sénateur Tardif : Pourriez-vous répéter quel était le problème fondamental?

Mme Côté : L'approche par rapport à la Loi sur les langues officielles, actuellement, et compte tenu du Règlement, c'est une approche en silo. Il y a la partie IV, la partie V, la partie VI et la partie VII. L'argument qu'on présente, c'est que la Loi sur les langues officielles a des objectifs et que ces objectifs veulent donner un sens à la loi quand elle est regardée dans son ensemble. C'est dans ce sens-là qu'on avait proposé que la réglementation soit révisée pour inclure l'esprit et les objectifs de la Loi sur les langues officielles, donc l'ensemble des parties de la loi, pas juste un petit créneau.

Le sénateur Tardif : Si on pousse un peu plus loin, comment est-ce que votre vision, telle que vous l'avez élaborée et présentée, s'appliquerait maintenant à toute la question des médias sociaux et des nouveaux médias?

Mme Côté : Comme on le disait dans notre présentation, je crois que c'est un peu un non-sens de parler de nouveaux médias, de médias sociaux et de parler en même temps de bureaux unilingues. Tout ce qui est sur Internet ou dans les nouveaux médias est accessible à l'ensemble de la population, mondialement, pas juste régionalement. Alors, à moins qu'on veuille créer des créneaux à accès limité, genre Intranet, des choses comme ça, tout ce qui est publié sur le web au Canada par le gouvernement fédéral devrait l'être dans les deux langues officielles et devrait être accessible dans les deux langues officielles et ce, qu'on parle de web, de nouveaux médias ou de quoi que ce soit parce qu'on ne peut pas imaginer l'avenir dans deux ans. Il y aura sûrement d'autres plates-formes.

Le sénateur Tardif : Est-ce que vous trouvez que ce n'est pas le cas présentement?

Mme Côté : En ce moment, je n'ai pas fait l'examen par rapport aux nouveaux médias, Twitter ou Facebook. Je sais que les institutions nous disent qu'elles publient en même temps dans les deux langues officielles sur ce plan. Ça va, mais les principes sont toujours là quand on regarde un créneau. On regarde la partie IV de la loi, on regarde l'accès aux langues.

On ne regarde pas le fait que, par exemple dans certaines régions du pays, l'employé a le droit de travailler en français. Et qu'est-ce que ça veut dire au niveau de Twitter, de Facebook et d'autres médias sociaux? Je crois qu'il y a d'autres aspects dont il faut tenir compte en même temps.

M. Quinty : Si vous permettez, je rajouterai que dans une telle vision, où on perçoit la loi comme un tout, la réglementation devient également un tout. Un bureau régional qui communique

information is also covered by Part VII, the advancement of English and French, as it automatically becomes an ambassador of Canada's linguistic duality to a global Internet audience. We are then no longer talking about just Part IV.

The Chair: I believe that it was one of the Treasury Board of Canada's officials who said that most, if not all, federal organizations' websites provided information in both official languages. That is a reality.

Are you satisfied? Have you had the opportunity to study the information provided and the quality of the language used? Do you feel that it is of equal quality? Is the French version written well enough?

Ms. Côté: Not always.

The Chair: Are you not sure?

Ms. Côté: No, I am saying that the French is not always of equal quality. There may be exceptions. Generally, I must recognize that an effort is being made. However, there are still some issues, and the commissioner brings them to light in his audits. Francophone clients who have access to the Web and use it to seek information can still manage to find it on most federal websites.

The Chair: If most federal websites provide information in both official languages, such information may be available virtually across Canada, with the exception perhaps of the most remote regions. Therefore, if the service is already available, it could be provided without necessarily saying it is only in a designated or non-designated region.

Ms. Côté: Exactly. I think the reality is more advanced than what is currently set out in the regulations, and that limits some federal organizations' ability to act.

While trying to adopt a policy for broadening access to the other official language, Service Canada — following last spring's incidents — asked people from unilingual offices to offer to call clients or to mention on the Internet what kind of access people can have in the other official language.

Some things are being done, but they go against current regulations. That is why I say that the regulations should be modernized.

The Chair: Are there any other questions?

Senator Tardif: My question may be slightly off topic. A few weeks ago, you issued a press release saying that you noted an alarming trend when it came to the role of French in the government.

I think that press release reflects your concern over some recently made decisions in terms of the prominence of French in the government. Do you want to comment on that?

tombe également sous la partie VII, promotion de la dualité linguistique, parce qu'il devient automatiquement ambassadeur de la dualité linguistique au Canada auprès d'un public d'internautes mondial. Ce n'est plus simplement de la partie IV dont on parle à ce moment-là.

La présidente : Je crois que c'est un des fonctionnaires du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada qui a mentionné que la majorité, sinon tous, des sites web des institutions fédérales offrent des informations dans les deux langues officielles. Il s'agit là d'une réalité.

Est-ce que vous êtes satisfait? Avez-vous eu la chance d'examiner l'information présentée et la qualité de la langue utilisée? D'après vous, est-ce que ça semble de qualité égale? Est-ce que le français est assez bien rédigé?

Mme Côté : Pas toujours.

La présidente : Vous ne savez pas?

Mme Côté : Non, je dis que ce n'est pas toujours le cas. Disons qu'il peut y avoir des exceptions. Généralement il y a un effort de fait, il faut le reconnaître, mais il y a encore des problèmes et le commissaire les relève lors de ses vérifications. Pour le client francophone qui veut trouver des renseignements sur le web et qui y a accès, il y a quand même moyen de trouver sur la plupart des sites web des institutions fédérales.

La présidente : Si la grande majorité des sites web des institutions fédérales offrent de l'information dans les deux langues officielles, ça peut donc être offert à peu près partout à travers le Canada, excepté peut-être les régions les plus éloignées. À ce moment-là, s'il est déjà disponible, le service pourrait être offert sans nécessairement dire que c'est uniquement dans une région désignée ou non désignée?

Mme Côté : Effectivement. Je crois que dans la réalité on a avancé ce qui est dans la réglementation actuelle et que cela limite la capacité d'agir de certaines institutions fédérales.

En tentant d'adopter une politique pour élargir l'accès à l'autre langue officielle, Service Canada, suite aux incidents du printemps dernier, a invité des gens de bureaux unilingues à offrir de téléphoner ou à indiquer sur Internet l'accès que la personne pourrait avoir dans l'autre langue officielle.

Il y a des choses qui se font, mais c'est à l'encontre de la réglementation actuelle. C'est pour cela que je dis qu'il faut la moderniser.

La présidente : Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Le sénateur Tardif : Ma question est peut-être un peu hors-sujet. Il y a quelques semaines, vous avez émis un communiqué dans lequel vous indiquez que vous remarquez une tendance alarmante au sujet de la place du français sur le plan de l'appareil fédéral.

Je crois que votre communiqué reflète votre préoccupation par rapport à certaines décisions qui ont été prises dernièrement quant à la place du français dans l'appareil gouvernemental fédéral. Est-ce que vous voulez commenter sur cela?

Ms. Côté: I think the releases speak for themselves. Some concerns were voiced regarding appointments. I feel that our politicians have the responsibility of commenting on that, and I would rather they answer next time they appear before you.

The Chair: Thank you very much for meeting with us. I wish you success in your work.

[English]

As mentioned at the start of the meeting, the committee is currently studying the use of the Internet, the new media, social media and respect for Canadians' language rights, as well as Air Canada's obligations under the Official Languages Act. Today we are hearing from representatives of official language minority communities on those matters.

The committee will now hear from the Quebec Community Groups Network, which comprises 38 English-language community groups from across Quebec and has permission to develop, support and enhance the vitality of English-speaking minority communities.

On behalf of the committee, I am pleased to welcome Madam Sylvia Martin-Laforge, Director General, and Mr. Stephen Thompson, Director of Policy, Research and Public Affairs. I thank both of you for accepting to appear before us today. You now have the floor, and senators will follow with questions.

Sylvia Martin-Laforge, Director General, Quebec Community Groups Network (QCGN): Good evening, Senator Chaput, Senator Champagne and honourable members of the Standing Senate Committee on Official Languages. We are pleased to be here to assist you with your work. I bring greetings from the whole QCGN board and Interim President Noel Burke.

We would like to begin by offering on behalf of Canada's English linguistic minority communities, the English-speaking community of Quebec, our deep appreciation to this committee for its report *The Vitality of Quebec's English-speaking Communities: From Myth to Reality*. Your foresight in embarking on this historic study last year, your personal commitment to the project, your perseverance in ensuring the report would be used to the benefit of the community and, most of all, the wisdom and experience you imparted in the report's recommendations make this remarkable piece of work practical, profound and personal. For this, our board and our community thank you.

The study not only provides a superb descriptive source of information on our community but prescriptive recommendations arriving at a time of reflection on the Government of Canada's official languages strategy and planning for the government's continuing support to our two official languages and minority linguistic communities.

Mme Côté : Je crois que les communiqués parlent par eux-mêmes. Il y a des préoccupations qui ont été exprimées sur le plan des nominations. Je pense qu'il serait du ressort de nos politiciens de commenter à ce sujet et je préférerais leur céder le droit de parole lorsqu'ils vous rencontreront la prochaine fois.

La présidente : Je vous remercie beaucoup d'être venus nous rencontrer et je vous souhaite bon succès dans votre travail.

[Traduction]

Tel que mentionné au début de la réunion, le comité étudie actuellement l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. Il se penche également sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Aujourd'hui, nous accueillons des représentants des communautés minoritaires de langue officielle relativement à ces questions.

Le comité accueille maintenant le Quebec Community Groups Network, qui est composé de 38 groupes communautaires anglophones qui se trouvent partout au Québec, et qui a comme mission de développer, appuyer et accroître la vitalité des communautés minoritaires de langue anglaise.

Au nom du comité, je suis ravie d'accueillir Mme Sylvia Martin-Laforge, directrice générale, et M. Stephen Thompson, directeur de la politique, de la recherche et des affaires publiques. Je vous remercie tous les deux d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui. Vous avez la parole, et les sénateurs vous poseront ensuite des questions.

Sylvia Martin-Laforge, directrice générale, Quebec Community Groups Network (QCGN) : Bonsoir sénateur Chaput, sénateur Champagne et honorables membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Nous sommes ravis d'être ici pour vous aider dans votre travail. Je vous transmets les salutations du Conseil du QCGN et de notre président intérimaire, Noel Burke.

Au nom des communautés minoritaires de langue anglaise du Canada et de la communauté anglophone du Québec, nous aimerions vous témoigner notre profonde reconnaissance pour le rapport intitulé *La vitalité des communautés anglophones du Québec : Du mythe à la réalité*. Vous avez fait preuve de prévoyance en entamant cette étude historique l'an dernier. Votre engagement personnel à l'égard du projet, votre persévérance afin de vous assurer que le rapport puisse profiter à la communauté, mais par-dessus tout, la sagesse et l'expérience contenues dans les recommandations, font en sorte que ce rapport est pratique, profond et personnel. C'est pourquoi notre conseil et notre communauté vous remercient.

Cette étude fournit non seulement une superbe description de notre communauté, mais elle formule également des recommandations normatives qui arrivent à un moment où le gouvernement du Canada examine sa stratégie sur les langues officielles et planifie son soutien continu aux deux langues officielles et aux communautés linguistiques minoritaires.

The QCGN has been invited to appear today to provide our views on two studies being undertaken by the committee, one on the use of the Internet, new media and social media and respect for Canadians' language rights, and the other on Air Canada's obligations under the Official Languages Act. In preparation for our appearance today, we reviewed, amongst other things, the evidence of the committee's meetings of October 24, 27 and 31 and relevant reports and audits of the Commissioner of Official Languages. We have been in contact with Air Canada's General Manager of Linguistic Affairs and reviewed Air Canada's Linguistic Action Plan. We have also received input from the English Language Arts Network, who you heard from during the study last year.

We will now share our thoughts on Air Canada's obligations under the Official Languages Act. We know that under section 10 of the Air Canada Public Participation Act, the Official Languages Act applies to that corporation. The QCGN notes that the focus of Air Canada's performance meeting its statutory obligations under the Official Languages Act has been on Part IV, communications with and services to the public, and Part V, language of work. We understand the impetus for this focus, of course. We also firmly and completely support the right of Canadians to be served and to work in official languages of their choice by and within federal institutions where provided by law and regulation.

The QCGN knows of no evidence that Air Canada fails to live up to Part IV and V obligations relating to the English language, I assure you. For our community, the issue is not language, the focus of Parts IV and V, but the vitality and sustainability of our communities.

The QCGN's concern with Air Canada's obligations under the Official Languages Act therefore relates to Part VII, the advancement of English and French. As we here all know, Air Canada has a duty to ensure that positive measures are taken to enhance the vitality of Canada's English linguistic minority communities in our province, supporting and assisting their development. There does not seem to be an understanding on Air Canada's part that this obligation exists. For example, Air Canada, in its response to Recommendation 11 of the Commissioner of Official Languages' Audit of Service Delivery in English and French to Air Canada Passengers, offered the following:

Air Canada consults and participates with the language minority communities for special occasions or events such as the Vancouver Olympic Games, la Place de la Francophonie, les Rendez-vous de la Francophonie and le Festival du Voyageur. It also consults with minority communities for recruiting activities. Air Canada is sensitive to community members' needs and is constantly looking at improving its service and meeting the needs of customers.

Le QCGN a été invité à comparaître aujourd'hui pour offrir son opinion sur deux études menées par le comité. L'une porte sur l'utilisation de l'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, ainsi que sur le respect des droits linguistiques des Canadiens. L'autre porte sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous nous sommes préparés à comparaître aujourd'hui en examinant, entre autres, les témoignages des réunions du comité des 24, 27 et 31 octobre, ainsi que les vérifications et rapports pertinents du commissaire aux langues officielles. Nous avons communiqué avec le directeur général des services linguistiques d'Air Canada et examiné le Plan d'action linguistique d'Air Canada. Nous avons également recueilli les commentaires du English Language Arts Network qui a comparu l'an passé dans le cadre de votre étude.

Nous allons maintenant vous faire part de nos réflexions quant au respect des obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous savons que la Loi sur les langues officielles s'applique à cette société en vertu de l'article 10 de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Le QCGN remarque qu'on s'est concentré sur la partie IV de la Loi sur les langues officielles, Communications avec le public et prestations des services, ainsi que sur la partie V, Langue de travail, afin de déterminer si Air Canada satisfait aux obligations fixées par la loi. Bien sûr, nous en comprenons les raisons. Nous appuyons fermement et entièrement le droit des Canadiens et Canadiennes d'être servis et de travailler dans la langue officielle de leur choix au sein des établissements fédéraux, là où cela est prévu par la loi et les règlements.

Je vous assure que le QCGN n'a aucune preuve selon laquelle Air Canada manque à ses obligations en vertu des parties IV et V relativement à la langue anglaise. Pour nous, l'enjeu n'est pas la langue, ciblée par les parties IV et V, mais plutôt la vitalité et la durabilité de nos collectivités.

Le QCGN se préoccupe du respect par Air Canada de ses obligations conformément à la partie VII de la Loi sur les langues officielles qui prévoit que les institutions fédérales doivent veiller à ce que des mesures soient prises pour faire la promotion de l'anglais et du français. Comme nous le savons tous, Air Canada doit favoriser l'épanouissement de la minorité anglophone du Canada dans notre province et appuyer son développement. Air Canada ne semble pas comprendre qu'il s'agit là d'une obligation. Par exemple, Air Canada en réponse à la recommandation 11 du rapport du commissaire aux langues officielles sur la vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada a mentionné :

Air Canada consulte les communautés de langue officielle en situation minoritaire et collabore avec elles à l'occasion d'initiatives et d'événements spéciaux, comme les Jeux olympiques à Vancouver, la Place de la francophonie, les Rendez-vous de la francophonie et le Festival du Voyageur. Elle s'adresse également à elles en ce qui concerne les activités de recrutement. Air Canada est à l'écoute des besoins des membres de la collectivité et recherche constamment à améliorer son service et à satisfaire les besoins des clients.

The QCGN is not aware of an occasion where Air Canada has consulted with the English-speaking community of Quebec. Our Director of Policy, Mr. Thompson, who is with me this evening, sent a message to Air Canada to verify this. I would like to quote from the reply received from Air Canada:

Air Canada had not yet planned to meet with the Quebec English Communities as our focus is mainly with the French minorities groups outside Quebec. The reason for this decision is mainly due to our challenge to provide an equal service to the French speaking population in general.

Again, this is Part IV and V.

We are pleased to say that Air Canada has agreed to meet with the QCGN and explore how they could better serve and meet the needs of the Quebec English community. The QCGN believes that Air Canada's consultation with the English-speaking community of Quebec will be a mutually beneficial process. Recall that ours — and for those of you who came, you heard firsthand — is the most diverse of Canada's linguistic minority communities. Half of Montreal's anglophone population was born outside of Quebec, and tourism is a major economic engine for Quebec's regional English-speaking communities. We are confident that ways can be found to help Air Canada fulfill its Part VII commitments in a positive and mutually reinforcing way. We would be happy to provide the committee with an update on this matter.

We would now like to offer observations on the committee's study on the use of the Internet, new media and social media, and respect for Canadians' language rights. To be clear, we understand the issue to be framed in terms of the constitutional language rights of Canadians and constitutional provisions for official language "equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and the Government of Canada."

We believe the President of the Treasury Board and the senior staff who briefed this committee made clear the Government of Canada's commitment to ensuring that access to government programs and services in both official languages would be ensured using the new communication tools available through Web 2.0. We are confident, based on the Government of Canada's current practices and stated intentions, that this will be done.

We also noted the discussion on October 31 that Web 2.0 promises to ensure increased access to services in both official languages and increase the ability to work in the official language of one's choice no matter where a Canadian is geographically located. This promise, however, raises questions for us.

How, for example, will information or communications specific to a region be managed? Will a federal office operating in Rouyn-Noranda be allowed to have its own Twitter or Facebook account?

Le QCGN ne sait pas quand Air Canada a consulté la communauté anglophone du Québec. Notre directeur de la politique, M. Thompson, qui m'accompagne ce soir, a envoyé à Air Canada un message pour vérifier s'il y avait eu consultation. J'aimerais vous lire une partie de la réponse reçue d'Air Canada :

Air Canada n'a pas encore prévu rencontrer les communautés anglophones du Québec puisque nos efforts portent principalement sur les groupes minoritaires francophones à l'extérieur du Québec. Cette décision s'explique par le fait que nous cherchons à assurer un service égal à la population francophone.

Encore une fois, cela touche les parties IV et V de la loi.

Nous sommes heureux de vous annoncer qu'Air Canada a accepté de rencontrer le QCGN afin de discuter des façons dont la société pourrait offrir de meilleurs services et mieux répondre aux besoins de la communauté anglophone du Québec. Le QCGN est d'avis que la consultation par Air Canada des communautés anglophones du Québec saura être à l'avantage des deux groupes. N'oubliez pas — et certains d'entre vous le savent déjà — que nous sommes la communauté linguistique minoritaire la plus diversifiée au Canada. La moitié de la population anglophone de Montréal est née à l'extérieur du Québec, et le tourisme est un élément économique très important pour les communautés anglophones régionales au Québec. Nous sommes convaincus que nous saurons trouver une façon mutuellement avantageuse d'aider Air Canada à respecter ses obligations en vertu de la partie VII de la loi. Nous serons heureux de fournir au comité un rapport sur les résultats de cette rencontre.

Nous aimerions maintenant dire quelques mots sur la question sur laquelle se penche le comité, soit l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, ainsi que le respect des droits linguistiques des Canadiens. Il s'agit donc, si nous avons bien saisi, du respect des droits linguistiques des Canadiens qui sont garantis par la Constitution, et du fait que les langues officielles « ont un statut et des droits et privilèges égaux pour ce qui est de leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ».

Le président du Conseil du Trésor et les hauts fonctionnaires qui ont rencontré le comité ont bien confirmé le désir du gouvernement du Canada de veiller à ce que l'accès aux programmes et services du gouvernement dans les deux langues officielles soit garanti grâce aux nouveaux outils de communication du Web 2.0. Nous sommes convaincus que ce sera fait compte tenu des pratiques actuelles du gouvernement du Canada et des objectifs qu'il vise.

Nous avons également noté lors des discussions du 31 octobre dernier que le Web 2.0 devrait assurer un meilleur accès aux services dans les langues officielles et accroître la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix, peu importe où on se trouve au Canada. Cependant, cette promesse nous amène à nous poser certaines questions.

Comment, par exemple, l'information ou les communications propres à une région seront-elles gérées? Est-ce qu'un bureau fédéral basé à Rouyn-Noranda pourra avoir ses propres comptes

If not, how will flexibility and regionally specific information and service be provided within this emerging medium? If so, will the service be available in French and English? If not, because the numbers do not warrant it, then French services will be specific and regionally relevant and English services, provided from Montreal or Ottawa, will be general and provided by someone without local perspective. This is already the case. Individual members of our community and the community sector operating outside of Montreal have told us that this is the case. Does this violate the substantive equality provisions of *DesRochers v. Canada*?

