

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

Première session de la
quarante et unième législature, 2011

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

OFFICIAL LANGUAGES

LANGUES OFFICIELLES

Chair:

The Honourable MARIA CHAPUT

Monday, October 17, 2011 (in camera)
Monday, October 24, 2011
Thursday, October 27, 2011

Issue No. 2

Third, fourth and fifth meetings on:

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

and

First and second meetings on:

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

APPEARING:

The Honourable Tony Clement, P.C., M.P.,
President of the Treasury Board

WITNESSES:

(See back cover)

Présidente :

L'honorable MARIA CHAPUT

Le lundi 17 octobre 2011 (à huis clos)
Le lundi 24 octobre 2011
Le jeudi 27 octobre 2011

Fascicule n° 2

Troisième, quatrième et cinquième réunions concernant :

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

et

Première et deuxième réunions concernant :

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

COMPARAÎT :

L'honorable Tony Clement, C.P., député,
président du Conseil du Trésor

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	Losier-Cool
(or Tardif)	Mockler
Dawson	Poirier
Fortin-Duplessis	Segal
* LeBreton, P.C.	Tardif
(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 Dawson replaced the Honourable Senator De Bané, P.C. (*October 26, 2011*).

The Honourable Senator Segal replaced the Honourable Senator Eaton (*October 17, 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	Losier-Cool
(ou Tardif)	Mockler
Dawson	Poirier
Fortin-Duplessis	Segal
LeBreton, C.P.	Tardif
(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 Dawson a remplacé l'honorable sénateur De Bané, C.P. (*le 26 octobre 2011*).

L'honorable sénateur Segal a remplacé l'honorable sénateur Eaton (*le 17 octobre 2011*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, October 5, 2011:

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

That the Standing Senate Committee on Official Languages be authorized to examine and report on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights; and

That the committee report from time to time to the Senate but no later than October 31, 2012, and that the committee retain all powers necessary to publicize its findings until December 31, 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 5 octobre 2011 :

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

Que le Comité sénatorial permanent des langues officielles soit autorisé à étudier, afin d'en faire rapport, l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens;

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

La motion, mise aux voix, est adoptée.

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Monday, October 17, 2011
(4)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met in camera this day at 5:07 p.m., in room 505, Victoria Building, 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, Losier-Cool, Mockler, Poirier and Tardif (8).

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

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 rule 92(2)(e), the committee discussed a draft agenda (future work).

At 6:08 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, October 24, 2011
(5)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m., in room 9, Victoria Building, 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, Mockler and Tardif (6).

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.*)

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le lundi 17 octobre 2011
(4)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit à huis clos aujourd'hui, à 17 h 7, dans la salle 505 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, Losier-Cool, Mockler, Poirier et Tardif (8).

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

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'article 92(2)e) du Règlement, le comité examine un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

À 18 h 8, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 24 octobre 2011
(5)

[*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 Chaput (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chaput, De Bané, C.P., Fortin-Duplessis, Mockler et Tardif (6).

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.*)

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Wednesday, October 5, 2011, the committee began its study on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights.

WITNESSES:

Office of the Commissioner of Official Languages:

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages;
 Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch;
 Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management;
 Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch;
 Robin Cantin, Director, Strategic Communications and Production.

Mr. Fraser made a presentation and, together with all the other witnesses, answered questions.

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

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, October 27, 2011
 (6)

[*Translation*]

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

Members of the committee present: The Honourable Senators Chaput, Dawson, Fortin-Duplessis, Poirier and Tardif (5).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and David Charbonneau, Communications Officer, Senate of Canada.

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 study on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 5 octobre 2011, le comité débute son étude concernant l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens.

TÉMOINS :

Commissariat aux langues officielles :

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles;
 Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité;
 Lise Cloutier, commissaire adjointe, Services intégrés;
 Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques;
 Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production.

M. Fraser fait une présentation et, avec tous les autres témoins, répond aux questions.

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

ATTESTÉ :

OTTAWA, le jeudi 27 octobre 2011
 (6)

[*Français*]

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

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Dawson, Fortin-Duplessis, Poirier et Tardif (5).

Aussi présents : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et David Charbonneau, agent de communications, Direction des communications du Sénat.

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.

APPEARING:

The Honourable Tony Clement, P.C., M.P., President of the Treasury Board.

*WITNESSES:**Treasury Board of Canada Secretariat:*

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

Mimi Lepage, Executive Director, Information and Privacy Policy;

Daphne Meredith, Chief Human Resources Officer;

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

Minister Clement made a presentation and, together with all the other witnesses, answered questions.

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

*ATTEST:**COMPARAÎT :*

L'honorable Tony Clement, C.P., député, président du Conseil du Trésor.

*TÉMOINS :**Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :*

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

Mimi Lepage, directrice exécutive, Politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels;

Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines;

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

Le ministre Clement fait une présentation et, avec tous les autres témoins, répond aux questions.

À 10 heures, 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 24, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met today at 5 p.m. to study the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it, and in particular 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, I see that we have quorum, and I declare the meeting open.

Welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Senator Maria Chaput from Manitoba, chair of the committee. Before introducing 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.

Senator Champagne: Andrée Champagne from Quebec.

Senator Mockler: Percy Mockler, New Brunswick.

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

Senator Tardif: Claudette Tardif from Alberta.

The Chair: Thank you. Today we have with us the Commissioner of Official Languages, Graham Fraser, who is appearing to give us his views on various official languages issues. One of the things Mr. Fraser will present is the key conclusions from the last two annual reports on official languages published by the Office of the Commissioner.

The commissioner's appearance is also an excellent opportunity for senators to ask him questions about three subjects of particular interest to the committee in the coming months: first, the use of the internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights; second, Air Canada's obligations under the Official Languages Act; and third, the obligations of CBC/Radio-Canada under the Official Languages Act and certain specific aspects of the Broadcasting Act.

Mr. Fraser, on behalf of the committee members, I would like to thank you for taking the time to present your reports and answer our questions.

With you today are four senior officials from the Office of the Commissioner: Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch; Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management; Johane Tremblay,

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 24 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 en particulier pour étudier 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 vois que nous avons le quorum, je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis le sénateur 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 à se présenter, en commençant par ma gauche.

Le sénateur Champagne : Andrée Champagne, du Québec.

Le sénateur Mockler : Percy Mockler, du Nouveau-Brunswick.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Suzane Fortin-Duplessis, du Québec.

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

La présidente : Merci. Nous accueillons aujourd'hui le commissaire aux langues officielles, M. Graham Fraser, qui comparait pour nous donner son point de vue sur différents enjeux en matière de langues officielles. M. Fraser nous présentera entre autres les principales conclusions des deux derniers rapports annuels sur les langues officielles publiées par le commissariat.

Cette comparution est aussi une belle occasion pour les sénateurs de poser des questions au commissaire sur trois sujets qui intéresseront particulièrement le comité dans les prochains mois, soit : premièrement, l'utilisation de Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens; deuxièmement : les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles; et, troisièmement, les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion.

Monsieur Fraser, au nom des membres du comité, je vous remercie de prendre le temps de nous présenter vos rapports et de répondre à nos questions.

Vous êtes accompagné aujourd'hui de quatre hauts fonctionnaires du commissariat, Mme Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, de la Direction générale de l'assurance de la conformité; Mme Lise Cloutier, commissaire adjointe, de la

General Counsel, Legal Affairs Branch; and Robin Cantin, Director, Strategic Communications and Production.

Mr. Commissioner, I would now invite you to take the floor and the senators will follow with questions.

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages, Office of the Commissioner of Official Languages: Thank you, Madam Chair.

[English]

Good afternoon, ladies and gentlemen, honourable senators and members of the Standing Senate Committee on Official Languages.

I would like to thank you for inviting me to speak about Volume II of my 2009-10 annual report, my 2010-11 annual report, the audits of service delivery in English and French to Air Canada passengers and social media.

[Translation]

The second volume of my 2009-10 annual report, which I tabled in Parliament in November 2010, dealt with the federal institutions' compliance with the OLA. It analysed the performance of 16 federal institutions and provided an account of the complaints received by the OCOL.

Federal institutions' 2009-10 ratings were generally disappointing.

[English]

The report concluded that too many Canadians still could not get services from the federal government in the official language of their choice; federal employees could not always work in the official language of their choice; and official language communities were not receiving the support they needed. What was being asked of federal institutions last year was realistic and it still is.

[Translation]

My 2010-11 annual report, entitled *Leadership, Action, Results*, that I tabled in Parliament last Tuesday, was published in one volume. I have tabled this report within the context of federal government expenditure review.

Departments are being asked to find ways to reduce their expenditures by 5 or 10 per cent, and some departments are making significant cuts outside of the Strategic and Operating Review.

section des services intégrés; Mme Johane Tremblay, avocate générale, de la Direction des affaires juridiques; et M. Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production.

Monsieur le commissaire, je vous invite maintenant à prendre la parole et les sénateurs suivront avec des questions.

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles : Merci, madame la présidente.

[Traduction]

Bonjour, mesdames et messieurs, honorables sénateurs et membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Je vous remercie de votre invitation à venir discuter du volume II du rapport annuel de 2009-2010, du rapport annuel de 2010-2011, de la vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada et des médias sociaux.

[Français]

Le second volume de mon rapport annuel de 2009-2010, que j'ai déposé au Parlement en novembre 2010, portait sur la manière dont les institutions fédérales respectaient la Loi sur les langues officielles. Ce rapport présentait une analyse du rendement de 16 institutions fédérales et un compte rendu des plaintes reçues au commissariat.

En 2009-2010, les notes des institutions fédérales ont été généralement décevantes.

[Traduction]

Ce rapport nous a permis de conclure que trop de Canadiens ne parvenaient toujours pas à obtenir les services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix; que les employés fédéraux n'avaient pas toujours la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix; que les communautés de langue officielle ne recevaient pas l'appui dont elles ont besoin. Ce qui était demandé aux institutions fédérales était réaliste, et l'est toujours.

[Français]

Mon rapport annuel de 2010-2011, que je viens de déposer au Parlement mardi dernier, ne compte qu'un seul volume et s'intitule *Du leadership, de l'action, des résultats*. Je le dépose dans un contexte d'examen des dépenses au sein du gouvernement fédéral.

Les ministères se sont vu demander de trouver des façons de réduire leurs dépenses de 5 ou 10 p. 100, et certains ministères procèdent à des coupures importantes, indépendamment de l'examen stratégique et fonctionnel.

[English]

This financial restructuring could have repercussions on the ability of institutions to fulfil their official languages obligations. I am not saying that official languages are being targeted specifically, but there is a risk that they will be affected.

The government must consider the potential consequences for official languages communities. If each institution, independently, makes cuts to official languages programs, the cumulative effect will be much greater than 5 per cent or 10 per cent.

[Translation]

Part VII of the Official Languages Act includes federal institutions' obligation to support English-speaking communities in Quebec and French-speaking communities in the rest of Canada, and to promote linguistic duality in Canadian society.

This part of the act is one of the primary tools for fostering Canada's linguistic duality.

[English]

The Government of Canada still has not made it clear that full and proactive compliance with the act is a priority. The federal government has adopted a narrow interpretation of its responsibilities under Part VII. For example, the decision to eliminate the mandatory long-form census questionnaire was made without taking into account its impact on official languages communities.

[Translation]

Last month, the Canadian Institutes of Health Research eliminated the initiative on Official Language Minority Communities. The CIHR are the specific subject of a report card in this year's annual report, and the initiative that has just been cancelled earned them an A for Part VII.

For a federal institution to make this kind of decision without consulting or evaluating the potential impact on official language communities is a disturbing sign, especially at a time when federal institutions are preparing for budget cuts.

It is important to keep in mind that Canada is stronger, both economically and socially, when linguistic majorities and minorities support each other and contribute to the advancement of Canadian society.

[English]

The federal government still has not announced its intentions on the renewal of the *Roadmap for Canada's Linguistic Duality*, which expires in 2013. Strong leadership on the part of the federal

[Traduction]

Cette restructuration financière du gouvernement pourrait avoir des répercussions sur la capacité des institutions de s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles. Je ne prétends pas qu'on cible particulièrement les langues officielles, mais il y a un danger qu'elles soient touchées.

Le gouvernement doit tenir compte des conséquences possibles pour les communautés de langue officielle. Si chaque institution procède, de façon indépendante, à des coupes dans des programmes qui touchent les langues officielles, l'effet cumulatif sera beaucoup plus important que 5 ou 10 p. 100.

[Français]

L'obligation pour l'ensemble des institutions fédérales d'appuyer les communautés francophones hors Québec et des communautés d'expression anglaise au Québec est comprise dans la partie VII de la Loi sur les langues officielles, au même titre que la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

Cette partie de la loi constitue l'un des instruments principaux de la valorisation de la dualité linguistique.

[Traduction]

Le gouvernement du Canada n'a toujours pas affirmé haut et fort que le respect proactif et intégral de la loi constitue une priorité. Il a plutôt adopté une lecture limitative de ses responsabilités aux termes de la partie VII. Par exemple, sa décision d'éliminer le questionnaire complet du recensement a été prise sans tenir compte des répercussions sur les communautés de langue officielle.

[Français]

Le mois dernier, les Instituts de recherche en santé du Canada ont aboli l'initiative de recherche sur la santé des communautés de langues officielles en situation minoritaire. Les IRSC font justement l'objet d'un bulletin de rendement dans le rapport annuel de cette année, et l'initiative qui vient d'être annulée leur a permis d'obtenir un A pour la partie VII.

Si une institution fédérale prend de telles décisions sans consultation et sans évaluer l'incidence potentielle sur les communautés de langues officielles, c'est un signal inquiétant, surtout lorsque les institutions fédérales préparent des compressions budgétaires.

Il est important de se rappeler que le Canada est plus fort, tant sur le plan économique que sociétal, lorsque les majorités et les minorités linguistiques s'appuient entre elles et contribuent à l'avancement de la société canadienne.

[Traduction]

Le gouvernement fédéral n'a toujours pas annoncé ses intentions au sujet du renouvellement de la *Feuille de route pour la dualité linguistique*, qui vient à échéance en 2013. Un leadership

government would enable federal institutions to better understand their obligations under the act.

Canadian Heritage has developed a useful guide to help institutions fulfil their Part VII responsibilities, but the fact remains that no central agency has the authority under the act to develop policies or guidelines for promoting English and French.

[Translation]

This is a significant shortcoming. Federal institutions are all interpreting their Part VII obligations differently. I believe the time has come for the government to amend the Official Languages Act. The amendment would give the Treasury Board the legal authority to monitor the application of Part VII through policies and directives, and, if needed, regulations.