Finally, we are interested in discussing the role that government plays as a partner in using the tools available to us through modern digital communication networks. This committee is familiar with the community learning centres that serve our communities. These CLCs are linked through a video conferencing network that has allowed our young people from remote areas to connect with the most remarkable places, including space. It permits community workers and volunteers to share ideas, work collaboratively on projects, and participate in wider community discussions and consultations.

Federal support maintains the QCGN website, Facebook page and Twitter account. Through these tools, our leaders and stakeholders remain connected, and we are able to outreach to new audiences and innovate in our own communications. Sometimes these platforms are the best way to communicate with some of our stakeholders, promote our next big event or get on the media and politicians' radar screen.

Another very important point for our communities is that social networks are available to all organizations, which allows us to better promote our members' activities and support our regions.

An electronic clipping service specific to the English-speaking community of Quebec and official languages in general is produced for the QCGN daily. I think some senators are on that daily briefing, as we call it. It is distributed to over 800 clients, many of whom, not only senators, are government stakeholders, both provincial and federal. In fact, we receive frequent requests from our government stakeholders to publish information on their departments on these news clippings. We have become a clearing house for information that goes out to the communities.

We also observe that more and more people have an interest in what we do from the sections of our website they visit the most or from keyword searches.

We mention all of this to demonstrate that we as a community and our government stakeholders are already deeply invested in the Internet, new media and social media in support of our language rights.

Twitter ou Facebook? Dans la négative, comment l'information et les services régionaux seront-ils offerts dans le cadre de ce média émergent, et avec quelle souplesse? Dans l'affirmative, les services seront-ils offerts en français et en anglais? Si ce n'est pas le cas, parce que le nombre ne le justifie pas, les services en français seront particuliers à une région, et les services en anglais, offerts depuis Montréal ou Ottawa, seront généraux et offerts par une personne qui n'est pas au courant de la perspective locale. C'est déjà le cas. Des membres de notre communauté et du secteur communautaire à l'extérieur de Montréal nous ont dit que c'était le cas. Est-ce là une violation des dispositions d'égalité réelle de *Desrochers c. Canada*?

Finalement, nous voulons discuter du rôle joué par le gouvernement à titre de partenaire dans l'utilisation d'outils disponibles au moyen de réseaux de communication numérique modernes. Le comité connaît les centres d'apprentissage communautaires qui servent nos communautés. Ces centres sont liés au moyen de réseaux de vidéoconférence qui permettent à nos jeunes en région isolée de communiquer avec des endroits remarquables, y compris l'espace. Les travailleurs communautaires et les bénévoles peuvent échanger des idées, travailler en collaboration à des projets, et participer à des discussions et consultations communautaires élargies.

Le site web et les comptes Facebook et Twitter du QCGN sont maintenus grâce à un soutien fédéral. Grâce à ces outils, nos dirigeants et intervenants restent en contact, et nous sommes en mesure d'atteindre de nouveaux publics et de faire de l'innovation dans le cadre de nos propres communications. Parfois, ces plateformes constituent le meilleur moyen de communiquer avec certains de nos intervenants, de faire la promotion de nos activités d'envergure ou de retenir l'attention des médias et des politiciens.

Il y a un autre point très important pour nos communautés : les réseaux sociaux sont à la disposition de tous les organismes, ce qui nous permet de mieux faire la promotion des activités de nos membres et de soutenir nos régions.

Des coupures de presse électroniques propres à la collectivité d'expression anglaise du Québec et aux langues officielles en général sont compilées quotidiennement par le QCGN. Je crois que certains sénateurs sont abonnés à cette note d'information quotidienne, comme on l'appelle. Elle est distribuée à plus de 800 clients, dont bon nombre sont des intervenants gouvernementaux fédéraux, comme les sénateurs, et provinciaux. En fait, nous recevons souvent des demandes de la part de nos intervenants gouvernementaux qui souhaitent que nous publiions de l'information sur leurs ministères dans nos coupures de presse. Nous sommes devenus un centre de diffusion d'information aux communautés.

Nous remarquons que de plus en plus de gens sont intéressés par ce que nous faisons. Nous le constatons grâce aux pages de notre site Web les plus visitées ou aux recherches par mots clés.

Pourquoi vous dire tout cela? Pour démontrer que notre communauté et nos intervenants gouvernementaux sont déjà des participants d'envergure dans Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux pour soutenir nos droits linguistiques.

Thank you again for the opportunity for us to be here today. We look forward to your questions. I have to tell you that my colleague Mr. Thompson is much more savvy in these kinds of Web 2.0 things. He is still teaching me how to use my iPhone. Some of the questions will certainly be better answered by him.

The Chair: Thank you very much.

I heard you say that you use social media and that you are on Facebook as well as Twitter. I would like to know more about that. What is happening? How do you do it? Is it with the community or the governments?

Ms. Martin-Laforge: We have someone in our office who is dedicated to work on our Facebook and Twitter. I think we have statistics here, Mr. Thompson.

Stephen D. Thompson, Director of Policy, Research and Public Affairs, Quebec Community Groups Network (QCGN): We have 1,300 unique visitors to our website every month. On our Twitter account we have 357 followers, which include the Senate, politicians' organizations, like our members, government institutions, departments and agencies that have also implemented Twitter accounts.

We follow 221 Twitter accounts, including politicians' organizations and the committee here, government institutions, departments and agencies that have been linked to our account.

We mainly post news related to the English-speaking community of Quebec and Canadian politics, the politics of Quebec and news from our members.

We have 147 people who like the QCGN Facebook page; they subscribe to it.

Ms. Martin-Laforge: We have friends.

Mr. Thompson: We have 147 friends. Following us are community members, such as other community sector organizations that are not QCGN members, and also QCGN members themselves, politicians, people interested in Canada's official languages minority communities, partners and stakeholders.

To give you an example of how this can be helpful to us, one member of the Parti Québécois, François Rebello, has contacted us through our Facebook account. He has educated himself about the QCGN through our Web 2.0 tools and has asked for a meeting with us. It is a way for us to reach out and get to know political figures as well.

The Chair: Is it like a promotion?

Mr. Thompson: Yes.

Ms. Martin-Laforge: Our whole website is in both languages. Contrary to our members who do not have the capacity or do not have the resources — I guess it is all about resources — to

Je vous remercie encore une fois de nous avoir donné l'occasion de comparaître ici aujourd'hui. Il nous tarde de répondre à vos questions. Je peux vous dire que mon collègue, M. Thompson, est beaucoup plus chevronné que moi au sujet du Web 2.0. Il n'a pas terminé de me montrer comment utiliser mon iPhone. Il sera certainement mieux placé que moi pour répondre à certaines de vos questions.

La présidente : Merci beaucoup.

Je vous ai entendu dire que vous vous servez des médias sociaux et que vous avez des comptes Facebook et Twitter. J'aimerais en savoir plus. Que faites-vous? Comment procédez-vous? Interagissez-vous avec la communauté ou les gouvernements?

Mme Martin-Laforge : Nous avons quelqu'un au bureau qui s'occupe de nos comptes Facebook et Twitter. Je crois que nous avons apporté des statistiques, monsieur Thompson.

Stephen D. Thompson, directeur de la politique stratégique, de la recherche et des affaires publiques, Quebec Community Groups Network (QCGN) : Nous avons 1 300 visiteurs sur notre site web chaque mois. Trois cent cinquante-sept personnes sont abonnées à notre compte Twitter, y compris le Sénat, des organisations politiques, tout comme nos membres, et des institutions, ministères et organismes gouvernementaux qui ont également créé des comptes Twitter.

Nous suivons 221 comptes Twitter, y compris des organisations politiques et votre comité, des institutions, ministères et organismes gouvernementaux qui sont liés à notre compte.

Nous affichons surtout des nouvelles liées à la communauté anglophone du Québec, à la politique canadienne, à la politique québécoise et les nouvelles de nos membres.

Il y a 147 personnes qui aiment la page Facebook du QCGN; elles s'y sont abonnées.

Mme Martin-Laforge : Nous avons des amis.

M. Thompson : Nous avons 147 amis. Parmi ceux qui nous suivent, il y a des membres de notre communauté, tels que des organisations communautaires qui ne sont pas membres du QCGN, de même que les membres du QCGN eux-mêmes, des politiciens, des personnes qui s'intéressent aux communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada, des partenaires et d'autres parties intéressées.

Pour vous donner un exemple de comment cela peut nous être utile, l'un des membres du Parti québécois, François Rebello, nous a contactés par l'entremise de notre compte Facebook. Il s'est informé sur le QCGN par les outils du Web 2.0 et a demandé à nous rencontrer. C'est une façon pour nous de nous faire connaître et aussi de connaître les politiciens.

La présidente : Est-ce que c'est comme de la promotion?

M. Thompson : Oui.

Mme Martin-Laforge : Notre site web est entièrement dans les deux langues. Contrairement à nos membres qui n'ont pas la capacité ou les ressources — j'imagine que c'est toujours une

translate their website, we feel that the QCGN, because of its place in Quebec society, has to have completely translated material on the site and we try to maintain that. Of course, we cannot do that on Twitter, but on our site we are very conscious of linguistic duality with everything we do.

The Chair: Do the English-language community groups you represent across Quebec have access to the website?

Ms. Martin-Laforge: Many of our groups have Internet sites. Some do not because they do not have the capacity or the resources to do so. Sometimes it is not even about money; it is having the young people to set up the Twitter account and to keep it going.

As our colleagues from Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada said earlier, we have to keep it up. There is no point starting it up if you have not got a long-term commitment to keep it up.

The Chair: If the federal government came out with some kind of a program to help, what would be the two main needs of your community? Would it be access?

Ms. Martin-Laforge: Before we attacked our website about two years ago and made it more visually attractive and interactive and started giving it a real look every day, we were not getting the number of people coming to the website. That took resources.

In our community, just setting up a website and keeping it fresh and organized is one thing. For our members who have core funding, websites are not acceptable as core funding any longer. We have examined a couple of ways to perhaps go to the province to get translation. Some of them have their websites in English but not in French. For the same reasons that I believe our website should be in both languages in Quebec, I would like to be able to help our members get access to translated material for their websites.

Refreshing the websites, making them more convivial and translating them are important. The translation is ongoing as well because as soon as you get new content, you have to keep it up. It is a business. It is important to keep it going.

Access, capacity-building and content are important. We often create the content. We just have to translate the content.

The Chair: Do your schools have access to the web and social media?

Mr. Thompson: We do not know. We could not talk about that. The people to address that would be the Quebec English School Boards Association.

In terms of general access to broadband, I draw the committee's attention to the ongoing Broadband Canada: Connecting Rural Canadians program that was announced by Minister Clement in 2010 when he was Minister of Industry.

question de ressources — pour traduire leur site web, nous croyons que le QCGN, à cause de la place qu'il occupe dans la société québécoise, doit avoir sur son site web tout son matériel traduit, et nous essayons de respecter cela. Bien sûr, nous ne pouvons pas faire cela sur Twitter, mais sur notre site, nous sommes très conscients de la dualité linguistique dans toutes nos activités.

La présidente : Est-ce que les groupes communautaires anglophones que vous représentez au Québec ont accès au site Web?

Mme Martin-Laforge : Nombre de nos groupes ont des sites Internet. Certains n'en ont pas parce qu'ils n'ont pas la capacité ou les ressources nécessaires. Parfois, ce n'est même pas une question d'argent; il s'agit d'avoir des jeunes qui peuvent ouvrir le compte Twitter et le garder actif.

Comme nos collègues de la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada l'ont dit plus tôt, il faut s'en occuper. Cela ne vaut pas la peine de l'ouvrir s'il n'y a pas d'engagement à long terme pour s'en occuper.

La présidente : Si le gouvernement fédéral mettait en place une sorte de programme pour vous aider, quels seraient les deux besoins principaux de votre communauté; serait-ce l'accès?

Mme Martin-Laforge : Avant que nous nous attaquions à notre site Web il y a environ deux ans pour le rendre plus attrayant sur le plan visuel et interactif, et que nous commencions à nous en occuper réellement chaque jour, nous ne recevions pas beaucoup de visites sur ce site. Il nous a fallu des ressources.

Dans notre communauté, mettre sur pied un site web, le garder à jour et l'organiser, c'est une chose. Pour nos membres qui reçoivent du financement de base, les sites web ne sont plus acceptés comme en faisant partie. Nous avons songé à deux ou trois façons de peut-être demander la traduction à la province. Certains ont un site Web en anglais mais pas en français. Pour les mêmes raisons qui font que je crois que notre site web doit être dans les deux langues au Québec, nous aimerions aider nos membres à faire traduire le matériel sur leurs sites web.

Rafraîchir les sites web, les rendre plus conviviaux et les traduire sont des choses importantes. La traduction est constante, parce que dès que vous recevez du nouveau contenu, il faut s'en occuper. C'est une entreprise. C'est important de s'en occuper.

L'accès, le développement des capacités et le contenu sont importants. Nous créons souvent du contenu. Mais il faut traduire ce contenu.

La présidente : Est-ce qu'il y a un accès à l'Internet et aux médias sociaux dans vos écoles?

M. Thompson : Nous ne savons pas, nous ne pouvons nous prononcer sur cette question. Il faudrait vous adresser à l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec.

Pour ce qui est de l'accès général à la large bande, j'attire l'attention du comité sur le Programme Large bande Canada : Un milieu rural branché, qui a été annoncé par le ministre Clément en 2010 alors qu'il était ministre de l'Industrie. Le ministre

Minister Paradis provided an update last year. As Minister Paradis said in January 2011, Quebecers living in the regions should have the same opportunities as their fellow citizens in big cities. We know the Government of Canada has programs as part of the Economic Action Plan to extend broadband services to all Canadians living in rural settings.

In terms of content, there is an assumption made, which the committee saw last year, that all content in English is relevant to our community, and it is not.

An English sitcom that is based in Los Angeles and based on American characters has as much relevance to me as it does to you. It does not. Just because it is English does not necessarily make it relevant to our community.

Content must be produced specifically, reflecting the voice of our community. That is important.

Senator Mockler: What percentage of our community in Quebec in rural areas would have the most impact when you look at the percentage of high-speed Internet?

Mr. Thompson: On the program I mentioned there are maps that you can reference. There is a map of Quebec that shows the communities that do and do not have broadband access.

In terms of our communities, the ones most at risk of not having broadband access would be in the far east of the province, the Lower North Shore, the Magdalen Islands, the Gaspé, and then areas of the townships, just because of the geography of the townships. Once you get out of the Sherbrooke CMA and down closer to the American border, broadband is always a problem.

Senator MacDonald: What percentage is it?

Mr. Thompson: I do not know.

Senator Mockler: Is there any way to find out?

Mr. Thompson: Yes, there is. It would be by consulting the broadband access maps on the Broadband Canada: Connecting Rural Canadians website. I just did it on my iPhone when Mr. Quinty was talking about it, so I know that those maps exist and that they are updated.

Senator Mockler: They are updated.

Mr. Thompson: Yes, sir.

Senator Mockler: For your community now, you do not have that information?

Mr. Thompson: I can tell you now that 90 per cent of our community lives in urban settings. Therefore, 90 per cent of the members of the English-speaking community of Quebec live in census metropolitan areas. We are principally an urban community, not a rural community. Having said that, there are

Paradis a effectué une mise à jour l'an dernier. Il a déclaré en janvier 2011 que les Québécois qui vivent en région devraient avoir les mêmes occasions que ceux qui habitent dans les grandes villes. Nous savons que le gouvernement du Canada offre des programmes dans le cadre du Plan d'action économique pour que tous les Canadiens en milieu rural puissent enfin avoir accès aux services à large bande.

Pour ce qui est du contenu, comme le comité l'a appris l'année dernière, il existe une présomption selon laquelle tout le contenu anglophone est pertinent dans notre milieu, ce qui est tout à fait faux.

Une émission anglophone constituant une comédie de situation ayant lieu à Los Angeles et présentant des personnages américains n'a pas plus de pertinence à mes yeux qu'aux vôtres. Non, pas du tout. Ce n'est pas parce que c'est en anglais que cela a un sens dans notre communauté.

Le contenu présenté doit être représentatif de notre communauté. Voilà ce qui importe.

Le sénateur Mockler : Quel pourcentage des membres de votre communauté au Québec dans les milieux ruraux aurait la plus grande incidence en ce qui a trait à l'Internet à haute vitesse?

M. Thompson : Relativement au programme dont j'ai parlé plus tôt, vous pourrez trouver des cartes de référence. Vous y verrez les collectivités au Québec où il y a ou non un accès à l'Internet à large bande qui est offert.

Quant à nos communautés, celles qui sont plus susceptibles de ne pas y avoir accès sont situées à l'extrémité est de la province, soit la Basse-Côte-Nord, les îles de la Madeleine, la Gaspésie ainsi que les Cantons-de-l'Est, rien qu'en raison de leur situation géographique. Dès que vous sortez de la région métropolitaine de recensement de Sherbrooke et que vous vous rapprochez de la frontière américaine, la large bande constitue toujours un problème.

Le sénateur MacDonald : Quel est le pourcentage?

M. Thompson : Je ne sais pas.

Le sénateur Mockler : Y a-t-il une façon de le savoir?

M. Thompson : Oui, il faudrait consulter les cartes sur l'accès à la large bande sur le site web Large bande Canada : Un milieu rural branché. Je viens de le consulter sur mon iPhone pendant que M. Quinty en parlait, alors je confirme que ces cartes existent et qu'elles ont été mises à jour.

Le sénateur Mockler : Elles sont actualisées.

M. Thompson : Oui.

Le sénateur Mockler : Avez-vous ce type de renseignement pour votre communauté?

M. Thompson : Je peux vous dire qu'actuellement, 90 p. 100 de notre communauté habitent en milieu urbain. Par conséquent, 90 p. 100 des membres de la communauté anglophone du Québec vivent dans des régions métropolitaines de recensement. Nous vivons principalement en milieu urbain et non pas rural. Cela étant

important and vital pockets of the English-speaking community of Quebec that do live in rural or remote areas, for example, the Magdalen Islands, Gaspé, and the Lower North Shore.

Ms. Martin-Laforge: We often hear from our communities that the people living there are some of the most vulnerable individuals in those communities. That is important. For example, if there is one place where the success rates for schools are lower, it might be in the Gaspé. I think you heard about that during your report as well. Sometimes when you go outside, even though it is not a large pocket, they are very vulnerable. The less they have, the more vulnerable they become.

[Translation]

We hear about the roadmap.

[English]

On the same matter, we hear about the roadmap, and you have been consulted on it prior to 2008 when it was announced. With the experience you have now, what could you recommend to the committee if there is a next step or add-on to the road map? What would you recommend?

Ms. Martin-Laforge: That is an interesting question, senator. I think it would require perhaps a blend of initiatives from different departments. I will give you one example out of PWGSC. If there is a place that does translations, for example, in our community it is absolutely important to reach the majority community with your websites to make yourselves known by the majority community. We have asked, and our members have said to us that they would like to translate their websites and keep them active. Therefore, money for the translation of websites makes them available, visible and known, and you can tell your story. We tell our story in English, but we need our stories to be told to the majority community in Quebec. Therefore, that would be best done in French. That would be one initiative. I do not know if it is possible, but I am just checking with my memory of the road map whether that might be one.

I do not know what else could be done out of Industry Canada around broadband. There might be something specific done there.

However, with respect to the roadmap, maybe we could go to other departments, not just the current departments; there are over 200 departments and agencies. It would be an interesting exercise for us all if we were to look around to see what we could do for not a lot of money or maybe through in-kind contributions that could be helpful to our communities.

Senator Mockler: I think it is fair to say that in 2008-09, when they looked at putting that program in place, it was an offset of previous programs and we did not have the penetration of social

dit, il y a cependant des groupes importants et vitaux d'anglophones au Québec qui vivent en milieu rural ou éloigné, par exemple aux îles de la Madeleine, en Gaspésie et dans la Basse-Côte-Nord.

Mme Martin-Laforge : On entend souvent dire dans nos communautés que les anglophones qui y vivent sont les plus vulnérables. Il importe de le noter. Par exemple, s'il y a un endroit où le taux de réussite scolaire est faible, c'est sans doute en Gaspésie. Je crois que vous en avez entendu parler lors de la préparation de votre rapport également. Parfois, il y a une grande vulnérabilité chez ceux qui vivent à l'extérieur, même s'ils ne sont pas nombreux. Moins ils ont de moyens, plus ils sont vulnérables.

[Français]

On entend parler de la feuille de route.