[English]

My 2010-11 annual report also presents an analysis of selected federal institutions' compliance with the Official Languages Act. This year, we evaluated institutions that provide significant funds to Canadians and volunteer organizations. In general, the 13 federal institutions evaluated this year achieved fairly satisfactory results. However, the active offer of service in person remains problematic for several of these institutions.

[Translation]

With respect to Part VII, several institutions obtained good results. Generally, institutions that succeeded were open to dialogue with minority communities and took the necessary measures to understand their needs.

More often than not, those who underperformed did not plan, execute or understand their obligations adequately.

In 2010-11, my office received 1,116 complaints, of which 981 were considered admissible. Three federal institutions were subject to an audit this year: Environment Canada, Service Canada and National Defence.

These institutions seem determined to act on my office's findings, and I have confidence in the commitment shown by their senior managers and employees. We will follow up as appropriate to ensure that this is, in fact, the case.

[English]

Fulfilling official languages obligations requires leadership from senior management, knowledge and understanding of the Official Languages Act, a willingness to plan and coordinate

fort de la part du gouvernement permettrait aux institutions fédérales de mieux comprendre leurs obligations aux termes de la loi.

Bien que Patrimoine canadien ait élaboré un guide fort utile visant à orienter les institutions dans l'exercice de leurs responsabilités aux termes de la partie VII, il n'en demeure pas moins qu'aucun organisme central n'a, aux termes de la loi, le pouvoir d'élaborer des politiques ou des lignes directrices en matière de promotion du français et de l'anglais.

[Français]

Il s'agit d'une lacune importante de la Loi sur les langues officielles. Les institutions fédérales interprètent de manière différente toutes leurs obligations en vertu de la partie VII. Je suis d'avis qu'il est temps que le gouvernement modifie la Loi sur les langues officielles. Cette modification conférerait au Conseil du Trésor l'autorité légale de surveiller l'application de la partie VII au moyen de politiques ou de directives, et, au besoin, de règlements.

[Traduction]

Mon rapport annuel 2010-2011 présente aussi une analyse de la conformité de certaines institutions fédérales à la Loi sur les langues officielles. Cette année, nous avons évalué des institutions qui versent des fonds importants à la population canadienne et à des organismes bénévoles. De façon générale, on peut dire que les 13 institutions fédérales évaluées cette année ont obtenu des résultats plutôt satisfaisants. Toutefois, la faiblesse de l'offre active en personne demeure un problème pour plusieurs d'entre elles.

[Français]

Pour ce qui est de la partie VII, plusieurs institutions ont obtenu de bons résultats. De façon générale, les institutions qui ont bien réussi étaient ouvertes au dialogue avec les communautés et prenaient les mesures nécessaires pour bien cerner les besoins de ces dernières.

Celles qui ont moins bien réussi faisaient souvent preuve d'une méconnaissance de leurs obligations, et d'un manque de réflexion et de planification.

En 2010-2011, nous avons reçu 1 116 plaintes, dont 981 recevables. Trois institutions fédérales ont fait l'objet d'un suivi ou d'une vérification cette année : Environnement Canada, Services Canada et la Défense nationale.

Ces institutions paraissent déterminées à tenir compte des conclusions du commissariat. J'ai confiance en l'engagement de leurs dirigeants et de leurs employés. Nous ferons évidemment les suivis appropriés pour nous assurer que c'est effectivement le cas.

[Traduction]

Pour répondre aux exigences relatives aux langues officielles, les dirigeants doivent faire preuve de leadership et ils doivent par exemple connaître et comprendre la loi, planifier et coordonner

programs and services and following up on them in an effective manner. Above all, they have to be ready to apply the act. This is nothing new. It is simply a question of putting words into action.

[Translation]

The 2009-10 and 2010-11 annual reports are available on the Office of the Commissioner of Official Languages' Web site.

The Office of the Commissioner of Official Languages conducted an audit of Air Canada from April 2010 to January 2011. The purpose of the audit was to evaluate services provided in both official languages on board flights on designated bilingual routes. The audit also examined services provided in airports where Air Canada has language obligations and the services provided by Air Canada call centres.

The audit revealed that Air Canada has a structure in place to manage the various parts of the Official Languages Act and that it has appointed an official languages champion. It has an official languages policy and action plan that must be updated, as they do not take into account all the components of Part IV of the act. It also has a number of means at its disposal for communicating language obligations to its personnel.

[English]

In light of these findings, I have made 12 recommendations to help Air Canada improve its service delivery to passengers in both official languages.

I am satisfied with the measures and time frames proposed in Air Canada's action plan for 11 out of the 12 recommendations. The action plan is provided in Appendix C of the audit. However, I am only partially satisfied with Air Canada's response to recommendation 11, despite the fact that the recommendation had been slightly modified to address Air Canada's concerns.

[Translation]

I maintain that full implementation of all recommendations is necessary. That will enable it to meet its obligations under the act in terms of communications with and delivery of bilingual services to the public.