[Traduction]

À ce sujet, nous entendons parler de la feuille de route, et vous avez été consultés avant qu'elle ne soit annoncée en 2008. Compte tenu de votre expérience actuelle, que nous recommanderiez-vous comme prochaine étape ou ajout éventuel à la feuille de route? Qu'est-ce que vous nous recommanderiez à ce sujet?

Mme Martin-Laforge : Monsieur le sénateur, votre question est intéressante. Je crois qu'il faudrait une combinaison d'initiatives de la part de différents ministères. Prenons par exemple TPSGC et les services de traduction. Dans notre communauté, il est absolument important de pouvoir joindre la majorité à l'aide de nos sites web pour mieux nous faire connaître de celle-ci. Nous avons demandé d'avoir recours à ces services, et nos membres nous ont indiqué qu'ils voudraient voir leurs sites web traduits et entretenus. Par conséquent, l'argent destiné à la traduction des sites web les rend accessibles, visibles et connus. Cela permet de partager son expérience. Nous faisons le récit de nos expériences en anglais, mais il serait nécessaire de pouvoir les raconter à la majorité francophone du Québec. Par conséquent, ce serait mieux de pouvoir les diffuser également en français. Voilà un exemple d'initiative. Je ne sais pas si c'est possible, mais j'essaie de me rappeler si cela pourrait être réalisé dans le cadre de la feuille de route.

Je ne sais pas ce qu'Industrie Canada pourrait faire de plus au sujet de la large bande. Une intervention précise pourrait sans doute être réalisée à cet égard.

Toutefois, en ce qui a trait à la feuille de route, peut-être que nous pourrions consulter d'autres ministères, outre ceux qui sont déjà des participants, car le gouvernement compte plus de 200 ministères et organismes. Ce serait une démarche intéressante pour nous que d'étudier la question pour évaluer ce que nous pourrions faire avec peu d'argent ou peut-être même avec des contributions en nature qui seraient utiles à nos communautés.

Le sénateur Mockler : Je crois qu'il est juste d'affirmer qu'en 2008-2009, au moment de mettre en œuvre ce programme, il s'agissait d'un dérivé de programmes précédents et on ne

networks that we have now. It is moving so fast. I think you are experiencing it, and you are the vehicles. It is part of looking at the next leg because social media plays an important role.

Ms. Martin-Laforge: Perhaps, senator, there could be some innovative thinking and perhaps pilot projects, as there were pilot projects in the last road map.

[Translation]

The previous action plan included pilot projects for verifying and testing. We do not know quite enough about that. We could know a bit more about the true impact on youth. There is no doubt that, if we fail to look at ways to reach our youth, through “twittering” and everything else, they will not explore what the community has to offer.

[English]

I think it would be good if someone wants to think about blended opportunities, different departments or a pilot project out of somewhere.

Senator Mockler: Today, I gave a ride to a French teacher coming to Ottawa, and we were talking about social networking. I posed this question earlier to other groups: Are we losing the ability to write French or write English? I know what my sons and daughter do, but it is not real French or English. What do you think about that?

Ms. Martin-Laforge: As I say, I do not know if I have a proper answer to this, but who knew what “LOL” meant 10 years ago? It could be “lots of love”; I do not know.

It is a complicated issue, but if we do not find interesting ways to work with what the youth are doing right now, we have lost our influence on it.

Senator Mockler: Do you mean on the quality of language?

Ms. Martin-Laforge: On the quality maybe, but that is where you need the schools.

Senator Poirier: We see our children playing with iPods, and we spoke about how informed or ready teachers are to get the information they need or to teach it. How realistic do you think it is, with the speed things are advancing, at the earlier ages our children are, for adults to be able to continue at that speed and to offer them the best we can? What is your opinion about that?

Ms. Martin-Laforge: I do not think it is an official languages issue. It is a generational and societal issue.

You are right. I think we have to decide what we are focusing on. In our English-speaking communities we have to find ways to encourage young English-speaking people to stay in Quebec, that what we give them is Quebec content and we make them proud,

disposait pas du pouvoir de pénétration que permettent les réseaux sociaux aujourd’hui. Les choses évoluent si rapidement. Je crois que vous en faites l’expérience, d’ailleurs vous êtes des vecteurs. Cela fait partie de la réflexion sur les prochaines étapes, car les médias sociaux ont un rôle important à jouer.

Mme Martin-Laforge : Sénateur, je crois qu’il y a possibilité d’entamer une réflexion novatrice et, peut-être, des projets pilotes, car il y en avait dans le cadre de la dernière feuille de route.

[Français]

Le plan d’action précédent contenait des projets pilotes pour vérifier et tester. On n’en sait pas tout à fait assez. On pourrait en savoir un peu plus sur l’impact véritable sur les jeunes. Il ne fait aucun doute que si on n’explore pas des façons de rejoindre nos jeunes, avec le « gazouillage » et le reste, ils ne viendront pas voir ce que la communauté a à offrir.

[Traduction]

Je crois que ce serait utile à quiconque désire réfléchir aux combinaisons de possibilités, aux différents ministères ou à l’exécution de projets pilotes quelque part.

Le sénateur Mockler : Aujourd’hui, j’ai pris comme passager dans ma voiture un enseignant en français qui se rendait à Ottawa, et nous avons eu une discussion au sujet des réseaux sociaux. Je lui ai posé la même question qu’aux groupes précédents : sommes-nous en train de perdre notre capacité de rédiger en français ou en anglais? Je sais ce que font mes fils et ma fille, mais ce n’est pas vraiment du français ou de l’anglais. Qu’en pensez-vous?

Mme Martin-Laforge : Je ne sais trop comment répondre à votre question. Il y a 10 ans, savait-on ce que signifiait « LOL » en anglais? On aurait pu l’interpréter comme « lots of love », ce qui n’est pas le cas évidemment. Je ne sais pas.

Il s’agit d’une question complexe, mais si nous ne trouvons pas de façons intéressantes d’intervenir auprès des jeunes d’aujourd’hui, c’est que nous avons perdu notre influence sur cette question.

Le sénateur Mockler : Vous parlez de la qualité de la langue?

Mme Martin-Laforge : Pour ce qui est de la qualité, peut-être que cela justifie une intervention dans les écoles.

Le sénateur Poirier : Nous voyons nos jeunes utiliser des iPods, et nous avons parlé des enseignants et de l’accès à l’information dont ils ont besoin pour l’enseigner. D’après vous, est-il réaliste de penser que, compte tenu de la vitesse à laquelle le monde se transforme et l’âge de nos enfants, les adultes seront capables de maintenir le rythme et de leur offrir ce qu’il y a de mieux? Qu’en pensez-vous?

Mme Martin-Laforge : Je ne pense pas que cela soit une affaire de langues officielles. C’est une affaire de génération et de société.

Vous avez raison. Nous devons décider de la cible de nos efforts. Dans nos communautés de langue anglaise, nous devons trouver des moyens d’encourager les jeunes anglophones à rester au Québec, et il faut leur donner du contenu québécois et leur

no matter how they write about it. Whether they say “LOL Québec,” it is not so much how they are writing about it but how they are feeling about it.

It is important for us to have English-speaking youth in Quebec feel connected to content that is not from the U.S. somewhere, but rather that connect to content that is English from Quebec or francophones, but we have to have them connect.

Whatever it takes around our minority community to retain youth in Quebec, make it interesting, make it exciting to be young, English-speaking Quebecers, we have to do that. Whether they use “LOL” or something else I do not think is the issue, it is about the attachment to their minority status, the heritage and the culture of Quebec.

Senator Poirier: I was not really looking at it as a linguistic issue. I was looking at the reality of the speed that young people are taking on a new language completely on their own, which is neither French nor English: It is a media or Twitter or Facebook language. How realistic is it, at the speed it is advancing at a young age, for us, as adults or teachers in schools, to be able to keep up, how realistic is it for the institutions to keep up with the speed of this movement across Canada and the world? It is interesting.

Senator Tardif: I would like to come back to official language issues. I asked the question of the previous group, the Fédération des communautés francophones et acadienne, about the fact that Treasury Board was putting forward new guidelines in regard to the use of the Internet and social media in their work and if they have consulted with your organization.

Mr. Thompson: Yes, we were consulted by the Treasury Board Secretariat. It was part of an omnibus series of changes to regulations that they are making, and social media was part of that consultation. We provided our input last week.

Senator Tardif: The suggestions that you made, did they have the same focus that you presented to us this evening?

Mr. Thompson: No. For us, the way social media was presented in the regulations was not our focus in the omnibus series of regulations that we were given to review. It was a lengthy document, 70 pages in total that we had to review, and that was not something we focused on.

We are satisfied that the principles that the regulations are written on have not changed. The principles of upholding Canadians’ language rights in the federal government and federal institutions, Parliament, that those principles are what is guiding the new regulations we are satisfied.

Senator Tardif: You would therefore not support any change to the regulations that would push, for example, for Part VII to be included?

insuffler un sentiment de fierté, peu importe leur façon d’écrire à ce sujet. Qu’ils écrivent « LOL Québec », ce n’est pas grave, car ce qui importe, c’est ce qu’ils éprouvent à son sujet.

Il faut que les jeunes anglophones du Québec se sentent en contact avec du contenu qui ne vient pas des États-Unis, mais bien des anglophones ou des francophones du Québec. Il faut les amener à sentir ce lien.

Nous devons faire tout ce qu’il faut pour que les jeunes Québécois anglophones veuillent rester au Québec, trouvent qu’il est intéressant de le faire dans notre communauté minoritaire. Qu’ils utilisent le sigle « LOL » ou autre chose est sans importance; ce qui importe, c’est qu’ils sentent de l’attachement pour le patrimoine et la culture du Québec et leur situation minoritaire dans cette province.

Le sénateur Poirier : Je n’envisageais pas la question d’un point de vue linguistique. Je soulignais la vitesse à laquelle les jeunes s’approprient une langue complètement nouvelle, qui n’est ni l’anglais ni le français : la langue des médias sociaux comme Twitter ou Facebook. Étant donné l’engouement des jeunes pour ce nouveau langage, est-il réaliste de penser que nous les adultes ou les enseignants serons capables de suivre l’évolution de ces médias au Canada et dans le monde? Le sujet me semble intéressant.

Le sénateur Tardif : Permettez-moi de revenir à la question des langues officielles. J’ai posé la question suivante au groupe de témoins précédent, la Fédération des communautés francophones et acadiennes : le Conseil du Trésor a-t-il consulté votre organisation avant de formuler de nouvelles lignes directrices relatives à l’utilisation de l’Internet et des médias sociaux au travail?

M. Thompson : Oui, nous avons été consultés. On nous a consultés au sujet de divers changements qu’on envisageait d’apporter aux règlements, et on a demandé notre avis sur les médias sociaux dans ce contexte. Nous avons transmis notre avis la semaine dernière.

Le sénateur Tardif : Les suggestions que vous avez formulées à cette occasion allaient-elles dans le même sens que celles que vous venez de nous présenter?

M. Thompson : Non. La présentation des médias sociaux dans les règlements n’était pas au centre de nos observations sur l’ensemble des modifications à apporter aux règlements qu’on nous a soumis pour examen. On nous a invités à commenter un document volumineux, d’environ 70 pages, et nous ne nous sommes pas attachés à cet aspect-là.

Nous sommes heureux de constater que les principes sur lesquels les règlements reposent sont restés les mêmes. Les principes régissant la promotion des droits linguistiques des Canadiens dans l’administration fédérale et les institutions fédérales, et au Parlement, sont demeurés dans les nouveaux règlements, et c’est ce qui nous importe.

Le sénateur Tardif : Vous ne seriez donc pas en faveur de modifier les règlements pour y inclure la partie VII, par exemple?

Mr. Thompson: That is one the concerns we mentioned tonight. We, of course, know of the thought of Parts IV and V and VII being brought together. We support that.

Senator Tardif: You are saying the act as a whole rather than in silos?

Mr. Thompson: Yes. Part VII, as we explained as well, is much more our concern than Parts IV and V under the act.

Senator Tardif: I think we have already covered this, but what recommendations would you make to government in the area of better communications?

Mr. Thompson: In our presentation we posed a series of questions. When we listened to the experts from Treasury Board who testified to the committee on October 31, there was a moment of technological euphoria when there was a realization that Web 2.0 could produce services to all Canadians, no matter where they were, in French and English.

However, it is premised on a model, a very centralized and controlled model of information where the website, and additions to and subtractions from it, are done here in Ottawa or at the national headquarters of whatever institution we are talking about.

The Twitter accounts and Facebook pages are managed centrally. When the President of the Treasury Board is impressed by the fact that tweets are coming out in both languages simultaneously, it can do so because those two individuals are sitting in an office next to each other, here in Ottawa, controlling that information.

What does that mean in terms of regional access to regionally specific information, especially in areas where numbers do not warrant the provision of services in English and French? This is equally applicable to our communities as it is to the francophone communities outside of Quebec.

If I am in an economic development office somewhere in Quebec and I cannot have a Twitter account or a Facebook account because of departmental regulations, the Treasury Board guidelines that are being established envision a centralized control of the information. How do I pass on what I have to say through Web 2.0 to my clients, to the members of the community I serve and to the community sector organizations that rely on me? That is why we posed those questions tonight, because I do not think that has been brought up. We would caution against the technological euphoria, because the tools are only as good as the structure in which they are used. If the structure is a centralized control model of information that is coming from Ottawa, from a national headquarters, then the information that is coming out is generalized, it is not regionally specific and may not be terribly useful to the people on the ground.

Senator Tardif: I am glad that you raised that point because I think you have touched on something very important. I like the example you gave because we often do not realize that if you can

M. Thompson : C'est un des sujets que nous avons mentionnés ce soir. Nous savons, naturellement, qu'on envisage de fondre ensemble les parties IV, V et VII. Nous sommes d'accord.

Le sénateur Tardif : Autrement dit, vous souhaitez que la loi soit un tout plutôt qu'une juxtaposition de parties?

M. Thompson : Effectivement. Comme nous l'avons également expliqué, nous attachons beaucoup plus d'importance à la partie VII qu'aux parties IV et V de la loi.

Le sénateur Tardif : Je crois que nous en avons déjà parlé, mais quelles recommandations adressez-vous au gouvernement pour améliorer les communications?

M. Thompson : Nous avons posé une série de questions dans notre exposé. Quand nous avons entendu les experts du Conseil du Trésor qui témoignaient devant le comité le 31 octobre, il y a eu un moment d'euphorie technologique lorsqu'on s'est rendu compte que grâce au Web 2.0, on pouvait offrir des services à tous les Canadiens en français et en anglais, peu importe où ils se trouvaient.

Toutefois, tout cela est possible parce qu'il y a un modèle très centralisé et très contrôlé d'information à la base : la tenue du site Internet et tous les ajouts et retraits se font ici à Ottawa ou à l'administration centrale de l'organisme en question.

La gestion des comptes Twitter et des pages Facebook est centralisée. Le président du Conseil du Trésor se réjouit de ce que les gazouillis nous arrivent simultanément dans les deux langues; or, cela est possible parce que deux personnes sont assises côte à côte, ici à Ottawa, dans un bureau, et qu'elles contrôlent cette information.

Qu'en est-il cependant de l'accès régional à de l'information qui touche particulièrement une région, surtout là où le nombre ne justifie pas la prestation de services en anglais et en français? Cela s'applique à nos communautés anglophones au Québec tout comme aux communautés francophones à l'extérieur du Québec.

Si je ne peux pas avoir de compte Twitter ou Facebook à cause d'un règlement ministériel, alors que je travaille dans un bureau de développement économique au Québec, les lignes directrices du Conseil du Trésor à l'étude reposent sur le contrôle centralisé de l'information. Dans ce cas, comment puis-je communiquer mon message par Web 2.0 à mes clients, aux membres de la communauté que je sers et aux organisations sectorielles locales qui comptent sur moi? Voilà pourquoi nous avons posé ces questions ce soir, car elles n'avaient pas encore été soulevées. Une mise en garde s'impose en ce qui concerne l'euphorie technologique : les outils ne sont efficaces que dans la mesure où la structure dans laquelle ils s'inscrivent le permet. Si cette structure repose sur la centralisation de l'information à partir d'Ottawa, d'une administration centrale, l'information communiquée sera générale et non adaptée aux différentes régions. Dans ce cas, elle risque de ne pas être très utile aux gens sur le terrain.

Le sénateur Tardif : Je me réjouis que vous ayez soulevé cet aspect parce qu'il est très important. J'aime bien l'exemple que vous avez donné parce qu'on ne se rend pas toujours compte que

have it in both languages that means there is someone sitting there, side by side, offering it in both languages. We often do not think of what that means in terms of infrastructure, in terms of capacity and resources needed. Also, on the other hand, the negative of that is that you lose flexibility and that regional content. How do you balance those needs?

Ms. Martin-Laforge: In another life I worked for the federal government where we did the side by sides, the English and French. There is always someone writing the French and writing the English at the same time. Sometimes you do not use quite exactly the same words in one language or the other because it does not offer the same spirit of commitment of whatever you are saying. You have these very capable people understanding content and language at the same time and putting that on. That is a hard act to follow somewhere in Rouyn-Noranda, for example. I do not want to put down people in Rouyn-Noranda, but it is tough.

Senator Tardif: What solution would you offer to the problems that you have raised?

Mr. Thompson: Where the numbers do not warrant it, I think clients have to be patient. There is a balance to be had. Do you want the service in your official language? If you do, where the numbers do not warrant, are you prepared to wait for it while it is translated? Are you prepared to live with a product that perhaps is not in perfect English or perfect French but is something you can work with?

Governments, like all large organizations, do not like to make mistakes and do not like to be seen making mistakes. I imagine they would be very sensitive to having something produced that is not in perfect English and perfect French. That will hit the news.

Some sort of informality accompanies Web 2.0. Senator Poirier mentions this. The way you and I talked as kids was in an informal vernacular. Web 2.0, in terms of tools, is simply a way to communicate that reflects, and has reflected within it, an informality of speech.

That informality of speech and communication within Web 2.0 does not fit the formal structured type of communications that government expects. To answer a question with a question: How could government accept a degree of risk and informality in communications that naturally attends using these types of tools?

Ms. Martin-Laforge: I would also suggest that if there is this understanding or wanting to decentralize innovative partnerships, either with the community or businesses or some other way, the purpose is to reach the individual Canadian with good and reasonable information. As Mr. Thompson said, what is the standard of service, for example, of getting the information to the person? In terms of partnerships and protocols with standards of service, I do not mean to say devolution, but I think this has to be

si un service est offert dans les deux langues, c'est parce que des employés assis côte à côte l'offrent dans les deux langues. On ne songe pas souvent à ce que cela suppose comme infrastructure, comme capacité et comme ressources. Par contre, cela comporte l'inconvénient d'une perte de souplesse et de contenu régional. Comment concilier tous ces besoins?

Mme Martin-Laforge : Il y a fort longtemps, j'ai travaillé pour le fédéral dans un bureau où les employés qui offraient les services en anglais et en français travaillaient côte à côte. On écrit toujours le message français et le message anglais en même temps. Il arrive qu'on n'utilise pas exactement les mêmes mots dans les deux langues parce que cela ne rendrait pas l'esprit du message qu'on veut communiquer. Ce sont des gens très compétents qui comprennent le contenu et la langue en même temps qui offrent ces services. Il serait très difficile de faire la même chose à Rouyn-Noranda, par exemple, sauf tout le respect que je dois aux gens de Rouyn-Noranda. Ce serait bien difficile à faire.

Le sénateur Tardif : Quelle solution proposez-vous pour remédier aux problèmes que vous avez décrits?

M. Thompson : Lorsque les chiffres ne le justifient pas, je pense que les clients doivent être patients. Il faut établir un équilibre. Voulez-vous le service dans votre langue? Si oui, si les chiffres ne sont pas suffisants, êtes-vous prêts à attendre la traduction? Êtes-vous prêts à accepter un produit qui, peut-être, n'est pas dans un anglais ou un français parfait, mais avec lequel vous pouvez travailler?

Comme toutes les grandes organisations, les gouvernements n'aiment pas faire des erreurs et n'aiment pas qu'on les voit faire des erreurs. J'imagine qu'ils n'aimeraient pas du tout qu'un de leurs produits ne soit pas dans un anglais ou un français parfait. Cela ferait les manchettes.

Le Web 2.0 peut parfois être assez informel. Le sénateur Poirier l'a mentionné. Lorsque nous discutons, enfants, nous le faisons dans un langage informel. En ce qui concerne les outils, le Web 2.0 est une façon de communiquer qui, tout simplement, reflète le caractère informel du langage et y est reflété.

Le caractère informel du langage et de communication dans le Web 2.0 ne s'inscrit pas dans le type de communications structurées et formelles auquel s'attend le gouvernement. Pour répondre à votre question par une question : comment le gouvernement pourrait-il accepter le niveau de risque et de familiarité des communications qui accompagne naturellement ces types d'outils?