I am pleased to see that the committee is looking into the important issue of social media. Federal institutions' use of social media for internal and external communications brings new official languages challenges, particularly because of the instantaneous nature of these tools. Your work will be very useful in finding solutions to these new challenges.

les programmes et les services, et effectuer un suivi efficace. Surtout, il faut être de bonne foi et avoir la volonté d'appliquer la loi. Ce n'est rien de nouveau; il s'agit simplement de joindre le geste à la parole.

[Français]

Vous pouvez consulter les rapports annuels de 2009-2010 et de 2010-2011 sur le site web du Commissariat aux langues officielles.

D'avril 2010 à janvier 2011, le Commissariat aux langues officielles a réalisé une vérification à Air Canada. Cette vérification avait pour but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles à bord des vols dont les trajets sont désignés bilingues. Nous avons aussi examiné les services offerts aux aéroports où Air Canada a des obligations linguistiques et les services que fournissent les centres d'appel.

La vérification a révélé qu'Air Canada dispose d'une structure pour gérer les différentes parties de la loi, et qu'elle a nommé une championne des langues officielles. Elle possède une directive et un plan d'action sur les langues officielles qui devront être mis à jour, puisqu'ils ne tiennent pas compte de toutes les composantes de la partie IV de la loi. Quant aux communications à l'ensemble de son personnel sur ses obligations en matière linguistique, Air Canada possède plusieurs moyens pour le faire.

[Traduction]

À la lumière de ces constatations, j'ai formulé 12 recommandations à l'intention d'Air Canada, afin qu'elle puisse améliorer la prestation de ses services aux passagers dans les deux langues officielles.

Je suis satisfait des mesures et des échéances proposées dans le plan d'action de la société pour mettre en œuvre 11 des 12 recommandations. Ce plan d'action se trouve à l'annexe C du rapport. Toutefois, nous ne sommes que partiellement satisfaits de la réponse donnée à la recommandation 11, bien que nous l'ayons légèrement modifiée pour répondre aux préoccupations d'Air Canada.

[Français]

Nous soutenons que la société devrait mettre en œuvre toutes les recommandations. Cela lui permettrait de respecter ses obligations en vertu de la loi en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services bilingues.

Je me réjouis de constater que le comité se penche sur l'importante question des médias sociaux. L'usage des médias sociaux par les institutions fédérales pour communiquer avec le public canadien, de même qu'au sein du milieu de travail, pose de nouveaux défis sur le plan des langues officielles, notamment en raison de l'instantanéité de ces outils. Votre travail sera grandement utile dans la recherche de réponse à ces nouvelles questions.

[English]

My office has been exploring these issues for some time. We are currently working on developing certain principles. We believe that the Official Languages Act was adopted at a time when the legislator could not have foreseen all the changes brought about by the rise of so many new technologies. Despite the challenges associated with advanced technologies, the interpretive principles of the act must continue to guide us in adopting an approach. One of the most important principles is clearly the substantive equality of the two official languages.

[Translation]

Federal institutions that have already integrated linguistic duality as a value will know how to adapt their practices to the Web 2.0 universe: for example, by using two versions of the same social media, such as a Twitter or Facebook account in English, and another one in French.

Regarding the regulatory framework, I encourage you to consult the Treasury Board of Canada Secretariat. It is working on developing guidelines for federal institutions in their use of social media in the workplace and in communications with the public.

[English]

One final word: Like other agents of Parliament, I am not obliged to meet the government's deficit reduction action plan. However, like my colleagues, I have agreed to respect the spirit and intent of the review. I have proposed to discuss our plans with the parliamentary panel on the funding and oversight of officers of Parliament, which was established so that parliamentarians could review the financial proposals of agents of Parliament in a way that would protect their independence.

However, the panel has not yet been reconstituted, and I am concerned that its mandate as a pilot project is scheduled to expire in November. I hope I can count on your support for the idea that this mechanism should become permanent.

[Translation]

Thank you for your attention, and I would now like to take the remaining time to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you, Mr. Commissioner.

Senator Tardif: Welcome, Mr. Commissioner and members of your team. We are pleased to receive your reports and to see you here today before the Standing Senate Committee on Official Languages.

The Official Languages Secretariat was part of the Privy Council in 2003. At that time, the application of the Official Languages Act was a priority for the government. There was also

[Traduction]

Mon bureau étudie depuis un moment déjà ces questions, et nous travaillons actuellement à dégager certains principes. Nous croyons que la Loi sur les langues officielles a été adoptée à une époque où le législateur ne pouvait prévoir tous les changements provoqués par l'essor des nouvelles technologies. Malgré les défis associés à ces avancées technologiques, les principes d'interprétation de la loi doivent continuer à nous guider dans le choix d'une approche. L'un des principes les plus importants est certainement celui de l'égalité réelle des deux langues officielles.

[Français]

Les institutions fédérales qui ont déjà intégré la dualité linguistique comme valeur sauront adapter leurs pratiques à l'univers du web 2.0. Par exemple, elles pourraient exploiter deux versions d'un même média social comme Twitter ou Facebook, c'est-à-dire un dans chaque langue officielle.