Mme Martin-Laforge : Je pense aussi que si on se comprend ou qu'on veut décentraliser les partenariats créatifs, soit avec la collectivité, soit avec les entreprises, ou autres, l'objectif est de fournir à chaque Canadien des renseignements exacts et raisonnables. Comme M. Thompson l'a indiqué, quelle est la norme de service, par exemple, pour transmettre de l'information à une personne? En ce qui concerne les partenariats et les protocoles comportant des normes de service, je ne veux pas

studied a little more carefully in a kind of implementation perspective. If the goal is to reach the individual Canadian in his or her language, how do we do that and what are the risks?

I am sure someone must have studied this somewhere. The community cannot be expected to study it. We have ideas about it. We have examples on the ground where numbers warrant. We have examples with kiosks and services. We do not have it necessarily with Web 2.0, but I think there needs to be a lot more thought and clarity around what the focus is and how to get there with perhaps some innovative partnerships.

[Translation]

Senator Champagne: Ms. Martin-Laforge, it is a pleasure to see you again. I remember that, last time we met, you talked about the problems faced by some communities far from major centres. If everyone everywhere could easily access the Internet and broadband in their preferred language, things would be easier. I am thinking about health problems, for instance. Let us say a nurse on the Lower North Shore needed advice or information. If she could get it in her language through the Internet from a familiar doctor who is far away, things would be easier. People from different regions could communicate amongst themselves and with people like you.

[English]

Mr. Thompson, you said that both Minister Clement and Minister Paradis recently commented that broadband would be available in 2012. Did I hear you correctly, that high-speed Internet would be available all over by 2012?

Mr. Thompson: No. I think I said that that the Broadband Canada: Connecting Rural Canadians was announced in 2010 and it was part of Canada's Economic Action Plan. I am not sure when it ends. I quoted Minister Paradis, who, in January 2011, said that Quebecers living in the regions should have the same opportunities as their fellow citizens in the big cities. At the time, he was announcing the extension of broadband services to 2,300 rural families in Quebec.

Senator Champagne: It is unbelievable to me that, be it in Eastern Quebec, Northern Ontario or New Brunswick, there would still be a problem with being able to get satellite or high-speed Internet and receiving help when you need it, especially if you live in a remote community. It is the only way sometimes. By Internet, with a camera, you can show another doctor what is happening, which you cannot do by telephone.

Mr. Thompson: Some of our more remote communities are using the video conferencing facilities that they have through the community learning centres for those types of health-related services.

parler de transfert des responsabilités, mais je pense que ce concept doit être étudié un peu plus du point de vue de la mise en œuvre. Si l'objectif consiste à atteindre chaque Canadien dans sa propre langue, comment pouvons-nous y arriver et quels sont les risques?

Je suis certaine que quelqu'un, quelque part, doit avoir étudié ce concept. On ne peut pas s'attendre à ce que la communauté le fasse. Nous avons des idées à ce sujet. Nous avons des exemples sur le terrain, là où les chiffres le justifient. Nous avons des exemples des stands et des services. Nous n'en avons pas nécessairement dans le domaine du Web 2.0, mais je pense qu'il faut réfléchir davantage et préciser les priorités actuelles afin d'y arriver grâce, peut-être, à des partenariats novateurs.

[Français]

Le sénateur Champagne : Madame Martin-Laforge, il me fait plaisir de vous revoir. Je me souviens que lors de cette dernière rencontre, vous nous parliez des problèmes que certaines communautés loin des grands centres rencontraient. Si, partout, tout le monde pouvait avoir accès facilement à Internet et à cette large bande, dans la langue de leur choix, on faciliterait les choses. Je songe à des problèmes de santé, par exemple, où une infirmière, sur la Basse-Côte-Nord, aurait besoin d'un conseil ou de s'informer, si elle pouvait le faire via Internet, auprès d'un médecin qu'elle connaît mais qui est loin, et dans sa langue, cela faciliterait les choses. Pour que les personnes des différentes régions puissent communiquer entre elles et avec des gens comme vous.

[Traduction]

Monsieur Thompson, vous avez dit que le ministre Clement et le ministre Paradis ont récemment dit que la large bande serait disponible en 2012. Ai-je bien compris, avez-vous dit qu'Internet haute vitesse serait disponible partout en 2012?

M. Thompson : Non. Je pense avoir dit que le Projet Large bande Canada : Un milieu rural branché a été annoncé en 2010 dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Je ne sais pas exactement quand il prend fin. J'ai cité le ministre Paradis qui, en janvier 2011, a dit que les Québécois vivant en région devraient avoir accès aux mêmes possibilités que leurs concitoyens des grandes villes. À l'époque, il annonçait l'élargissement des services à large bande pour inclure 2 300 familles en milieu rural au Québec.

Le sénateur Champagne : Je trouve incroyable qu'il continue d'être difficile, que ce soit dans l'Est du Québec, dans le Nord de l'Ontario, ou au Nouveau-Brunswick, d'obtenir Internet haute vitesse ou par satellite et de recevoir de l'aide lorsqu'on en a besoin, en particulier si on vit dans une communauté éloignée. Parfois, c'est la seule façon de faire. Par Internet, grâce à une caméra, on peut montrer à un autre médecin ce qui se passe, chose qui est impossible par téléphone.

M. Thompson : Certaines de nos communautés les plus éloignées utilisent les équipements de vidéoconférence auxquels ils ont accès dans les centres d'apprentissage communautaires pour obtenir ce type de services liés à la santé.

Senator Champagne: I am wondering what is more important: that the people who need the help would have it in one language or the other language, or that they would have it at all. Am I wrong?

Ms. Martin-Laforge: I think it will depend, once again. In Québec, many seniors' French is not good enough to be able to understand and explain well enough to a doctor or nurse what is wrong. Sometimes in person you can at least kind of point.

I think that for some things it is okay, but for other things it is not okay. We have many stories, which you heard. They were streaming down from the Magdalen Islands or from the coasters up in Harrington Harbour. Often access is spotty because the lines are down. Even when they have it, sometimes because of the weather it is not working.

It is a complicated issue. For a number of our communities, the people could make do, just like the majority has to make do, in terms of having access in French. However, for many in our community who are elderly or in vulnerable situations, French will not cut it; they will need the service or the communication in English.

Senator Champagne: I can understand that very well. My father died only a few years ago. If he had to explain to a doctor in English what was ailing him, he would have died much younger than 97. I can understand what you are saying, but somehow having the possibility to get in touch with people, to me that is a very important thing, to ensure that they all have access.

Ms. Martin-Laforge: I agree. In order to fix one of the problems around someone who does not speak French, interpreters would be important. There is no program for interpreters. In Québec you can have interpreters in other languages, but it is very hard to find interpreters the other way around. There is no formal interpretive program for English-French. You have to rely on a caregiver, and that is a complicated thing. If it is a medical situation, I might not know the terms either.

If you think about interpretation, which does not have to be simultaneous translation, those kinds of supports are important to have access in a language. If there are interpretations, I would agree with you. Those are blended solutions to make life for individual Quebecers and Canadians acceptable.

[*Translation*]

The Chair: As there are no further questions, I would like to thank Ms. Laforge and Mr. Thompson for appearing before the committee. Thank you for your presentation and your answers.

Honourable senators, the meeting is suspended for a few minutes and will resume in camera.

(The committee adjourned.)

Le sénateur Champagne : Je me demande ce qui est le plus important : avoir accès à l'aide dont on a besoin dans une langue ou dans l'autre, ou y avoir accès, point. Ai-je tort?

Mme Martin Laforge : Je pense que cela dépend, ici aussi. Au Québec, le français de nombreux aînés n'est pas suffisant pour comprendre un médecin ou une infirmière ou leur expliquer ce qui ne va pas. En personne, parfois, au moins on peut faire des gestes.

Je pense que cela va pour certaines choses, mais pas pour d'autres. Nous avons de nombreux exemples, que vous avez entendus. Ces exemples nous viennent des îles de la Madeleine ou des gens habitant sur la côte, à Harrington Harbour. Souvent, l'accès est inégal parce que les lignes sont en panne. Même lorsqu'ils ont accès au service, parfois, en raison des conditions météorologiques, cela ne fonctionne pas.

C'est une question compliquée. Pour bon nombre de nos communautés, les gens pourraient s'accommoder de ce qu'ils ont, comme la majorité de la population, pour ce qui est d'avoir accès à des services en français. Toutefois, pour de nombreux aînés ou pour les personnes vulnérables dans nos communautés, le français, cela ne suffit pas; ils ont besoin de la communication ou du service en anglais.

Le sénateur Champagne : Je comprends très bien. Mon père est décédé il y a quelques années seulement. S'il devait expliquer à un médecin ce qu'il avait en anglais, il serait mort bien avant 97 ans. Je peux comprendre ce que vous dites, mais en quelque sorte, le fait de pouvoir communiquer avec les gens est, selon moi, très important, pour s'assurer que tous aient accès aux services.

Mme Martin Laforge : Je suis d'accord. Pour régler les problèmes entourant le fait, pour quelqu'un, de ne pas parler français, il serait important de faire appel à des interprètes. Aucun programme ne prévoit d'interprète. Au Québec, vous pouvez trouver des interprètes dans d'autres langues, mais il est très difficile d'en trouver qui font le contraire. Il n'existe pas de programme officiel d'interprète anglophone et francophone. Il faut se fier à un fournisseur de soins, et c'est compliqué. S'il s'agit d'une situation médicale, il se peut que je ne connaisse pas les termes, moi non plus.

Si vous pensez à l'interprétation, cela n'a pas nécessairement à être de la traduction simultanée, mais il est important d'avoir ce type de soutien pour obtenir des services dans une langue donnée. S'il y a des services d'interprétation, je suis d'accord avec vous. Ce seraient des solutions hybrides qui rendraient la vie des Québécois et des Canadiens acceptable.

[*Français*]

La présidente : Puisqu'il n'y a plus de questions, j'aimerais remercier Mme Martin Laforge et M. Thompson de leur comparution devant le comité. Merci pour votre présentation et pour vos réponses.

Honorables sénateurs, la séance est suspendue pour quelques minutes et reprendra à huis clos.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Thursday, November 17, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met today at 9:30 a.m. to study the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it, to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights, and to study Air Canada's obligations under the Official Languages Act.

Senator Maria Chaput (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Senator Maria Chaput from Manitoba, chair of the committee.

I would now like to invite the members of the committee who are here to introduce themselves and I will start on my far right with the deputy chair.

Senator Champagne: Good morning, I am Senator Andrée Champagne from Quebec.

Senator De Bané: Pierre De Bané from Quebec.

Senator Tardif: Claudette Tardif from Alberta.

Senator Segal: Hugh Segal from Ontario.

Senator Poirier: Rose-May Poirier, New Brunswick.

The Chair: Thank you. Today we have with us the Minister of Canadian Heritage and Official Languages, the Honourable James Moore, and representatives of his department.

Mr. Moore, it is with great pleasure that the committee welcomes you to its meeting. On behalf of the members, I would like to thank you for accepting our invitation to appear here today.

Canadian Heritage is responsible for ensuring that the federal government is committed to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development, and promoting Canadian linguistic duality.

Your appearance is an opportunity for the committee to hear the minister on the subject of the annual report tabled in Parliament in August 2011 and on other issues falling within its mission in relation to official languages.

As you know, the committee recently decided to undertake an in-depth study relating to the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights. It is also examining the obligations of Air Canada and the CBC/Radio-Canada under the Official Languages Act. The committee hopes that the minister will be able to contribute to that subject.

Mr. Moore, once again, thank you for accepting our invitation to appear today. I would now invite you to take the floor, and the senators will follow with questions.

OTTAWA, le jeudi 17 novembre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 9 h 30, pour étudier l'application de la Loi sur les langues officielles ainsi que des règlements et instructions en découlant; sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens; ainsi que sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le sénateur Maria Chaput (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je me présente, sénatrice Maria Chaput, du Manitoba, présidente du comité.

J'aimerais maintenant inviter les membres du comité qui sont ici à se présenter et je commencerai à mon extrême droite avec la vice-présidente.

Le sénateur Champagne : Bonjour, je suis la sénatrice Andrée Champagne, du Québec.

Le sénateur De Bané : Pierre De Bané, du Québec.

Le sénateur Tardif : Claudette Tardif, de l'Alberta.

Le sénateur Segal : Hugh Segal, de l'Ontario.

Le sénateur Poirier : Rose-May Poirier, Nouveau-Brunswick.

La présidente : Merci. Nous accueillons aujourd'hui le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, l'honorable James Moore, ainsi que des représentants de son ministère.

Monsieur Moore, c'est avec grand plaisir que le comité vous accueille à sa réunion. Au nom des membres, je vous remercie d'avoir accepté notre invitation à comparaître aujourd'hui.

Patrimoine canadien a la responsabilité d'assurer que le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la dualité linguistique canadienne.

Cette comparution est une occasion pour le comité d'entendre le ministre au sujet du rapport annuel déposé au Parlement en août 2011, ainsi que sur d'autres questions relevant dans sa mission en matière de langue officielle.

Comme vous le savez, le comité a décidé récemment d'entreprendre une étude approfondie portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. Il se penche aussi sur les obligations d'Air Canada et de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Le comité espère que le ministre pourra contribuer à ce sujet.

Monsieur Moore, encore une fois, merci d'avoir accepté notre invitation à comparaître aujourd'hui. Je vous invite maintenant à prendre la parole, et les sénateurs suivront avec des questions.

Hon. James Moore, P.C., M.P., Minister of Canadian Heritage and Official Languages: Thank you. It is a pleasure to be here. I would first like to greet your chair, Senator Chaput, as well as all the members of the committee.

Accompanying me today are Hubert Lussier, on my right, acting as Assistant Deputy Minister for Citizenship and Heritage, and Amanda Cliff, Director General of Broadcasting and Digital Communications.

The study being conducted by your committee is highly relevant in this time of major change.

In October, you met with my colleague Tony Clement to discuss the government's communications with the public and service delivery in both official languages.

Thank you for now giving me the opportunity to appear before you and speak about matters for which I am responsible.

[English]

I believe that it is important for Canadians to have content in both of Canada's official languages and for that content to be present in an online and digital environment. Our government has done much to ensure that is the case.

Before dealing with online content, I would like to take a step back and review my overall responsibilities for official languages and broadcasting. As you know, my department oversees implementation of a number of acts, including Part VII of the Official Languages Act and the Broadcasting Act.

Under Part VII of the Official Languages Act, the Government of Canada must support the development of official language minority communities. It must also foster full recognition and use of both English and French in Canadian society. Every federal government institution has a duty to fulfill this obligation responsibly. However, it is my department that is responsible for delivering the Official Languages Support Programs, representing an expenditure of \$350 million a year.

For its part, the Broadcasting Act sets broadcasting policy for Canada as a whole. The act frames how we approach the broadcasting system. Our policies and programs work in a complementary fashion with the act to ensure that content is produced for both official languages communities across the country.

For close to half a century now, the government has been working within this legislative framework to promote Canadian culture, including both of our official languages, for all Canadians no matter what their place of residence.

[Translation]

A large number of players are taking part in this project of national scope. I am thinking in particular of CBC/Radio-Canada, the CRTC, the National Film Board, Telefilm Canada, the Canada Council for the Arts, and Library and Archives Canada.

L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles : Merci beaucoup. C'est un plaisir d'être ici. J'aimerais tout d'abord saluer la présidente, le sénateur Chaput, ainsi que tous les membres de ce comité.

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Hubert Lussier, à ma droite, qui agit à titre de sous-ministre adjoint pour la citoyenneté et le patrimoine et de Mme Amanda Cliff, directrice générale de la radiodiffusion et des communications numériques.

L'étude de votre comité est tout à fait pertinente en cette période de grandes transformations.

En octobre, vous avez rencontré mon collègue, Tony Clement, pour discuter des communications du gouvernement avec le public et les prestations de services dans les deux langues officielles.

Merci de me donner, à mon tour, l'occasion de comparaître devant vous pour parler des questions dont je suis responsable.

[Traduction]

J'estime qu'il est important que les Canadiens puissent trouver du contenu dans les deux langues officielles du Canada, et que ce contenu soit disponible aussi bien en ligne que sous forme numérique. Notre gouvernement a d'ailleurs fait de nombreux efforts en ce sens.

Avant de parler de la question du contenu en ligne, j'aimerais prendre quelques instants pour passer en revue les principales responsabilités qui m'incombent à l'égard des langues officielles et de la radiodiffusion. Comme vous le savez, mon ministère surveille l'application de plusieurs lois, notamment la partie VII de la Loi sur les langues officielles et la Loi sur la radiodiffusion.

En vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement du Canada doit appuyer l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il doit aussi promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Tous les organismes du gouvernement fédéral doivent s'acquitter de cette obligation de façon responsable. Toutefois, c'est à mon ministère que revient la tâche de mettre en œuvre les programmes d'appui aux langues officielles, dont le budget s'élève à 350 millions de dollars par année.

Par ailleurs, la Loi sur la radiodiffusion établit une politique de radiodiffusion pour l'ensemble du Canada. La loi nous donne des balises pour la mise en place du système de radiodiffusion canadien; à cela s'ajoutent nos politiques et nos programmes qui prévoient la production d'émissions pour les deux grands groupes linguistiques officiels du Canada.

Depuis maintenant près d'un demi-siècle, le gouvernement œuvre à l'intérieur de ce cadre législatif pour promouvoir la culture canadienne, qui comprend nos deux langues officielles, et ce, pour tous les Canadiens, peu importe leur lieu de résidence.

[Français]

Un grand nombre de joueurs participent à ce projet de loi d'envergure nationale. Je pense notamment à CBC/Radio-Canada, au CRTC, à l'Office national du film, à Téléfilm Canada, au Conseil des arts du Canada et à Bibliothèque et Archives Canada.

All the policies and programs of these organizations and the Department of Canadian Heritage seek to promote both our official languages and the vitality of minority communities.

Allow me to go into more detail about what my department does. At Canadian Heritage, we are making every effort to create an environment in which creators, artists, and cultural entrepreneurs can create high-quality content in English and French and can make it accessible to their fellow citizens. And official-language promotion is involved in everything we do.

What I am telling you is nothing new. But the environment in which we work is undergoing rapid transformation, completely changing our situation. This is an extremely positive observation: with multiple new platforms for creation and distribution, opportunities have grown tenfold. I do not have to try to convince you. I know that you are already taking advantage of technology to communicate with Canadians who use social media such as Facebook or Twitter, news feeds or email.

Today, technology has a central role in my activities and in those of my department. We still have much work to do, but I am pleased to be able to say that in every sector of the department, there has been no shortage of achievements.

[*English*]

In 2009, when we renewed our cultural support programs, we took the opportunity to modernize them. We gave them a digital media component, and this change is now bearing fruit.

I would take a moment here to recognize the important point that I believe July of 2009 was the nadir of the economic recession. At the base point of the worst moment of the worst recession since the Second World War, our government renewed all of our cultural programs, including the Canada Book Fund, the Canada Media Fund and the Canada Periodical Fund, for a period of five years. There is no other government in the world that made a similar commitment to culture and official languages. A renewal of five years is also unprecedented for most of these funding envelopes. Most envelopes have been on a one- or three-year cycle. Rarely are they routed for a five-year cycle.

The thing I underline particularly to official languages communities across the country is that renewing all of these funding envelopes for five years meant that the downturn in the economy and the recession would not affect Canada's commitment to official languages and culture. There is no country in the world that can say the same thing about their commitment to culture, particularly when you look, for example, at the United States and their approach to the National Endowment for the Humanities or at Great Britain and their 25 per cent cut across the board to cultural programs. During the recession, Canada is the only country in the G8 that increased and

L'ensemble des politiques et programmes de ces organismes et du ministère du Patrimoine canadien veillent à la promotion de nos deux langues officielles et à l'épanouissement des communautés en situation minoritaire.

Permettez-moi d'approfondir ce qui se fait dans mon ministère. À Patrimoine canadien, nous mettons tout en œuvre pour créer un environnement où les créateurs, les artistes et les entrepreneurs culturels peuvent créer un contenu de qualité en français et en anglais, et le rendre accessible à leurs concitoyens. Et la promotion des langues officielles est présente dans tout ce que nous faisons.

Ce que je vous dis n'est pas nouveau. Par contre, l'environnement dans lequel nous travaillons évolue rapidement et change complètement notre réalité culturelle. C'est une constatation extrêmement positive : avec la multiplication des plateformes de création et de diffusion, les possibilités sont décuplées. Je n'ai pas à vous convaincre de cette réalité. Je sais que vous tirez déjà profit de la technologie pour communiquer avec les Canadiens qui utilisent des médias sociaux comme Facebook et Twitter, ou encore les flux de nouvelles ou le courriel.

En ce moment, la technologie est au cœur de mes activités et de celles de mon ministère. Beaucoup de travail nous attend, mais je suis content de pouvoir dire que dans tous les secteurs du ministère, les réalisations ne manquent pas.

[*Traduction*]

En 2009, lorsque nous avons renouvelé nos programmes d'appui à la culture, nous en avons profité pour les moderniser. Nous les avons dotés d'un volet consacré aux médias numériques, et ce changement porte maintenant des fruits.

Je voudrais prendre un instant pour souligner un point important : d'après moi, le mois de juillet 2009 a marqué le point culminant de la récession. Au plus profond de la pire récession depuis la Seconde Guerre mondiale, notre gouvernement a renouvelé tous nos programmes culturels, y compris le Fonds du livre du Canada, le Fonds des médias du Canada et le Fonds du Canada pour les périodiques, leur accordant un nouveau mandat de cinq ans. Aucun autre gouvernement dans le monde n'a pris un tel engagement envers la culture et les langues officielles. Un renouvellement de cinq ans constitue aussi un événement sans précédent à l'égard de la plupart de ces enveloppes. La majorité d'entre elles ont connu des cycles d'un à trois ans. Elles bénéficient rarement d'un cycle de cinq ans.

J'attire particulièrement l'attention des communautés de langues officielles du pays sur le fait que le renouvellement de toutes ces enveloppes de financement pendant cinq ans signifie que le ralentissement économique et la récession n'auront aucun effet sur l'engagement du Canada envers les langues officielles et la culture. Il n'existe aucun autre pays dans le monde qui peut affirmer une telle chose au sujet de son engagement envers la culture, surtout si l'on se tourne, par exemple, vers les États-Unis et qu'on voit ce qui est arrivé au National Endowment for the Humanities, ou vers la Grande-Bretagne, qui a réduit tous ces programmes culturels de 25 p. 100. Pendant la récession, le

locked in funding for five years for culture and, in Canada's case, official languages. I think that is something for which we should be incredibly proud.

The Canada Book Fund, for example, is one of those programs. It helps publishers and industry organizations from both official languages groups to adopt new technologies. I am speaking now about the technological component that was added to all of these renewals over five years.

In the Canada Book Fund, this technological component allows publishers and industry organizations to produce and promote digital books and to improve their online presence. In 2010-11, French-language Canada Book Fund recipients published approximately 500 digital titles and reported \$2.6 million in digital sales and rights for their creations.

The Canada Periodical Fund supports a wide range of activities related to the production and distribution of Canadian content, both French and English, in paid print and online Canadian magazines and non-daily newspapers.

Magazines Canada has created a digital newsstand in partnership with the digital magazine provider Zinio. With the click of a button, Canadians can now order subscriptions and current and back issues of digital editions of more than 120 magazines such as *Coup de Pouce* or *Maclean's*.

On the music side, last year the Canada Music Fund added \$900,000 to its yearly support for projects that increase the visibility and accessibility of Canadian music content online. The fund has contributed to the production and marketing, especially online, of more than 257 anglophone music albums and 130 francophone albums.

I would like to add that two of our cultural support programs focus mainly on interactive media. In May 2010, we launched the Canada Interactive Fund, an investment of \$55 million over five years, to support the creation of digital and interactive, Canadian, cultural content by official languages minority communities and other non-profit organizations that aim to develop online, Canadian, interactive content.

As well, the Canadian Media Fund invests in the creation of screen-based media. In 2010-11, this partnership between the federal government and the broadcasting industry provided over \$335 million in support for more than 500 projects. Over 2,500 hours of content was created for both traditional and new media platforms in both English and French, as well as in Aboriginal languages and various other platforms.

We also support the creation of cultural content in minority communities through the Cultural Development Fund. In its project, a Virtual Heritage Corridor, the Quebec Labrador Foundation will create the technological tools to develop a

Canada a été le seul pays du G8 qui a augmenté et garanti pendant cinq ans le financement de la culture et, dans le cas du Canada, celui des langues officielles. Je crois que nous pouvons en tirer une grande fierté.

Le Fonds du livre du Canada est un exemple de tels programmes. Il aide les maisons d'édition et les organismes des deux groupes linguistiques à adopter les nouvelles technologies. Je parle à présent du volet technologique qui a été rajouté pour toutes les périodes de renouvellement quinquennal.

Le volet technologique du Fonds du livre du Canada a permis aux maisons d'édition et aux organismes de publier et de promouvoir des livres numériques et de rehausser leur présence en ligne. En 2010-2011, les organismes francophones qui ont reçu un appui du Fonds du livre du Canada ont publié près de 500 ouvrages numériques, dont les ventes et les droits ont atteint 2,6 millions de dollars.

Le Fonds du Canada pour les périodiques appuie une foule d'activités liées à la publication et à la distribution d'articles canadiens en français et en anglais, tant dans des magazines imprimés que dans des magazines en ligne ou des journaux non quotidiens.

L'organisme Magazines Canada a créé un kiosque à journaux virtuel en partenariat avec l'éditeur numérique Zinio. D'un seul clic, les Canadiens peuvent maintenant s'abonner à des magazines et obtenir les numéros actuels ou antérieurs de plus de 120 magazines canadiens comme *Coup de Pouce* ou *Maclean's*.

Du côté de la musique, l'an dernier, le Fonds de la musique du Canada a bonifié de 900 000 dollars son soutien annuel aux projets qui augmentent la visibilité et l'accessibilité au contenu musical canadien en ligne. Le Fonds a contribué à la production et la commercialisation, notamment en ligne, de plus de 130 albums de musique francophone et de 257 albums de musique anglophone.

J'aimerais ajouter que deux de nos programmes d'appui en culture portent principalement sur les médias interactifs. En mai 2010, nous avons lancé le Fonds interactif du Canada. Le fonds est doté d'un budget de 55 millions de dollars sur cinq ans. Il vise à soutenir la création de contenu culturel numérique ou interactif par les communautés de langue officielle en situation minoritaire ou d'autres organismes sans but lucratif qui œuvrent dans ce domaine.

De plus, par l'entremise du Fonds des médias du Canada, nous investissons dans les productions audiovisuelles. En 2010-2011, ce partenariat entre le gouvernement fédéral et l'industrie de la radiodiffusion a permis d'investir plus de 335 millions de dollars dans plus de 500 productions. Ce fonds a permis de réaliser plus de 2 500 heures d'émissions destinées aux plateformes traditionnelles et numériques, et ce, en anglais, en français, dans diverses langues autochtones et dans d'autres langues.

Nous appuyons aussi la création de contenu culturel dans les communautés en situation minoritaire grâce au Fonds de développement culturel. La Fondation Québec Labrador propose de créer un « Virtual Heritage Corridor ». Ce projet utilisera des

network of anglophone organizations and individuals involved in arts, culture and heritage in the Missisquoi and Richelieu region and join them together with their francophone counterparts.

[*Translation*]

Further, Web users will be able to explore the French and Acadian heritage of Atlantic Canada through a portal created by the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse and through the digitization work performed by the Association régionale de la côte Ouest.

I would like to add that we see digital media coming into use in minority-language schools and second-language courses.

As you know, we have agreements with the provinces and territories on minority-language teaching and second-language instruction. These agreements have made it possible to establish distance teaching networks for remote communities. They have also encouraged the use of computers in the classroom, and access to online teaching materials and online opportunities for exchanges.

Digital media represents an excellent tool for conveying information to our young people on all sorts of subjects, including our heritage and identity.

For example, last month I launched a new, free mobile application, available in both official languages, for the 200th anniversary of the War of 1812. With this app, we want to encourage Canadians, and especially young people, to participate in the celebrations and learn about their history.

The government's official app for the Royal Tour of the Duke and Duchess of Cambridge is another excellent example. Available in English and French, the app was very popular in Canada and around the world.

Last, I could not forgive myself if I failed to tell you about activities of my department's portfolio organizations. Their creativity is truly remarkable. They have become models for Canada and the entire world.

The NFB makes films available to all Canadians through its mobile applications. Its online viewing site features more than 2,000 productions, close to half of them in French, shown in the original language or with subtitles. Furthermore, one section of its site focuses on French-Canadian culture and already includes around 20 titles.

Under its Web-Cine 360 program, Telefilm Canada encourages the use of online marketing and social media for Canadian feature films in English and French.

[*English*]

CBC/Radio-Canada offers its programming in different digital platforms, proving to be very popular, especially in French. Since its launch in January 2010, tou.tv has generated 30 million video

outils numériques pour relier les organismes et les citoyens anglophones du milieu des arts, de la culture et du patrimoine dans la région du Missisquoi et du Richelieu, ainsi que leurs homologues francophones.

[*Français*]

De plus, les internautes pourront explorer le patrimoine français et acadien du Canada atlantique grâce à un portail créé par la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et grâce au travail de numérisation réalisé par l'Association régionale de la côte Ouest.

J'aimerais ajouter que les médias numériques font leur entrée dans les écoles de la minorité ou dans les cours de langue seconde.

Comme vous le savez, nous avons des ententes avec les provinces et les territoires en matière d'enseignement de la langue de la minorité et d'enseignement de la langue seconde. Ces ententes ont permis de mettre sur pied des réseaux d'enseignement à distance pour les communautés éloignées. Elles ont aussi favorisé l'utilisation d'ordinateurs en classe et l'accès à des ressources pédagogiques en ligne et à des occasions d'échange en ligne.

Les médias numériques sont un outil formidable pour transmettre des connaissances à nos jeunes sur toutes sortes de sujets, y compris notre patrimoine et notre identité.

Par exemple, le mois dernier, j'ai lancé une nouvelle application mobile gratuite, offerte dans les deux langues, pour le 200^e anniversaire de la guerre de 1812. Avec cette application, nous voulons encourager les Canadiens, plus particulièrement les jeunes, à participer aux célébrations et à découvrir leur histoire.

L'application officielle du gouvernement pour la tournée royale du duc et de la duchesse de Cambridge est un autre bel exemple. Cette application, offerte en anglais et en français, a connu un grand succès chez nous et dans le monde entier.

Enfin, je m'en voudrais de conclure sans vous parler de ce que font les organismes du portefeuille de mon ministère. Leur créativité est franchement remarquable. Ils sont devenus des exemples chez nous et dans le monde entier.

L'ONF met le cinéma à la portée de tous les Canadiens grâce à des applications mobiles. Son espace de visionnage en ligne propose plus de 2 000 productions, dont près de la moitié sont en français, en version originale ou sous-titrées. De plus, son site consacre une section à la francophonie canadienne et compte déjà une vingtaine de titres.

Dans le cadre de son programme Web-Ciné 360, Téléfilm Canada encourage l'utilisation du marketing en ligne et des médias sociaux pour les longs métrages canadiens en français et en anglais.

[*Traduction*]

CBC/Radio-Canada offre sa programmation sur diverses plateformes numériques qui connaissent beaucoup de succès, notamment du côté français. Depuis son lancement en

streams. Since June 2011, the espace.mu site has enabled Canadians to listen to any kind of music online, from hip hop to jazz to world music.

The National Arts Centre contributes to the development of French content online through various initiatives, including artsalive.ca, an educational website that provides resources to students, parents and teachers.

The Canada Council for the Arts supports many Canadian artists working in digital formats. For example, it proved funding for Vithèque, a platform for the presentation, promotion and distribution of the videos and films of independent artists. More than 500 titles are now available, the majority of which are francophone productions.

[Translation]

In conclusion, Madam Chair, the potential of the Internet, social media, and digital media is immense when we are looking to promote our culture, heritage, and official languages and to create content and make it accessible, often in real time. We have outstanding achievements to our credit and we want to build on this success.

Like you, I am aware that the use of digital media involves its share of challenges, but I believe that we are heading in the right direction.

Thank you for your attention and I will follow with interest your work as it proceeds.

The Chair: Thank you, Minister.

Senator Tardif: Good morning, Minister. And welcome, Ms. Cliff and Mr. Lussier. Your 2009-10 annual report says that the study on the implementation of section 41 of the Official Languages Act in the federal administration has reminded non-designated institutions of their obligations and laid the groundwork for a new approach to interdepartmental coordination. Have the results of that study been released and can you summarize the main points for us?

Mr. Moore: When we are talking about interdepartmental work, it is easier for Mr. Lussier to talk about it as a public servant.

Hubert Lussier, Acting Assistant Deputy Minister, Citizenship and Heritage, Canadian Heritage: The minister has just approved the new approach as it was presented to him. It is just about to be released, in the sense that for the moment, dialogue is ongoing with federal institutions. We have been in contact with the Office of the Commissioner of Official Languages, with the networks of coordinators, with the champions and with Treasury Board. Implementation will be taking place in the next few months.

Senator Tardif: Can you summarize the main points or are you not in a position to do that right now?

janvier 2010, tou.tv a généré 30 millions de flux vidéo. Depuis juin 2011, le site espace.mu permet aux Canadiens d'écouter toute sorte de musique en ligne, du hip-hop au jazz en passant par la musique du monde.

Le Centre national des Arts contribue à la production de contenu français en ligne par l'entremise de divers projets. Par exemple, son site ArtsVivants.ca, un site pédagogique, s'adresse aux étudiants, aux parents et aux enseignants.

Le Conseil des arts du Canada soutient de nombreux artistes canadiens qui travaillent dans l'univers du numérique. Par exemple, il a appuyé la Vithèque, une plateforme de diffusion, de promotion et de distribution de vidéos et de films d'artistes indépendants. Plus de 500 titres sont maintenant disponibles, et la majorité des titres sont des productions francophones.

[Français]

En conclusion, madame la présidente, le potentiel d'Internet, des médias électroniques et des médias sociaux est immense quand vient le temps de mettre notre culture, notre patrimoine et nos langues officielles en valeur et de créer du contenu et de le rendre accessible, souvent en temps réel. Nous avons de belles réussites à notre actif et nous voulons poursuivre sur cette lancée.

Je suis conscient, tout comme vous, que l'utilisation des médias numériques entraîne son lot de défis, mais je crois que nous allons dans la bonne direction.

Merci de votre attention et je suivrai avec intérêt le déroulement de vos travaux.

La présidente : Merci, monsieur le ministre.

Le sénateur Tardif : Bonjour, monsieur le ministre. Bienvenue à Mme Cliff et M. Lussier. Votre rapport annuel de 2009-2010 mentionne que l'étude sur la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles dans l'ensemble des institutions fédérales a permis de sensibiliser de nouveau les institutions non désignées à leurs obligations et de jeter les bases d'une nouvelle approche en matière de coordination interministérielle. Est-ce que les résultats de cette étude ont été rendus publics et pouvez-vous nous en résumer les grandes lignes?

M. Moore : Quand on parle des travaux interministériels, c'est plus facile pour M. Lussier d'en parler en tant que fonctionnaire.

Hubert Lussier, sous-ministre adjoint par intérim, Citoyenneté et patrimoine, Patrimoine canadien : Monsieur le ministre vient d'approuver la nouvelle approche telle qu'on la lui a présentée. Elle est sur le point d'être rendue publique, dans le sens où pour l'instant, le dialogue se passe avec des institutions fédérales. On a eu des communications avec le Commissariat des langues officielles, avec les réseaux de coordonnateurs, avec les champions et avec le Conseil du Trésor. La mise en vigueur va se passer dans les mois qui viennent.

Le sénateur Tardif : Est-ce que vous pouvez nous résumer les grandes lignes ou vous n'êtes pas en mesure de le faire en ce moment?

Mr. Lussier: I do not think it is a secret. It is about the coordination that the Minister of Canadian Heritage is responsible for in all federal institutions rather than focusing on the 33 that are referred to as designated that we coordinate at present. We will be introducing a scheme involving three categories, based on the institutions' potentials. The stronger the potential an institution has for positive actions in connection with the communities, the more stringent the rules for providing support and for accountability will be. For the others, the rules will be adapted to the potential and the requirements will be less onerous.

Senator Tardif: I certainly think that is a step in the right direction, to expand the number of institutions that are subject to it.

What is your current assessment of the performance of non-designated institutions in relation to implementation of Part VII of the Official Languages Act?

Mr. Moore: Non-designated, there continues to be, as we say in English, an "expectation". As you know, the official languages organizations, when they receive money from the government, there are mandates that we assign to each institution to deliver the goods in both official languages of Canada. That is a continuing expectation and we are not going to let it slide for each organization that receives money from the government.

Senator Tardif: There is an expectation, as you said, but is there an evaluation or follow-up for the organizations after that? This is a critical point and in fact we raised it in our report from the Senate committee, that there was a lack of consistency in relation to Part VII, and also in the last report of the Commissioner of Official Languages, he also voiced this criticism. He made recommendations in that regard. Is there an evaluation, is there follow-up with the organizations that do not meet the requirements, or are the ones who do, congratulated?

Mr. Lussier: The idea behind the approach the minister has approved is to support those institutions that are not designated and that still have statutory requirements to comply with. So that is precisely the objective behind this new approach.

In fact there are a large number of institutions, a good 20 of them, that are not designated but work closely with Canadian Heritage. I would also perhaps like to point out that the Commissioner of Official Languages included some non-designated institutions in his last report that had done a good job.

Senator Fortin-Duplessis: Welcome, Mr. Minister, and Ms. Cliff and Mr. Lussier as well.

My question follows on a question I also asked the President of the Treasury Board. Twelve years ago, the companies got permission from the government, from the Department of Industry, to be able to make people in cities that chose high-speed Internet pay more, in order to be able to install their system in remote communities, and in fact to provide for a broadband system so that everyone in Canada would have the same benefits.

M. Lussier : Je pense que ce n'est pas un secret. Il s'agit d'étendre la coordination qui est sous la responsabilité du ministre du Patrimoine canadien à l'ensemble des institutions fédérales plutôt que de la cibler sur les 33 dites désignées qui sont l'objet de notre coordination à l'heure actuelle. Nous introduirons un régime à trois catégories, en fonction du potentiel des institutions. Plus les institutions ont un potentiel fort d'actions positives envers les communautés, plus le régime d'accompagnement et de reddition de compte va être serré. Pour les autres, c'est un régime adapté au potentiel qui aura des exigences plus légères.

Le sénateur Tardif : Je trouve certainement que c'est un pas dans la bonne direction, d'élargir le nombre d'institution assujetti à cela.

Quelle évaluation faites-vous en ce moment de la performance des institutions non désignées à l'égard de la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles?

M. Moore : Non désignées, il continue à y avoir, comment on dit en anglais des « expectations ». Comme vous le savez, les organismes des langues officielles, quand ils reçoivent les sommes du gouvernement, il y a des mandats que nous imposons à chaque institution pour livrer la marchandise dans les deux langues officielles du Canada. C'est une attente qui continue et qu'on ne va pas laisser échapper pour chaque organisme qui reçoit les sommes du gouvernement.

Le sénateur Tardif : Il y a une attente, comme vous l'avez dit, mais est-ce qu'il y a une évaluation et un suivi par rapport aux organismes par la suite? C'est un point de critique et en fait nous avons soulevé dans notre rapport du comité sénatorial qu'il y avait un manque de cohérence par rapport à la partie VII et aussi dans le dernier rapport du commissaire aux langues officielles, il a aussi soulevé cette critique. Il a fait des recommandations dans ce sens. Est-ce qu'il y a une évaluation, un suivi auprès des organismes qui ne rencontrent pas les exigences ou féliciter ceux qui les font?

M. Lussier : L'idée de l'approche que le ministre a approuvée, c'est d'accompagner ces institutions qui ne sont pas désignées et qui ont néanmoins des exigences législatives à respecter. Donc c'est précisément l'objectif que poursuit cette nouvelle approche.

Il y a d'ailleurs un nombre important d'institutions, une bonne vingtaine, qui, sans être désignées, travaillent de près avec Patrimoine canadien. Enfin, j'aimerais peut-être souligner que le commissaire aux langues officielles a inclus dans son dernier rapport certaines institutions non désignées qui ont bien fait.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Monsieur le ministre, soyez le bienvenu; Mme Cliff et M. Lussier également.

Ma question découle d'une question que j'ai aussi posée au président du Conseil du Trésor. Il y a 12 ans, les compagnies avaient obtenu du gouvernement — du ministère de l'Industrie — la permission de pouvoir faire payer plus cher aux gens dans les villes qui choisissaient Internet haute vitesse, ceci afin de pouvoir installer leur système dans les milieux qui étaient éloignés et pour permettre, en fait, un système de large bande pour que tout le monde au Canada disposent des mêmes avantages.

Those companies have ignored that, and there are places more or less everywhere in Canada where some people do not have access to high-speed Internet. Are you going to back your colleague or take steps so that these companies finally have to do what they undertook to do: install all the necessary infrastructure so that all Canadians can have access to a truly efficient system?

Mr. Moore: As you know, Mr. Clement has already unveiled our broadband program for communities that need it. I am sure that Mr. Paradis will be pursuing that approach to make sure that those communities receive a service that is increasingly becoming essential.