En ce qui a trait au cadre réglementaire, je vous invite à consulter le Secrétariat du Conseil du Trésor. Il travaille à élaborer des lignes directrices pour guider les institutions fédérales dans leur utilisation des médias sociaux au sein du milieu de travail et dans les communications avec le public.

[Traduction]

Un dernier mot. Pas plus que les autres mandataires du Parlement, je ne suis tenu de me soumettre aux exigences du Plan d'action pour la réduction du déficit. Mes collègues et moi-même avons toutefois convenu de respecter l'esprit de l'examen et l'intention qu'il traduit. J'ai proposé que nous discutions de nos plans avec le Groupe consultatif sur le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement, qui a été mis sur pied afin que les parlementaires puissent étudier les propositions financières des mandataires dans le respect de leur indépendance.

Toutefois, ce comité n'a pas été rétabli, et je crains que son mandat ne prenne fin en novembre, puisqu'il s'agit d'un projet pilote. J'espère pouvoir compter sur votre appui pour faire en sorte que ce mécanisme devienne permanent.

[Français]

Je vous remercie de votre attention et je suis maintenant à votre disposition pour répondre à vos questions.

La présidente : Merci, monsieur le commissaire.

Le sénateur Tardif : Monsieur le commissaire, et chers membres de votre équipe, je vous souhaite la bienvenue. Il nous fait toujours plaisir de recevoir vos rapports et de vous voir ici devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Le Secrétariat des langues officielles existait au sein du Bureau du Conseil privé en 2003. À ce moment-là, l'application de la Loi sur les langues officielles avait une priorité auprès du

an indication of coordination and consistency among all federal institutions in applying the Official Languages Act.

On April 23, 2006, the secretariat was abolished and a version of it was transferred to Canadian Heritage. Now that completely changed the dynamic because there was no longer a central agency looking after official languages policy within the Government of Canada.

I expressed my concern at that time about this new governance of the Official Languages Act.

Now in your last report, 2010-11, you identified several times the fact that there was a lack of consistency, a lack of continuity, and a lack of leadership in the application of the Official Languages Act across all federal institutions. Some did it very well; others were not aware, particularly when it comes to Part VII of the Official Languages Act, fostering linguistic duality, and also the fact that federal institutions are now responsible for ensuring that positive measures are taken to promote the development of official language communities.

Do you think there is a connection between this lack of coordination, this lack of leadership, and that this connection stems from the fact that this governance was transferred to a department, like another department, rather than keeping it in a central agency like the Privy Council?

Mr. Fraser: Thank you for the question. I admit that in doing our current analysis I did not make that connection directly, even though at the time, in the past, I had stated concerns about the transfer. I even stated concerns in a conversation with the then clerk. One of the images I used when I talked about it at the time, which was very shortly before I was appointed, is that when there are directives that come from an office up above, people react much faster than if it comes from the office next door. Any organization, particularly in an organization that respects authority, a hierarchy like the federal government, there is always respect for directives that come from central agencies.

Without going back and asking for the decision to be reversed, we recommended that Treasury Board's authority be strengthened, precisely to be able to give directives to institutions. I personally think that Treasury Board already has responsibilities and authority in respect of other parts of the act and it would not be a major amendment to add Part VII to that existing authority. There is expertise at Treasury Board, there are people who are very familiar with the act. So that is actually why we made that recommendation.

Senator Tardif: So if I understand correctly, you chose to make a recommendation to give more power to Treasury Board for overseeing the implementation of all aspects of the Official Languages Act?

gouvernement. Il y avait aussi une possibilité de voir une coordination et une cohérence parmi toutes les institutions fédérales pour l'application de la Loi sur les langues officielles.

Le 23 avril 2006, le secrétariat a été supprimé et une version de ce secrétariat a été transférée à Patrimoine canadien. Maintenant, cela change la dynamique complètement puisque ce n'est plus une agence centrale qui s'occupe de la politique des langues officielles au sein du gouvernement du Canada.

J'avais exprimé mes inquiétudes, à ce moment, face à cette nouvelle gouvernance de la Loi sur les langues officielles.

Maintenant, dans votre dernier rapport de 2010-2011, vous avez identifié à plusieurs reprises le fait qu'il y avait un manque de cohérence, un manque de continuité et aussi un manque de leadership dans l'application de la Loi sur les langues officielles à travers toutes les institutions fédérales. Certains le faisaient très bien, d'autres n'en étaient pas conscients, surtout lorsqu'il s'agit de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, la question de la promotion de la dualité linguistique, et aussi le fait que maintenant, les institutions fédérales sont responsables de s'assurer qu'il y ait des mesures positives pour favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle.

Croyez-vous qu'il y a un lien entre ce manque de coordination, ce manque de leadership, et que ce lien dépend du fait qu'on a transféré cette gouvernance à un ministère, comme à un autre ministère, plutôt que de l'avoir gardé dans une agence centrale telle que le Conseil privé?