But we also have to work with the market and not against it. From time to time, government involvement makes things a little more difficult, rather than easier, for establishing this type of service and for Internet service suppliers to be able to deliver these services outside urban areas in Canada. If Mr. Paradis, the new Minister of Industry, appears before your committee, he will certainly be able to point to those needs. As you know, he has constituents in his riding who very much need this type of approach and this type of policy. So it is something dear to his heart.

Senator Fortin-Duplessis: Given that yours is an important department for Canada, for francophones and anglophones, you also carry considerable weight. The weight carried by Mr. Paradis is not the only thing that can have an impact on the companies. You say you are going to leave the free market to operate, but I think that if you insist and you do something as the minister to really make sure this is equitable across Canada, that would be very important.

Mr. Moore: But it has to be completely equitable for the entire country, with the diversity there is on the ground, with the diverse markets in Canada and the diverse demands, and the Internet suppliers and what things cost. There are also the demands from the CRTC and the demands from organizations for Internet suppliers. It is not easy just to demand it or force them. I am not saying that is the role of the free market, but on the other hand it is a little more complex and it is expensive.

Senator Fortin-Duplessis: But we, here, do know there is a problem.

In the Senate, we now have the chance to have the little gem of an iPad that I was so anxious to get, something I was very interested in because I had seen one of our fellow senators who was able to read whatever books he wanted while he was travelling. I tried myself to download books in French and I could not find any. You mentioned, at page 3 of your presentation, that francophone organizations have received support from the Canada Book Fund and have published approximately 500 digital titles. Have you verified that? Is that figure of 500 accurate? I could not find them, in any event.

Mr. Moore: Yes, there are some.

Ces compagnies n'ont pas tenu compte de cela et au Canada, un peu partout, plusieurs n'ont pas accès à Internet haute vitesse. Allez-vous appuyer votre collègue ou faire des démarches pour qu'enfin ces compagnies fassent ce qu'elles s'étaient engagées à faire, c'est-à-dire installer tout ce qu'il fallait d'infrastructures afin de permettre à tous les Canadiens d'avoir accès à un système vraiment efficace?

M. Moore : Comme vous le savez, M. Clement a déjà dévoilé notre programme à large bande pour les communautés qui en ont besoin. Je suis certain que M. Paradis va continuer avec cette approche afin d'assurer que ces communautés reçoivent un service qui devient de plus en plus essentiel.

Mais il faut aussi travailler avec le marché et non pas contre lui. L'implication du gouvernement, de temps en temps, rend les choses un peu plus difficiles, et non pas plus faciles pour l'établissement de ce type de services et pour que les fournisseurs de services Internet soient en mesure de livrer ces services dans les régions du Canada. Si M. Paradis, le nouveau ministre de l'Industrie, se présente devant votre comité, il pourra certainement souligner ces besoins. Lui, comme vous le savez, a dans son comté des concitoyens qui ont vraiment besoin de ce type d'approche et de ce type de politique. C'est donc quelque chose qui lui tient à cœur.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Comme vous occupez un ministère important pour le Canada, pour les francophones et les anglophones, votre poids aussi est important. Ce n'est pas seulement le poids du ministre Paradis qui peut avoir un impact sur les compagnies. Vous dites qu'on laisse aller le libre marché, mais je pense que si vous insistiez et que si vous faisiez des démarches en tant que ministre afin de vraiment s'assurer que ce soit équitable à travers le pays, ce serait très important.

M. Moore : Mais il faut être entièrement équitable pour tout le pays, avec les diversités qui existent sur le terrain, avec les marchés divers au pays et les demandes diverses, ainsi que les fournisseurs d'Internet et le coût des choses. Il y a aussi les demandes du CRTC et les demandes des organismes pour les fournisseurs Internet. Ce n'est pas si facile de seulement le demander ou les forcer. Je ne dis pas que c'est la place au marché libre, mais de l'autre côté c'est un peu plus complexe et c'est cher.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Nous savons tout de même, nous, qu'il y a un problème.

Au Sénat, nous avons maintenant la chance d'avoir le petit bijou iPad que j'avais tellement hâte d'avoir. Une chose m'intéressait beaucoup parce que j'avais vu un de nos collègues sénateur qui pouvait, quand il était en voyage, lire les livres qu'il voulait. J'ai moi-même essayé de télécharger des livres en français et je n'ai pas été capable d'en trouver. Vous avez mentionné, en page 3 de votre présentation, que des organismes francophones ont reçu un appui du Fonds du livre du Canada et ont publié près de 500 ouvrages numériques. Avez-vous vérifié? Est-ce que ce nombre de 500 est exact? Je n'ai pas été capable de les trouver, en tous cas.

M. Moore : Oui, il y en a.

[English]

I will let Ms. Cliff speak to some of the elements of the book fund that we have put in place.

Keep in mind the iPad has existed for a year, maybe a year and a half total; that is iPad 1 and 2. There are iterations of these things coming forward.

The goal of the government is not to drive funding. The goal of our government should be trying to set up funding and maybe to lead the old order of things to change things, to recognize what is happening in the marketplace, but to leave things flexible. Then those who are aspiring to meet the marketplace, where the marketplace is moving, are not shut off from funds because funds are locked up in funding old media. That is the goal of things.

I have not published a book. Maybe Senator Segal can tell us about how he is planning to shift all his books into a digital environment so you can enjoy them on your iPad. The goal of the government with the book fund is to change the program so that funding is available so those who are seeking new audiences will not find out that our government has not modified our programs to make those funds accessible.

I would point out that in some of the investment cases that we have looked at as a government, where entrants have sought access — for example I think about the online bookstore — that we have also forced limits. This is one of the conditions that we imposed on Amazon as well, that they have an online content, that they highlight Canadian content and Canada's French content. You are familiar with amazon.com, and amazon.ca is the Canadian online store. Up until the intervention of our government there was not an express commitment to promote Canadian and French books on the amazon.ca website. We forced that commitment as part of the agreement for entrance into the Canadian marketplace. We have this in mind when we look at investment cases, not just our own spending as a government.

Amanda Cliff, Director General, Broadcasting and Digital Communications Branch, Canadian Heritage: That is comprehensive, minister. I do not have anything to add, other than that the basics of the book fund is to ensure there is a range of funding for publishers and the industry to increase their presence on line, to promote digital books and to digitize content. That, as the minister has said, represents a significant investment in the sector.

In terms of online content, I think when the Internet was first up, generally content was in English more often than any other language. We are now seeing greater use of the Internet by francophone Canadians because content in French is reaching a parallel with the English content.

[Traduction]

Je vais laisser Mme Cliff parler de certains aspects du Fonds du livre que nous avons créé.

N'oubliez pas que le iPad existe depuis un an, peut-être un an et demi en tout, nous avons donc le iPad 1 et le iPad 2. D'autres versions de ces appareils sont à prévoir.

Le but du gouvernement n'est pas de concentrer le financement dans un secteur donné. Notre gouvernement devrait plutôt essayer de mieux orienter le financement et peut-être d'amener l'ancien ordre des choses à bouger, de prendre acte de ce qui se passe dans le marché, en demeurant souple. Alors, ceux qui veulent aller à la rencontre du marché, en suivant son évolution, ne se retrouveront pas privés de tout soutien financier parce qu'on préfère financer les anciens médias. C'est ce qu'on vise.

Je n'ai pas publié de livre. Peut-être que le sénateur Segal pourrait nous dire comment il prévoit mettre tous ses livres en format numérique afin que vous puissiez les lire sur votre iPad. Lorsqu'il a créé le Fonds du livre, le gouvernement a voulu remanier le programme de façon à libérer du financement pour les gens qui cherchent de nouveaux publics.

J'aimerais souligner que nous avons aussi imposé des limites dans certains des dossiers d'investissement que nous avons analysés au gouvernement, lorsque des personnes ont cherché un accès à de nouvelles plateformes — par exemple les librairies virtuelles. C'est une des conditions que nous avons également imposées à Amazon : offrir un contenu en ligne, mettre en valeur du contenu canadien, dont du contenu en français. Vous connaissez amazon.com; quant à amazon.ca, c'est le site canadien de cette librairie virtuelle. Jusqu'à l'intervention de notre gouvernement, le site amazon.ca ne s'était pas explicitement engagé à promouvoir les livres canadiens et les livres en français. Nous lui avons imposé cet engagement avant d'accepter son entrée sur le marché canadien. Nous pensons à de telles questions lorsque nous examinons les dossiers d'investissement, pas juste aux dépenses du gouvernement.

Amanda Cliff, directrice générale, Direction générale de la radiodiffusion et des communications numériques, Patrimoine canadien : C'est un exposé exhaustif que vous avez fait là, monsieur le ministre. Je n'ai rien à ajouter, à part le fait que le Fonds du livre vise fondamentalement à donner aux maisons d'édition et aux acteurs de ce secteur d'activité accès à du financement pour accroître leur présence en ligne, promouvoir les livres numériques et numériser le contenu. Comme le ministre l'a dit, cela représente un investissement important dans ce secteur.

En ce qui concerne le contenu en ligne, je pense que dans les premiers temps d'Internet, le contenu était plus souvent en anglais que dans toute autre langue. Nous voyons à présent une plus grande utilisation d'Internet par les Canadiens francophones, parce que le contenu en français commence à être comparable au contenu en anglais.

Mr. Moore: An important point to make is that we are also in early days with regard to this technology. There is the Kobo, the Kindle, the iPad, the PlayBook and other technologies out there, all of which use different application stores and formats. Where you are purchasing your books on line, for example with the iPad, their online store may not be as evolved with regard to French content as other online bookstores. In time it will catch up.

We are in the first year with this technology, for the most part, particularly with regard to books. It is coming along. As more people buy the device and realize the market is there, things will shift.

The point that I think needs to be made is that given the shifting of the digital media, the shifting of the content and the way that creators and publishers are trying to create something to engage in the marketplace, it is essential for book publishers and consumers to have effective copyright legislation that allows this kind of digital content to be protected. That is also what we are trying to do with Bill C-11 that we put before the House of Commons. Copyright and intellectual property law needs to be updated. It has been not since I was a very young boy, and it needs to be. We have put that legislation forward, and I hope the official opposition — none of whom are here, which is great — will see and understand the need to do exactly what you described, to bring forward books that represent the diversity of Canada's creative communities.

[Translation]

Senator Segal: I would like to ask the minister to share his views on the situation of francophone minority groups outside Quebec. You know, they are somewhat threatened, from the point of view of language and writing, by the large anglophone culture that surrounds them.

[English]

I notice that there have been some interesting innovations in the department in the digital area, supporting, for example, the Government of Saskatchewan.

[Translation]

It is a program designed for the Fransaskois, but it is an initiative that supports the Collège universitaire de Saint-Boniface, for example.

[English]

Part of our problem in Canada with the francophone minorities is that many of their critical needs fall under provincial jurisdiction over which the federal government has no formal control. On the other hand, clearly in Saskatchewan, Manitoba and other places, you have found ways to provide support to provincial institutions, which are themselves developing a digital portal for providing

M. Moore : Il ne faut pas oublier qu'on en est encore aux tout débuts de cette technologie. Il y a le Kobo, le Kindle, le iPad, le PlayBook et d'autres technologies, qui utilisent toutes des boutiques d'applications et des formats différents. Lorsqu'on achète des livres en ligne, par exemple avec son iPad, la boutique virtuelle de cette technologie risque de ne pas avoir autant de contenu en français que d'autres librairies virtuelles. Cela s'arrangera avec le temps.

Nous en sommes essentiellement à la première année de cette technologie, surtout en ce qui concerne les livres. Les choses évoluent. À mesure que les gens seront de plus en plus nombreux à acheter l'appareil et à se rendre compte qu'il existe un marché, les choses changeront.

Il convient d'observer que l'évolution des médias numériques, du contenu et de la façon dont les créateurs et les maisons d'édition essayent de créer des produits qui intéressent le marché fait qu'il est nécessaire d'avoir, pour les éditeurs et les consommateurs, des lois efficaces sur les droits d'auteur afin de protéger ce type de contenu numérique. C'est également ce que nous essayons de faire avec le projet de loi C-11 que nous avons présenté à la Chambre des communes. Il faut moderniser les dispositions législatives sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Elles n'ont pas été modernisées depuis l'époque où j'étais un tout jeune enfant, et il faut que cela se fasse. Nous avons proposé cette loi, et j'espère que l'opposition officielle — dont aucun des représentants n'est présent ici, ce qui est formidable — verra et comprendra le besoin de faire exactement ce que vous avez décrit, de produire des livres représentatifs de la diversité des communautés créatives du Canada.

[Français]

Le sénateur Segal : J'aimerais demander au ministre de nous faire part de sa perspective de la situation des minorités francophones en dehors du Québec. Vous savez, ils sont, du point de vue de la langue et de l'écriture, un peu menacés par la grande culture anglophone qui les entoure.

[Traduction]

Je remarque que le ministère a mis en œuvre des innovations intéressantes dans le domaine numérique, pour appuyer notamment le gouvernement de la Saskatchewan.

[Français]

C'est un programme destiné aux Fransaskois, mais il s'agit là d'une initiative qui vient en appui au Collège universitaire de Saint-Boniface, par exemple.

[Traduction]

Au Canada, le problème des minorités francophones tient partiellement à ce que certains des besoins les plus importants les concernant relèvent du gouvernement provincial sur lequel le gouvernement fédéral n'a officiellement aucun contrôle. D'un autre côté, il est clair qu'en Saskatchewan, au Manitoba et ailleurs, vous avez trouvé des façons d'offrir un appui aux organismes

information and situation and pushing out in the French language for French language minorities. Is this part of a larger plan, a larger program, aimed at the provinces that have minorities most under threat?

[*Translation*]

Are these unique situations? Does this come as a key idea that can be funded with no problem? Or is a plan being developed to use NEXUS between the federal government and the provincial government to protect the interests of our francophone fellow Canadians who live in the provinces that are 90 per cent anglophone?

Mr. Moore: Yes, we are working together. We do not want to use intimidation against them, we have to work together. We also have to be aware of the fact that there are different dynamics in each region. My department was asked to get involved in the debate about the education system in New Brunswick. That is their jurisdiction; it is not up to me, as an anglophone from western Canada, to get involved in something under provincial jurisdiction. I am sure there are also political dynamics in Quebec that we should not be getting into. Every year, we have conferences with the departments responsible for culture and official languages, various meetings with various ministers responsible for those areas of jurisdiction, where we work and discuss subjects that could improve the case of minority groups.

[*English*]

I think, because it is still very recent in memory, for this exact dynamic of governments working together to deliver for official language minority communities by far the marquis moments on which all other moments should be benchmarked are the 2010 Olympic Games and Paralympic Games in Vancouver and Whistler. It really was an astonishing eye-opening moment. You had an organization like VANOC that committed for years that everything would be fine — and for the most part the games were, the opening ceremonies notwithstanding. However, what people do not realize is the scramble that took place in the three months prior to the games to get them up to where they needed to be to deliver the bilingual games that they did was quite astonishing.

At the time, almost none of the websites of the Government of British Columbia were in French, even tourism websites, basic health information and transportation information. None were translated into French for the Canadians and the international community that would be coming there. Keep in mind as well that the Olympic Games' first language is French. They are bilingual, but their first language is actually French. For the Olympic Games in Vancouver, organizations like TransLink, the transportation authority for the Lower Mainland, did not have kiosks with pamphlets in French. That was really astonishing. What makes it a helpful benchmark is that in the City of Vancouver, French, I believe, is the eighth language, but the

provinciaux, lesquels développent pour leur part un portail numérique afin de transmettre l'information, de faire le point et de communiquer en français avec les minorités francophones. Est-ce que cela fait partie d'un plan ou d'un programme plus vaste dans les provinces où les minorités sont les plus menacées?

[*Français*]

Est-ce que cela représente des cas uniques? Est-ce que cela arrive comme une idée clé qui peut être subventionnée sans problème? Ou est-ce qu'on est en train de développer un plan pour utiliser NEXUS entre le fédéral et le provincial afin de protéger les intérêts de nos compatriotes francophones qui résident dans les provinces qui sont à 90 p. 100 anglophones?

M. Moore : Oui, on travaille ensemble. On ne veut pas faire d'intimidation contre eux, on doit travailler ensemble. Il faut aussi être conscient du fait qu'il y a différentes dynamiques dans chaque région. On a demandé à mon ministère de s'impliquer dans le débat sur le système d'éducation au Nouveau-Brunswick. C'est leur compétence, ce n'est pas à moi, en tant qu'anglophone de la côte Ouest du Canada, de m'impliquer dans une compétence provinciale. Je suis certain qu'il y a également au Québec des dynamiques politiques auxquelles on ne devrait pas toucher. Chaque année, nous avons des conférences avec des ministères responsables de la culture ainsi que des langues officielles, différentes réunions avec différents ministres responsables de ces compétences, où nous travaillons et parlons des sujets susceptibles d'améliorer le cas des personnes en situation minoritaire.

[*Traduction*]

À mon avis, puisque c'est encore très frais dans notre mémoire, en ce qui concerne la dynamique précise des gouvernements qui travaillent ensemble en vue de produire des résultats pour les communautés linguistiques en situation minoritaire, les moments de loin les plus importants qui doivent servir de points de référence à tous les autres événements, ce sont les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver et à Whistler. Ce fut réellement un moment incroyablement révélateur. Pendant des années, le COVAN avait juré que tout irait bien; en fait, les jeux se sont bien déroulés pour l'essentiel, abstraction faite de la cérémonie d'ouverture. Toutefois, les gens ne se rendent pas compte du branle-bas de combat qui a eu lieu pendant dans les trois mois précédant les Jeux pour assurer le bilinguisme de l'événement.

À ce moment-là, presque aucun des sites web du gouvernement de la Colombie-Britannique n'était en français, même ceux concernant le tourisme, l'information médicale de base et les transports. Aucun n'avait été traduit en français pour les visiteurs canadiens ou étrangers qui se rendraient au jeu. Il ne faut pas oublier que le français est la première langue des Jeux olympiques. Les jeux sont bilingues, mais leur première langue est, en fait, le français. Pendant les Jeux olympiques de Vancouver, des organismes comme TransLink, l'administration des transports pour le Lower Mainland, n'avaient aucun kiosque où l'on aurait pu trouver de l'information en français. C'était vraiment étonnant. Fait intéressant, le français est, pour autant que je

provincial government websites were not translated. Many of our national sport organizations, whose marquis athletes were francophones, did not have their own websites in French. You can say this is astonishing. Who is this brilliant athlete? Who is this great speed skater from Rimouski, Quebec? However, when you go to the website for the national sport organization, it was all in English. You think how is this possible? We are spending so much money and we have such a commitment and we are so proud, how is it possible?

I think that is a benchmark for a pan-Canadian national exercise of the largest international event that Canada has ever hosted with such immense pressure where we knew going in that more than a third of the athletes at the games — half the athletes as it turned out — were from Quebec, and there were francophones from outside of Quebec as well. Yet national sports organizations had not translated their websites, the Government of British Columbia, the City of Vancouver and the transportation authority for the region did not have basic products in French? That is unacceptable. That is a benchmark. In spite of all that pressure, the mad scramble that took place in the three weeks leading up to the games was, for me, an eye-opening experience.

I was frustrated on two parts. I was the minister responsible for the Olympics for the federal government and I was also the minister for Official Languages. We were hosting the 2010 games and, as my colleagues Mr. Lussier and Ms. Cliff can attest, I was incredibly frustrated. About a month before the opening ceremonies of the Olympics, the House of Commons recessed; it was just before Christmas. I went to YVR, the Vancouver International Airport, and I spoke to the person that YVR had on staff — I do not think the person is there anymore — whose responsibility was to bring the airport up to a bilingual standard that would be more than acceptable for the hosting of the games. I went to the airport and said, “I am going to walk through this airport, from check-in to walking on to the plane and everything in between. I am going to go through the shops. I want to go to the bathroom. I want to get a coffee. I want to go to the gate. I want to go through security. I am going to do everything as though I am a francophone. I will not speak a word of English and I will tell you what I see.” We went through and they made a list. I said, “I am going to try to experience the Olympic experience as Jean-François Gadoury from Rimouski, Quebec. I went through the airport as a francophone. It was astonishing how, one month prior to the games, they were not ready.

At that time, they had a massive map, the largest in the room. Every airport does. They always put their airport in the middle of the map and show how their airport connects to the world. They do that here and in São Paulo; they do it everywhere. It was a massive new map in the newly renovated airport at YVR, with

sache, la huitième langue parlée à Vancouver; pourtant, les sites web du gouvernement provincial n'étaient pas traduits. Plusieurs de nos organismes sportifs nationaux, dont certains athlètes étoilés étaient francophones, n'avaient pas de site web en français. On peut dire que c'est incroyable. Qui est ce brillant athlète? Qui est ce formidable patineur de vitesse de Rimouski, au Québec? Et pourtant, le site web de l'organisme sportif national était entièrement en anglais. On se demande comment cela se peut. On dépense tant d'argent, on prend cette cause tant à cœur, on est si fier; comment est-ce possible?

Je pense que c'est une expérience pancanadienne marquante, concernant le plus grand événement international que le Canada a jamais organisé sous une telle pression, puisque nous savions dès le départ que plus du tiers des athlètes aux Jeux — en fait la moitié comme il s'est avéré — était du Québec, et qu'il y avait des francophones d'ailleurs également. Pourtant les organismes sportifs nationaux n'avaient pas traduit leurs sites web, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la Ville de Vancouver et l'administration des transports pour la région n'avaient aucun produit essentiel en français. C'est inacceptable. C'est une expérience marquante. Malgré toute cette pression, le branle-bas de combat qui a eu lieu dans les trois semaines avant les Jeux a été pour moi une expérience révélatrice.

J'étais frustré pour deux raisons. J'étais le ministre responsable des Jeux olympiques pour le gouvernement fédéral, et j'étais également le ministre pour les langues officielles. Nous étions en train d'organiser les jeux de 2010 et, comme mes collègues M. Lussier et Mme Cliff peuvent en témoigner, j'étais extrêmement frustré. À un mois environ des cérémonies d'ouverture des Olympiques, la Chambre des communes a suspendu ses travaux; c'était juste avant Noël. Je suis parti pour l'aéroport international de Vancouver, et j'ai parlé à l'un des membres du personnel de l'aéroport — je pense qu'il ne travaille plus là — qui était chargé d'amener l'aéroport à se conformer à une norme de bilinguisme qui serait plus qu'acceptable pour l'organisation des Jeux. Je suis allé à l'aéroport, et j'ai dit : « Je vais parcourir cet aéroport de long en large, des guichets d'enregistrement jusque dans les avions et tout ce qu'il y a entre les deux. Je vais visiter les boutiques et les toilettes, commander du café, aller aux portes d'embarquement et passer par les contrôles de sécurité. Je vais faire tout cela comme si j'étais francophone, sans dire un seul mot d'anglais, et je ferai ensuite part de mes conclusions. » C'est donc ce que nous avons fait et les personnes qui m'accompagnaient ont dressé une liste. J'ai voulu tenter l'expérience des Jeux olympiques comme si j'étais Jean-François Gadoury, de Rimouski, au Québec. J'ai donc visité l'aéroport comme si j'étais un francophone. J'ai été ahuri de constater qu'à un mois des jeux, rien n'était prêt.

À ce moment-là, il y avait une immense carte géographique dans la salle de l'aéroport. Chaque aéroport en a une. Toute la carte est centrée sur l'aéroport et montre son rayonnement dans le monde. On en trouve une comme cela ici et à São Paulo. On en trouve partout. C'était une immense carte, toute neuve, qui

Vancouver International Airport in the middle of it. It said, “Canada welcomes the world; Vancouver welcomes the world,” all in English. I said, “This is a problem.”

I remember going into the Vancouver 2010 kiosk where you buy T-shirts, hats, calendars and everything else. I looked at the store from 20 feet back and I said, “This is a problem.” They said, “Why?” I said, “Well, all the signs say, ‘Buy your T-shirts here, \$19.99.’” The backside was in French, butted up against the wall. I said, “If I am a francophone and I am coming here, this is not a bilingual Olympic experience. The Olympic experience needs to be thoroughly bilingual. You need to understand that.” We were walking through this and they made a long list of things that were inadequate.

I went back two weeks later and they were all changed, but it took the minister to go there and say to the person, “Do you not understand the basic elements of an experience that is bilingual?” It was frustrating.

Truth be told, the person who had been hired by Vancouver International Airport to do this was a francophone, just asleep at the switch. It was not good enough. It was a very eye-opening experience.

Senator Segal: I wish you would get off the fence and tell us how you really feel!

[Translation]

Senator Champagne: Thank you, Madam Chair. The most frustrating thing in the situation you describe is that before you had your experience at the airport, we had had the people from VANOC at the committee and we had tried to make them understand the situation.

I recall that the day after the opening of the games, you said you were disappointed or sorry, and I answered that I was furious, myself. And I really was.

Recently in Parliament we have had some amazing chaos coming from all the media when there were unilingual anglophone people appointed to our environment.

Today, we have the same problem with the Caisse de dépôt et placement in Quebec, where people have realized that there are managers who are unilingual anglophones and one of them is in charge of hiring people.

If we are to hope that one day people who want to be appointed to positions will be bilingual, bilingualism that you acquired, as you said, thanks to the immersion schools in your province, it is preferable for people to learn a language when they are younger.

montrait l'aéroport international de Vancouver au beau milieu. On y lisait ceci : « Canada welcomes the world; Vancouver welcomes the world », entièrement en anglais. J'ai alors constaté qu'il y avait un problème.

Je me rappelle que je me suis rendu au stand de Vancouver 2010, où l'on pouvait acheter des T-shirts, des casquettes, des calendriers et toutes sortes de choses. J'ai examiné la boutique avec 20 pieds de recul et j'ai déclaré qu'il y avait un problème. On m'a demandé pourquoi. J'ai répondu que toutes les pancartes annonçaient « Buy your T-shirts here, \$19.99 ». Le verso était en français, mais il donnait sur le mur. J'ai dit : « Si je suis un francophone et que je viens ici, ce n'est pas une expérience olympique bilingue. L'expérience olympique doit être entièrement bilingue. Il faut que vous compreniez cela. » Nous avons parcouru l'aéroport de long en large et les gens qui m'accompagnaient ont dressé une longue liste de choses qui n'allaient pas.

Je suis retourné deux semaines plus tard et les choses avaient changé, mais il a fallu que le ministre se rende là et demande à la personne si elle comprenait ce qu'était fondamentalement un service bilingue. Il y avait de quoi se fâcher.

À dire vrai, la personne embauchée à l'aéroport international de Vancouver pour s'occuper de cela était francophone, mais elle ne prenait pas sa tâche à cœur. Ce n'était pas suffisant. Cela a été une expérience très révélatrice.

Le sénateur Segal : J'aimerais que vous preniez position et que vous nous disiez ce que vous pensez réellement!

[Français]

Le sénateur Champagne : Merci beaucoup, madame la présidente. Le plus frustrant dans la situation que vous décrivez, c'est qu'avant que vous ne fassiez votre expérience à l'aéroport, nous avons reçu à ce comité les gens du COVAN et nous avons essayé de leur faire comprendre la situation.

Je me souviens que le lendemain de l'ouverture des jeux, vous aviez dit que vous étiez déçu ou désolé, et j'avais répondu que moi, j'étais en fureur. Et je l'étais vraiment.

Nous avons vécu récemment, au Parlement, un chaos extraordinaire venant de tous les médias suite à la nomination de gens unilingues anglophones dans notre environnement.

Aujourd'hui, nous avons le même problème avec la Caisse de dépôt et placement au Québec, où on se rend compte qu'il y a des cadres qui sont unilingues anglophones et que l'un d'entre eux est chargé d'embaucher les gens.

Si on veut espérer un jour que les gens qui veulent accéder à des postes soient bilingues — bilinguisme que vous avez acquis, comme vous le disiez, grâce aux écoles d'immersion dans votre province —, il faut de préférence que les gens apprennent une langue lorsqu'ils sont plus jeunes.

In 2009 or 2010, you signed a memorandum of understanding with the Council of Ministers of Education on minority language education and second language instruction. What form does that take, in day-to-day terms?

Mr. Moore: Those funds, and Senator Segal has correctly noted the need to work with the provinces, is one of the success stories in our commitment to working with the provinces: it is \$1 billion over five years, if I recall correctly. That is our agreement with the provinces, the Councils of Ministers of Education. It does not include Quebec. As usual, Quebec is not included in the agreement.

So we are going to have an agreement with each province to add funds so that young people can be educated in both of Canada's official languages. It operates based on their needs. We are working together. We have requirements relating to this new money, but we are aware that we must not get involved in the dynamic that exists in each province. In British Columbia and New Brunswick, there is a commitment in relation to official languages that is really very different from what is found in other provinces and we have to be aware of that.

The provinces are really happy with the money we are talking about, with the commitment and the length of the agreement. When it comes time to renew that budget envelope, we will have a long conversation with them to deliver the goods in the way that is suitable for them.

Senator Champagne: Premier Charest has proposed and implemented a system where students in grade six receive their education, whether it be mathematics or history or whatever, in another language. Is that maybe the way to do it?

Premier Charest, with an anglophone mother, was born with both feet firmly planted in bilingualism, but for people like you and me, it was different. The younger you are when you learn a second language, the easier it is.

When we had recently moved to an English neighbourhood, my children, who were five or six or seven years old, would have liked to go back where we came from, they complained that everyone spoke only English in our new community. I told them: "You have heard English being spoken since you were born, get out there and you will see." Ultimately, a year and a half later, all the children in the neighbourhood were switching from one language to another with no accent and with no problem.

It is much harder to learn another language after the age of 50. The ideal way is for it to be done in the schools. I am delighted that Quebec is part of this project. However, if we want to have these schools, the problem is finding teachers, that is the problem right now, teachers who will be able to change school boards and do grade six with children who have studied in French only. This would seem to be a major problem.

En 2009 ou 2010, vous avez conclu avec le Conseil des ministres de l'Éducation un protocole d'entente en matière d'enseignement dans la langue de la minorité et d'enseignement de la langue seconde. Cela s'exprime comment, dans la vie de tous les jours?

M. Moore : Cette somme — le sénateur Segal a justement souligné le besoin de travailler avec les provinces — est l'un des bijoux dans notre engagement de travailler avec les provinces : il s'agit d'une somme d'un milliard de dollars sur cinq ans, si je me souviens bien. C'est notre entente avec les provinces, les Conseils des ministres de l'éducation. Cela n'inclut pas le Québec. Comme d'habitude, le Québec n'est pas inclus dans l'entente.

Donc, on va faire une entente avec chacune des provinces pour ajouter les sommes afin que les jeunes soient formés dans les deux langues officielles du Canada. Cela fonctionne selon leurs besoins. Nous travaillons ensemble. Nous avons des demandes reliées à ces nouvelles sommes, mais nous demeurons conscients qu'il ne faut pas toucher la dynamique existante dans chacune des provinces. En Colombie-Britannique et au Nouveau-Brunswick, il y a un engagement au niveau des langues officielles qui est vraiment très différent que dans d'autres provinces et on doit en être conscients.

Les provinces sont vraiment contentes de la somme dont on parle, de l'engagement et de la durée de l'entente. Lorsque viendra le temps de renouveler cette enveloppe budgétaire, nous aurons une longue conversation avec eux pour livrer la marchandise de la manière qui leur convient.

Le sénateur Champagne : Le premier ministre Charest a proposé et mis en application un système où des élèves de sixième année reçoivent leur éducation, que ce soit les mathématiques, l'histoire ou quoi que ce soit, dans une autre langue. C'est peut-être la façon de faire?

Le premier ministre Charest, qui a une mère anglophone, est né les deux pieds ou les deux fesses dans le bilinguisme, mais pour des gens comme vous et moi, ce fut différent. Plus on est jeune quand on apprend une seconde langue, plus c'est facile.

Alors que nous étions fraîchement déménagés dans un quartier anglophone, mes enfants de cinq, six ou sept ans auraient voulu retourner d'où l'on était partis, ils se plaignaient que tout le monde ne parlait qu'anglais dans notre nouveau patelin. Je leur ai dit : « Tu entends parler anglais depuis que tu es au monde, sors, et tu vas voir. » Finalement, un an et demi après, tous les enfants du voisinage passaient d'une langue à l'autre sans accent et sans aucune difficulté.

C'est beaucoup plus difficile d'apprendre une autre langue après 50 ans. L'idéal, c'est que cela se fasse dans les écoles. Je suis ravie que le Québec fasse partie de ce projet. Par contre, si on veut avoir ces écoles, le problème est de trouver des professeurs — c'est le problème en ce moment — des professeurs qui vont pouvoir changer de commission scolaire et faire une sixième année avec des enfants qui n'ont étudié qu'en français. Il semblerait que c'est un problème majeur.

I hope it will be possible to do it with the money you say you have given out.

Your bilingualism, you acquired it when you were a child in an immersion school; you did not learn it as an adult?

Mr. Moore: That is right. But we need to talk a little about teachers. Yes, there are problems, but a majority of these barriers are caused by the unions. I can tell you where the differences lie between each of the provinces, the way the education system is organized and how teachers are hired in the education system.

[*English*]

In the province of Ontario there are five teachers' unions. In the province of British Columbia there is one, the B.C. Teachers' Federation, which is an incredibly powerful union. Relative to other unions and relative to the audience they serve, it is perhaps the most powerful union in the country. I come from a family of teachers. My mother was a French teacher in the 1970s, one of the first, and my sister is a French teacher in Burnaby today and has been for about 15 years. I come from a family of anglophones who teach French on the West Coast. I grew up learning French; almost all of my teachers were francophones from Quebec who came to British Columbia. However, over time, union power control has become tighter and tighter and there is a closed shop approach to this. Not bringing in new talent from outside the province has been to the detriment of the teaching of Canada's official languages in the province of British Columbia.

Senator Champagne: There is still a problem in different parts of the country where French teachers are not necessarily the right people. I was speaking with people from Ontario recently who did not know how to tell the difference between "feu" and "fou." It is just a question of bringing the tongue back, but they do not know that.

Mr. Moore: I hope that if the moment arrives they can say, "Feu! Feu!"

[*Translation*]

Senator Champagne: That would be completely "fou." Let us hope that qualified individuals can be found somewhere so we will have another generation of bilingual people.

Mr. Moore: I agree and this is very definitely a point that needs to be stressed at our next meeting with the departments responsible for la Francophonie in Canada. We really need to talk with the teachers and about their commitment.

At the same time, it is harder for a francophone to move to Vancouver to teach French there. The fact that the teachers who are already there have to be removed is very frustrating for them. I have a lot of respect for them. We should eliminate the barriers when it comes to the use of French in our schools because of the unions.

J'espère que cela pourra se faire avec les sommes que vous dites avoir distribuées.

Votre bilinguisme, vous l'avez acquis alors que vous étiez enfant dans une école d'immersion, vous ne l'avez pas appris adulte?

M. Moore : C'est vrai. Mais il faut parler un peu des professeurs. Oui, il y a des problèmes qui existent, mais la majorité de ces barrières sont causées par les syndicats. Je peux vous expliquer où il y a des différences entre chacune des provinces, la manière dont le système d'éducation est fait et comment les professeurs sont engagés dans le système d'éducation.

[*Traduction*]

Il existe cinq syndicats d'enseignants en Ontario. En Colombie-Britannique, il y en a un, la B.C. Teachers' Federation, qui est un syndicat incroyablement puissant. Par rapport à d'autres syndicats, compte tenu du nombre de membres, c'est probablement le syndicat le plus puissant du pays. Je suis né dans une famille d'enseignants. Pendant les années 1970, ma mère a été l'une des premières à enseigner le français, et ma sœur enseigne le français à Burnaby depuis une quinzaine d'années. Je suis issu d'une famille d'anglophones qui enseignent le français sur la côte Ouest. J'ai appris le français dès mon enfance. Presque tous mes enseignants étaient des francophones du Québec établis en Colombie-Britannique. Toutefois, avec le temps, l'emprise du syndicat est devenue de plus en plus forte et il existe maintenant un monopole d'embauche. Le fait qu'on ne puisse recruter des gens à l'extérieur de la province a été préjudiciable à l'enseignement des langues officielles en Colombie-Britannique.

Le sénateur Champagne : Il existe encore un problème dans différentes régions du pays où les personnes qui enseignent le français ne sont pas forcément les plus aptes à le faire. Récemment, je parlais à des gens de l'Ontario qui ne distinguaient pas la différence entre les mots « feu » et « fou ». Il s'agit tout simplement de ramener la langue vers l'arrière, mais ils ne savaient pas le faire.

M. Moore : J'espère qu'en cas de besoin, ils sauront dire « Feu! Feu! »

[*Français*]

Le sénateur Champagne : Ce serait complètement « fou ». Espérons que l'on trouvera de part et d'autre des personnes qualifiées pour qu'on ait une autre génération de gens bilingues.

M. Moore : Je suis d'accord et c'est un point très certainement à souligner lors de notre prochaine rencontre avec les ministères de la francophonie du Canada. Nous avons vraiment besoin d'échanges avec les professeurs et de leur engagement.

En même temps, il est plus difficile pour un francophone de déménager à Vancouver pour y enseigner le français. Le fait qu'on doive retirer les professeurs qui y sont déjà est très frustrant pour eux. J'ai beaucoup de respect pour eux. On devrait éliminer les barrières pour ce qui est de l'application du français dans nos écoles à cause des syndicats.

Senator Champagne: One thing that could be done too: when my son was attending university in Toronto, he supported himself practising French conversation with students in the Toronto area. That kind of exchange could easily be done between the provinces.

[English]

Mr. Moore: This is an important point. I will extend my time by five minutes.

As you know, Graham Fraser has done his examination of post-secondary education. The University of Northern British Columbia, where I did my undergraduate studies, was established in 1992. I graduated in 2000, just before I ran for office. I wanted to study political science, and to me one cannot understand Canadian politics without fully appreciating the Quiet Revolution and the speeches made in Quebec. These things are essential. If you do not read it, hear it and learn it in French, your degree is really missing something.

I was bilingual. One of my professors, Tracy Somerville, an anglophone, did her Ph.D. at Laval. She was a brilliant young professor. I borrowed books from her by Quebec authors who were describing the political dynamic in Quebec around Meech, Charlottetown and the Quiet Revolution, all those great debates that were formative of the contemporary Canadian political culture.

It was astonishing to me to learn that at the University of Northern British Columbia, a brand new university with a newly established curriculum, including a healthy faculty of the arts, there was not a single course taught in French. They had German; they had Spanish; and I think they also had Swedish as part of their circumpolar university network — but no French.

The teaching of French in schools is not only a K to 12 challenge. It extends to universities as well, particularly in the arts. French culture, politics and language are tied together. To not hear the arguments in the language in which they were communicated is to miss the passion and the underlying essence of them. When students cannot learn French or improve their French so that they can engage in the literature on Canadian politics in French, it is a missed opportunity.

[Translation]

The Chair: Mr. Minister, you are impressive, you understand how things are.

Senator De Bané: Mr. Minister, one section of your speech this morning is entitled “Promotion of our identity.”

Obviously the biggest engine for talking about our identity is the CBC/Radio-Canada. What I would like to tell you is that when I read the Broadcasting Act, where the Parliament of

Le sénateur Champagne : L’une des choses qui pourraient se faire également : lorsque mon fils étudiait à l’université à Toronto, il a gagné ses sous en faisant de la conversation française avec les élèves des environs de Toronto. Ce genre d’échange pourrait très bien se faire entre les provinces.

[Traduction]

M. Moore : C’est une question importante. Je prolongerai mon intervention de cinq minutes.

Comme vous le savez, Graham Fraser a examiné l’enseignement postsecondaire. L’Université Northern British Columbia, où j’ai fait mes études de premier cycle, existe depuis 1992. J’ai obtenu mon diplôme en 2000, juste avant de me présenter aux élections. Je voulais étudier les sciences politiques. À mon avis, on ne peut comprendre la politique canadienne sans véritablement connaître la Révolution tranquille et les discours prononcés au Québec. C’est capital. Si on ne peut ni les lire, ni les écouter, ni les étudier en français, le diplôme qu’on a obtenu n’est pas complet.

J’étais bilingue. Un de mes professeurs, Tracy Somerville, une anglophone, avait obtenu un doctorat à l’Université Laval. C’était une brillante jeune universitaire. Je lui ai emprunté des livres d’auteurs québécois qui décrivaient la dynamique politique au Québec autour des accords du lac Meech et de Charlottetown et de la Révolution tranquille, et tous ces grands débats qui ont façonné la culture politique moderne du Canada.

J’ai été stupéfait d’apprendre qu’à l’Université Northern British Columbia, un établissement flambant neuf doté d’un tout nouveau programme d’études, avec notamment une excellente faculté des lettres, il n’y avait pas un seul cours enseigné en français. Il y avait de l’allemand, de l’espagnol et, je pense même, du suédois, dans le cadre du réseau universitaire circumpolaire, mais rien en français.

L’enseignement du français dans les écoles dépasse le cadre de l’école de la maternelle à la 12^e année. Cela se prolonge à l’université, surtout en lettres. La culture, la politique et la langue françaises sont interconnectées. Si l’on ne peut écouter les débats dans leur langue d’origine, on ne peut en percevoir ni la passion, ni l’essence. Lorsque les étudiants ne peuvent apprendre le français ou se perfectionner dans cette langue afin de comprendre les documents en français sur la politique canadienne, c’est une occasion perdue.