M. Fraser : Merci pour la question. J'avoue que, dans la foulée de notre analyse actuelle, je n'avais pas fait ce lien directement, même si, à l'époque, par le passé, j'ai soulevé des préoccupations à ce transfert. J'en ai même soulevé lors d'une conversation avec le greffier à l'époque. L'une des images que j'utilisais quand j'en parlais à l'époque, qui s'est produit très peu avant ma nomination, c'est que quand il y a des directives qui viennent du bureau en haut, on réagit beaucoup plus vite que si cela vient du bureau à côté. Toute organisation, surtout dans une organisation qui respecte l'autorité, une hiérarchie comme le gouvernement fédéral, il y a toujours un respect pour des directives qui viennent des agences centrales.

Sans revenir pour demander que cette décision soit renversée, on fait la recommandation que l'autorité du Conseil du Trésor soit renforcée effectivement pour pouvoir donner des directives aux institutions. Moi, je pense que le Conseil du Trésor a déjà des responsabilités et l'autorité en ce qui concerne d'autres parties de la loi et cela ne serait pas un amendement majeur d'ajouter la partie VII à cette autorité actuelle. Il y a l'expertise au Conseil du Trésor, il y a des gens qui connaissent très bien la loi. Donc, c'est pour cela que, effectivement, on a fait cette recommandation.

Le sénateur Tardif : Alors si je comprends bien, monsieur le commissaire, vous avez choisi de faire une recommandation afin de donner davantage de pouvoir au Conseil du Trésor pour voir à la mise en œuvre de tous les aspects de la Loi sur les langues officielles?

Mr. Fraser: At present, there is no central agency, there is no department, including Canadian Heritage, that has authority to give directives. As I said in my statement, there is a guide, an obligation on the part of institutions to report to Canadian Heritage on their activities in relation to Part VII, but on the other hand there is no authority to direct. Often, in our experience, it is institutions; either they think Part VII does not apply to them, which is wrong, or they know it applies to them but they do not know what they should do, how to react. At present, neither Treasury Board nor Canadian heritage has the authority to give directives.

Senator Tardif: If I understand correctly, from 2003 to 2005, a subcommittee was responsible for implementation. So it was a cabinet committee. It was the deputy ministers who met to discuss the application of the Official Languages Act. Now, we have assistant deputy ministers. I think the message being sent is that the official languages perhaps do not have the priority they should have. Putting it in a central agency like Treasury Board, in your view, could help to improve the poor performance of institutions in relation to Part VII, for example?

Mr. Fraser: That is our hope and it was a recommendation we thought was very achievable, very concrete. The expertise and authority are there for other parts of the act. It seemed logical to us to give that authority to Treasury Board.

Senator Tardif: Madam Chair, we will have an opportunity to meet with the minister responsible for the Treasury Board this week. We are eager to hear his views on your recommendation.

Mr. Fraser: Perhaps Johane might have other aspects to add. I always like to refer to my legal counsel on matters of law, given that this is the first time we have made a recommendation to amend the act, but actually it is quite limited and quite realistic.

Senator Fortin-Duplessis: I am always pleased and it is always a pleasure to meet with you and the people around you.

My first question will relate to Air Canada, and in the second round it will be about the new media.

With respect to Air Canada, you assessed the services offered by Air Canada, and as well you made 12 recommendations. Also, I am quoting you because in an interview with the Canadian Press, you said that a very clear protocol was needed so that employees would know that, even if they are not bilingual, there was a bilingual colleague next to them, that there was a way to do things if someone wanted service in French.

I would like to tell you about something that happened to me. I was coming back to Canada through Vancouver; I had a Vancouver to Ottawa connection. So we have to take our luggage,

M. Fraser : Actuellement, il n'y a pas une agence centrale, il n'y a pas un ministère, y inclus Patrimoine canadien, qui a l'autorité de donner des directives. Comme je l'ai dit dans ma déclaration, il y a un guide, une obligation des institutions de rapporter à Patrimoine canadien leurs activités vis-à-vis la partie VII, mais en contrepartie, il n'y a pas l'autorité de direction. Souvent, d'après notre expérience, ce sont des institutions; ou bien elles pensent que la partie VII ne s'applique pas à elles, ce qui est faux ou bien elles savent que cela s'applique, mais elles ne savent pas ce qu'elles devraient faire, comment réagir. Actuellement, ni le Conseil du Trésor ni Patrimoine canadien n'ont l'autorité de donner des directives.

Le sénateur Tardif : Si je comprends bien, de 2003 à 2005, un sous-comité était chargé de la mise en œuvre. Alors, c'était un comité du Cabinet. C'étaient les sous-ministres qui se rencontraient pour discuter de l'application de la Loi sur les langues officielles. Maintenant, nous avons des sous-ministres adjoints. Je crois que le message qui est transmis est que les langues officielles n'ont peut-être pas la priorité qu'elles devraient avoir. Le fait de le mettre dans un organisme central tel que le Conseil du Trésor pourrait, selon vous, aider à améliorer la piètre performance, par exemple, des institutions par rapport à la partie VII?