[Français]

La présidente : Monsieur le ministre, vous êtes impressionnant, vous connaissez la réalité.

Le sénateur De Bané : Monsieur le ministre, l’une des sections de votre allocution ce matin a pour titre « La promotion de notre identité ».

La plus grosse locomotive pour parler de notre identité, c’est évidemment la société CBC/Radio-Canada. Et ce que je voudrais vous dire, c’est que quand je lis la Loi sur la radiodiffusion où le

Canada has described the purpose of creating a public broadcaster, the mission is very clear: it talks about promoting common values and reflecting this country, and also its regions.

When I watch Radio-Canada, however, no, I do not see that. I do not see any connection between what I see, what I hear, on this cultural engine and what I read in the Broadcasting Act. And I say to myself: when are we going to wake up and realize that if all Canadians contribute to the creation of this network, it is unreasonable for nearly all the news on Radio-Canada to relate primarily to one province, Quebec, with news about the international scene coming in a very, very distant second and one or two short news items about Canada toward the end.

And that means that I have to tune in to the CBC to find out what is happening in Canada. There are four million unilingual francophone Quebecers. They cannot tune in to the CBC the way bilingual francophone Quebecers can. No one in Canada is interested in tuning in to a propaganda network, but if I ask myself which are the most respected media in the world, whether it be *The New York Times*, *The Globe and Mail*, *Le Monde*, the *Guardian* or the most prestigious German newspapers, each of them is based in a particular country and provides the perspective of that country.

I will give you just one example out of many: every morning, from 5 a.m. to 9 a.m., on Radio-Canada, there is a program on the radio called “C’est bien meilleur le matin.” And during that four-hour program they occasionally talk with a correspondent, or two or three, in a country somewhere in the world, but never with a correspondent in another Canadian province. One example out of many.

And when I write to the president of the network, and I say: I listen to this radio host, and every time he is unable to convey his thought in French, he uses the English expression and then he says: “As they say in Chinese.” I said: Sir, a majority of the funding for Radio-Canada comes from those Chinese people. And he is incapable of saying the word “English” at that point. And he replies: “Listen, it is a small detail, it is not important.” He repeats “as they say in Chinese” five or six times in a single broadcast, incapable of saying the word “English” out loud.

So I say to myself, Mr. Minister, this is the Canadian government’s most important engine. We spend hours every day watching it. And I will tell you — and no one will be able to say otherwise — that if you tune in to the radio or television programs on Radio-Canada, you will never know about the whole country. It deals with one province, from virtually every perspective.

The second block consists of international news, which is not Canada. This is not reasonable.

The Chair: Senator De Bané, your question please.

Senator De Bané: I would like you to tell me whether you are going to look into this problem; look into whether someone needs to speak with the board of directors, since Radio-Canada is

Parlement du Canada a décrit la raison d’être de l’établissement d’une société publique de radiodiffusion, la mission est très claire : on parle de promouvoir des valeurs communes et de refléter ce pays, et également les réalités régionales.

Par contre, quand je regarde la SRC, non, je ne vois pas cela. Je ne vois aucune correspondance entre ce que je vois, ce que j’entends sur cette locomotive culturelle et ce que je lis dans la Loi sur la radiodiffusion. Je me dis : quand est-ce qu’on va cesser de dormir sur la « switch » et de se dire que si tous les Canadiens contribuent à l’établissement de ce réseau, ce n’est pas normal que presque toutes les nouvelles à la SRC portent en premier lieu sur une province, le Québec; très, très loin en arrière, sur la scène internationale; et, vers la fin, une nouvelle ou deux, très brèves sur le Canada.

Et cela m’oblige, moi, à syntoniser CBC pour savoir ce qui se passe au Canada. Il y a quatre millions de Québécois unilingues francophones. Eux ne peuvent pas, comme les francophones québécois bilingues, syntoniser CBC. Il n’y a personne au Canada qui est intéressé à syntoniser une chaîne de propagande, mais si je me demande qui sont les médias les plus respectés dans le monde, qu’il s’agisse du *New York Times*, du *Globe and Mail*, du journal *Le Monde*, du *Guardian* ou des journaux allemands les plus prestigieux, chacun d’entre eux est ancré dans un pays quelconque et donne la perspective de ce pays.

Je vous donne seulement un exemple parmi plusieurs : tous les matins, de 5 heures à 9 heures, à la radio de Radio-Canada, il y a une émission qui s’appelle « C’est bien meilleur le matin ». Et pendant cette émission qui dure quatre heures, de temps en temps on parle avec un correspondant, ou deux, ou trois, dans un pays dans le monde, mais jamais avec un correspondant qui se trouve dans une autre province canadienne. Un exemple parmi plusieurs.

Et quand j’écris au président de la radio, lui disant : j’entends cet animateur, chaque fois qu’il est incapable d’exprimer sa pensée en français, il emploie l’expression anglaise, puis il dit : « comme on dit en Chinois ». J’ai dit : Monsieur, la majorité du financement de la Société Radio-Canada vient de ces Chinois. Et il est incapable de dire le mot « anglais » à ce point-là. Puis il me répond : « Écoutez, c’est un petit détail, ce n’est pas important ». Il répète « comme on dit en Chinois » cinq ou six fois pendant la même émission, incapable de prononcer le mot « anglais ».

Alors je me dis, monsieur le ministre, que c’est la locomotive la plus importante du gouvernement canadien. On passe des heures, tous les jours, à regarder ça. Et je vous dis — et personne ne pourra me contredire — que jamais, en regardant les émissions de radio ou de télévision de la Société Radio-Canada on ne connaît le pays tout entier. Cela porte sur une province, quasiment à tout point de vue.

Le deuxième bloc, ce sont les nouvelles internationales, ce n’est pas le Canada. Ce n’est pas normal.

La présidente : Sénateur De Bané, votre question, s’il vous plaît.

Le sénateur De Bané : J’aimerais que vous me disiez si vous allez vous pencher sur ce problème; voir s’il faut en parler avec le conseil d’administration, puisque la Société Radio-Canada est

independent of the government. But we cannot close our eyes indefinitely. That is what I wanted to say to you about promoting identity, the subject that constantly annoys me.

Mr. Moore: I understand that your question is whether I agree with that. The most profound argument in Canada, I think, for the existence of the CBC, is the mandate to deliver the news, broadcasts in every part of the country. Not only in both of Canada's official languages, but also in the eight Aboriginal languages, as you know. That is its mandate. It is essential that the CBC continue making this kind of investment in the regions and it is also important that it be sensitive to the things that Senator De Bané has noted: the need to demonstrate a quality of French, a quality of service in every region of the country.

I think that one of the problems, and this is a little like with our health care system, is that the discussions in the media about the CBC and about our health care system are about the question of how much we are going to invest. In my opinion, the question is really whether, first, we agree that we need the CBC. Yes or no? Yes, okay. Second, what is its mandate? And third, how much does it need to fulfil its mandate? Those are the three questions.

But the mandate itself, and how it is going to fulfil it, is a much more profound question, in my opinion, than just the amounts of money allocated and whether or not to increase them, whether we will spend more money than the previous government, whether we are more in favour of the CBC, whether we are anti-artist, and so on. That is not the case. By saving money or spending different amounts, we may get a different product, but it has to be a quality product. Exactly as you say, without the CBC there is no broadcaster in British Columbia that can tell us in French what is happening in the other regions of Canada. Without the CBC, all of the information now available in the North in the Aboriginal languages would not exist because there is no market for providing that type of service. It is essential that the CBC deliver those goods.

And I am sure that if Senator Chaput, the committee chair, asks Hubert Lacroix and his team to come here and testify and talk to you about their mandate and how they are trying to deliver those services with the funds they have, that would be a very important discussion.

Today, as you know, the discussion is solely about the funding they receive, but that is not really the question; the question is how they spend those funds in an electronic environment to serve the needs of Canadians in an official language minority situation.

The Chair: Mr. Minister, the committee has just decided to undertake a study. The notice of motion was introduced in the Senate this week dealing with the CBC/Radio-Canada, its obligations under the Official Languages Act and certain obligations in relation to the act governing the CRTC. We will have an opportunity to discuss this again.

indépendante du gouvernement. Mais on ne peut pas fermer les yeux indéfiniment. Voilà ce que je voulais vous dire sur la promotion de l'identité, le sujet qui me taraude constamment.

M. Moore : Je comprends que votre question est de savoir si je suis d'accord avec cela. L'argument le plus profond au Canada, à mon avis, pour l'existence de la Société Radio-Canada, est le mandat de livrer les nouvelles, les émissions dans chaque coin du pays. Non seulement dans les deux langues officielles du Canada, mais aussi dans les huit langues autochtones, comme vous le savez. C'est son mandat. Il est essentiel que la Société Radio-Canada continue à faire ce type d'investissement dans les régions et c'est aussi important qu'elle soit sensible aux choses que le sénateur De Bané a soulignées, soit le besoin de montrer une qualité du français, une qualité de service dans chaque région du pays.

Un des problèmes selon moi, c'est un peu comme pour notre système de santé, est que les débats dans les médias autour de Radio-Canada et autour de notre système de santé portent sur la question de savoir combien on va investir. Pour moi, la question est vraiment de savoir si, premièrement, on est d'accord qu'on a besoin de la Société Radio-Canada. Oui ou non? Oui, O.K. Deuxièmement, quel est son mandat; troisièmement, de combien a-t-elle besoin pour exécuter son mandat? Ce sont les trois questions.

Mais le mandat lui-même et comment elle va le mener à bien est pour moi une question beaucoup plus profonde que les simples montants alloués et s'ils augmentent ou non, si on dépense plus d'argent que l'ancien gouvernement, si on est plus en faveur de la Société Radio-Canada, si on est anti-artiste, et cetera. Ce n'est pas le cas. Avec des économies ou différentes sommes d'argent, on peut avoir un produit différent, mais ce doit être un produit de qualité. Comme vous le dites exactement, sans la Société Radio-Canada, il n'y a aucun radiodiffuseur en Colombie-Britannique qui peut nous dire en français ce qui se passe dans les autres régions du Canada. Sans la Société Radio-Canada, toutes les informations disponibles maintenant dans le Nord dans les langues autochtones n'existeraient pas parce qu'il n'y a pas de marché qui existe pour livrer ce type de service. Il est essentiel que Radio-Canada livre ce type de marchandise.

Et je suis certain que si le sénateur Chaput, la présidente du comité, demande à Hubert Lacroix et son équipe de venir ici témoigner et vous parler de leur mandat et la manière dont ils essaient de livrer ces services avec les sommes qu'ils ont, ce serait un débat très important.

Aujourd'hui, comme vous savez, le débat porte seulement sur les montants qu'ils reçoivent, mais ce n'est pas vraiment la question; la question est de savoir comment ils dépensent ces sommes dans un environnement électronique pour servir les besoins des Canadiens dans une situation de langue officielle minoritaire.

La présidente : Monsieur le ministre, le comité a décidé d'entreprendre une étude justement. L'avis de motion a été déposé au Sénat cette semaine en ce qui a trait à CBC/Radio-Canada, ses obligations à l'égard de la Loi sur les langues officielles, ainsi que certaines obligations à l'égard de la loi sur le CRTC. Nous aurons la chance d'en discuter.

Senator Poirier: First, I am perhaps the best example of the progress that has been made over the years.

I was born into a francophone family in New Brunswick, in an English-speaking locale, where the only French we learned in school in those days was “la porte,” “la fenêtre,” “le plancher,” and “le plafond.” So we have made a lot of progress since that time.

[*English*]

I want to go back to what we are actually studying here, the social media with respect to Canadian language rights. I have two questions. One has to do with that, and one relates to the other senator’s question.

Do you think it is possible for all Canadians at this point to use Internet, new media, social media, in the official language of their choice, regardless of their condition or place of residence, even if they have a handicap of being blind or deaf or impaired? Do you think the federal government, in the media and educational sector, is capable of meeting the language needs of anglophones and francophones in all sectors even if they have a handicap?

Mr. Moore: There are failures in the system, without doubt, and I think provinces and the federal government are aspiring and working towards trying to fix those. Keep in mind that many of these failings are very complicated to address. Anybody who would argue that these things are entirely seamless, flawless and perfect across the system is fooling himself.

Senator Poirier: There is continued work being done at all times.

[*Translation*]

My second question follows on Senator Fortin-Duplessis’ question and concerns the agreement you have with the provinces to transfer funds for education, for promoting the second language in minority communities. Is there follow-up to see whether those provinces are in fact using those funds for the purposes for which they are intended, to help the second language in minority communities?

Senator Fortin-Duplessis: That was my question.

Mr. Moore: There are measures for accountability.

Mr. Lussier: Just quickly, the provinces all submit reports. They undertake to spend the money under the two categories you mentioned, second language instruction or minority language education. The amounts are predetermined and they prepare reports afterwards that are detailed enough that we can be confident in that.

The Chair: Mr. Minister, we are very grateful to you for appearing here this morning. I would like to add that you are undoubtedly aware that we have undertaken — the committee is interested in the results of the audit done by the Commissioner of Official Languages in relation to Air Canada and its language obligations. We have not had time to discuss that with you. But

Le sénateur Poirier : Premièrement, je suis peut-être le plus bel exemple pour montrer les progrès réalisés au fil des années.

Je suis venue au monde dans une famille francophone au Nouveau-Brunswick, dans un endroit anglophone, où le seul français qu’on apprenait dans les écoles dans notre temps, c’était la porte, la fenêtre, le plancher, puis le plafond. Donc, on a fait beaucoup de progrès depuis ce temps.

[*Traduction*]

J’aimerais retourner au sujet qui nous occupe réellement : les médias sociaux par rapport aux droits linguistiques canadiens. J’ai deux questions. L’une concerne ce sujet; la deuxième reprend l’autre question du sénateur.

Pensez-vous qu’il soit possible à l’heure actuelle pour tous les Canadiens d’utiliser Internet, les nouveaux médias, les médias sociaux, dans la langue officielle de leur choix, peu importe leur situation ou leur lieu de résidence, et même s’ils ont un handicap comme la cécité, la surdité ou une incapacité? Pensez-vous que le gouvernement fédéral, dans les médias et dans le secteur de l’éducation, est capable de répondre aux besoins linguistiques des anglophones et des francophones dans tous les secteurs, même s’ils ont un handicap?

M. Moore : Il y a des failles dans le système, cela ne fait aucun doute. Je pense que les provinces et le gouvernement fédéral veulent y remédier et travaillent dans ce sens. N’oubliez pas que plusieurs de ces failles sont très difficiles à combler. Ce serait une erreur de croire qu’il n’y a pas de problèmes et que tout va parfaitement bien à l’échelle du système.

Le sénateur Poirier : On y travaille constamment.

[*Français*]

Ma deuxième question fait suite à celle du sénateur Fortin-Duplessis et concerne l’entente que vous avez avec les provinces pour le transfert de fonds pour l’éducation, pour la promotion de la deuxième langue dans un endroit minoritaire. Est-ce qu’il y a un suivi pour voir si, en réalité, ces provinces utilisent ces fonds aux fins auxquelles ils sont destinés, c’est-à-dire aider la deuxième langue dans une situation minoritaire?

Le sénateur Fortin-Duplessis : C’était ma question.

M. Moore : Il y a des mesures pour l’imputabilité.

M. Lussier : Rapidement, les provinces soumettent toutes des rapports. Elles s’engagent à dépenser l’argent selon les deux catégories que vous avez mentionnées, l’enseignement de la langue seconde ou l’enseignement dans la langue de la minorité. Les montants sont préétablis et elles font des rapports par la suite qui sont suffisamment détaillés pour qu’on ait cette confiance.

La présidente : Monsieur le ministre, nous vous sommes très reconnaissants de votre comparution ce matin. J’aimerais ajouter que vous êtes sans doute au courant que nous avons entrepris, le comité s’intéresse aux résultats de la vérification du commissaire aux langues officielles par rapport à Air Canada et à ses obligations linguistiques. Nous n’avons pas eu le temps d’en discuter avec vous.

could you send us your comments on that subject, because that is another study the committee has undertaken, Air Canada's language obligations, working with the report by the Commissioner of Official Languages? Would that be possible?

Mr. Moore: Yes, as you know, from the outset, our government expects this. That is the law. Air Canada has to provide services in both of Canada's official languages. I know it is becoming more and more complex with how the company is changing. As you know, in the past, our government introduced a bill on this subject and I am sure the new Minister of Transport, Mr. Lebel, will be prepared to answer your questions about this in detail. That is the best way to proceed to make sure that Air Canada is accountable for respecting the official languages of Canada.

The Chair: Perhaps your staff could look into what the commissioner said in his audit. If you have comments about that, could they send them to our committee? Could your staff send comments about that in writing?

Mr. Moore: Yes, but the Minister of Transport is the one responsible for this issue. In the past, he was the one who introduced the bill about this. If you want me to come back in future, I can certainly come back to discuss any subject you may choose.

The Chair: You prefer not to comment about the audit done by the Commissioner of Official Languages? It is not necessary, perhaps, in your opinion?

Mr. Moore: I have no comment on his report at this time.

The Chair: Thank you. Our thanks to you and your staff.
(The committee adjourned.)

Mais est-ce que vous pourriez nous faire parvenir vos commentaires à ce sujet parce que c'est une autre étude que le comité a entreprise, les obligations linguistiques à Air Canada, en travaillant avec le rapport du commissaire aux langues officielles? Est-ce que ce serait possible?

M. Moore : Oui, comme vous le savez, dès le début, notre gouvernement l'attend. C'est la loi. Air Canada doit offrir ses services dans les deux langues officielles du Canada. Je sais que cela devient de plus en plus complexe avec la façon dont la compagnie évolue. Comme vous le savez, dans le passé, notre gouvernement a proposé un projet de loi à ce sujet et je suis certain que le nouveau ministre des Transports, M. Lebel, va être prêt à répondre à vos questions en détails là-dessus. C'est la meilleure façon de procéder pour s'assurer que Air Canada soit responsable pour respecter les langues officielles du Canada.

La présidente : Peut-être que votre personnel pourrait se pencher sur ce que le commissaire a dit dans sa vérification. Si vous avez des commentaires à ce sujet, est-ce qu'ils pourraient les faire parvenir à notre comité? Est-ce que votre personnel pourrait faire parvenir des commentaires à cet effet par écrit?

M. Moore : Oui, mais c'est le ministre des Transports qui est responsable de ce dossier. Dans le passé, c'était lui qui avait proposé le projet de loi là-dessus. Si vous voulez que je revienne à l'avenir, je peux certainement revenir sur n'importe quel sujet de votre choix.

La présidente : Vous préférez ne pas commenter au sujet de la vérification du commissaire aux langues officielles? À votre avis, ce n'est pas nécessaire, peut-être?

M. Moore : Je n'ai pas de commentaire sur son rapport en ce moment.

La présidente : Merci beaucoup. Merci à vous et à votre personnel.
(La séance est levée.)

APPEARING

Thursday, November 17, 2011

The Honourable James Moore, P.C., M.P., Minister of Canadian Heritage and Official Languages.

WITNESSES

Monday, October 31, 2011

Treasury Board of Canada Secretariat:

Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada;

Sue Lajoie, Senior Director, Community and Collaboration;

Ryan Androsoff, Senior Policy Advisor, Web 2.0, Community and Collaboration;

Marc Tremblay, Executive Director, Official Languages Centre of Excellence, Office of the Chief Human Resources Officer.

Monday, November 14, 2011

Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada:

Diane Côté, Director of Government and Community Relations;

Serge Quinty, Director of Communications.

Quebec Community Groups Network (QCGN):

Sylvia Martin-Laforge, Director General;

Stephen D. Thompson, Director of Policy, Research and Public Affairs.

Thursday, November 17, 2011

Canadian Heritage:

Hubert Lussier, Acting Assistant Deputy Minister, Citizenship and Heritage;

Amanda Cliff, Director General, Broadcasting and Digital Communications Branch.

COMPARAÎT

Le jeudi 17 novembre 2011

L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles.

TÉMOINS

Le lundi 31 octobre 2011

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada;

Sue Lajoie, directrice principale, Collectivité et Collaboration;

Ryan Androsoff, conseiller principal en politiques, Web 2.0, Collectivité et Collaboration;

Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines.

Le lundi 14 novembre 2011

Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada :

Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires;

Serge Quinty, directeur des communications.

Quebec Community Groups Network (QCGN) :

Sylvia Martin-Laforge, directrice générale;

Stephen D. Thompson, directeur de la politique stratégique, de la recherche et des affaires publiques.

Le jeudi 17 novembre 2011

Patrimoine canadien :

Hubert Lussier, sous-ministre adjoint par intérim, Citoyenneté et patrimoine;

Amanda Cliff, directrice générale, Direction générale de la radiodiffusion et des communications numériques.