M. Fraser : C'est notre espoir et c'était une recommandation qu'on croyait très réalisable, très concrète. L'expertise et l'autorité sont là pour d'autres parties de la loi. Il nous semblait logique de donner cette autorité au Conseil du Trésor.

Le sénateur Tardif : On aura l'occasion, madame la présidente, de rencontrer le ministre responsable du Conseil du Trésor cette semaine. On a bien hâte d'avoir ses avis sur votre recommandation.

M. Fraser : Peut-être que Johane aurait d'autres aspects à ajouter. J'aime toujours me référer à mes conseillers juridiques sur des questions de la loi, étant donné que c'est la première fois que l'on fait la recommandation de modifier la loi, mais effectivement, c'est assez limité et assez réaliste.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Je suis encore enchantée et c'est toujours agréable de vous recevoir avec les gens qui vous entourent.

Ma première question portera sur Air Canada et, lors de la deuxième ronde, sur les nouveaux médias.

En ce qui concerne Air Canada, vous avez évalué les services offerts par Air Canada et d'ailleurs, vous avez mentionné avoir formulé 12 recommandations. Et aussi, je vous cite parce que lors d'une entrevue avec La Presse Canadienne, vous avez dit qu'il fallait un protocole très clair pour les employés afin qu'ils sachent que même s'ils ne sont pas bilingues, qu'il y avait un collègue bilingue à côté, qu'il y avait une façon de faire si quelqu'un cherchait un service en français.

J'aimerais vous raconter quelque chose qui m'est arrivé. Je revenais au pays en passant par Vancouver; j'avais une correspondance Vancouver-Ottawa. Il faut alors prendre nos

go through security, wait, line up to go to a counter and ask for our boarding pass. There were only two people at the counter and there were a lot of us. There was also no one there for business class. When the woman realized that I was francophone, she offered to get a francophone for me, but I would have missed the plane. I only had 10 minutes. It was impossible to wait to get services in French. So I spoke in English, but not in perfect English like yours.

How is it that you did not include a recommendation that all Air Canada employees had to be not perfectly bilingual, but understand the second official language adequately?

Mr. Fraser: It was from recognizing the difficulty there is in hiring even in the federal government. It is hard to demand it for the public service or other institutions subject to the act.

I have often been asked whether it should not have been mandatory for anyone employed by the federal government to be bilingual. I have always answered that as long as there is access to good, equitable language training across Canada, the federal government will have a duty to provide its employees with language training.

The same thing applies for Air Canada. Air Canada was required to take over the responsibilities as employer of 4,000 employees of the Canadian airline based in the West. That meant that they absorbed 4,000 unilingual employees who were essentially hired by force, given the nature of the merger. That meant that it was even harder for Air Canada to make sure that there are enough bilingual employees.

In our audit we discovered that the capacity exists. Fifty per cent of employees on designated bilingual flights are in fact bilingual. If half the personnel on a flight are bilingual, it is very easy to say: Do you want to wait a minute? I am going to get one of my colleagues. And make sure that passengers are served in the language of their choice. It is harder in percentage terms for ground services. I think it is 25 per cent of ground employees. So given the need to hire employees in regions of the country where the bilingualism rate is fairly low, it would not have been realistic on my part, given the conflicts I have had in the past with Air Canada about things I consider to be completely doable, to imagine that they would have been able to accept that kind of regulations.

Senator Fortin-Duplessis: For the ones who are in contact with the public, the front line, the ones who are on the ground, the ones who deal with people, you could perhaps ask them to go from 25 to 50 per cent for bilingual personnel.

Mr. Fraser: You know, the rule has always been that the institution should be able to provide the service and not that all employees are required to be bilingual. Sometimes there are situations like the one you experienced in Vancouver, where you

bagages, passer à la sécurité, attendre, faire la queue pour aller à un comptoir, présenter et demander notre carte d'embarquement. Il y avait seulement deux personnes au comptoir et nous étions nombreux. Il n'y avait personne pour la classe affaires non plus. Lorsque la dame s'est aperçue que j'étais francophone, elle m'a offert de faire venir un francophone, mais j'aurais manqué l'avion. Je n'avais que 10 minutes. C'était impossible d'attendre pour avoir des services en français. Je me suis alors exprimée en anglais, mais pas dans un anglais parfait comme le vôtre.

Comment se fait-il que vous n'avez pas inclus une recommandation selon laquelle tous les employés d'Air Canada devaient être non pas parfaitement bilingues, mais comprendre suffisamment la deuxième langue officielle?

M. Fraser : C'est en reconnaissant la difficulté qui existe lors d'embauche même au gouvernement fédéral. Il est difficile de l'exiger pour la fonction publique ou d'autres institutions assujetties à la loi.

On m'a souvent demandé si cela ne devait pas être obligatoire pour tout fonctionnaire engagé par l'État fédéral d'être bilingue? J'ai toujours répondu qu'aussi longtemps que l'accès à une formation linguistique de qualité, équitable existe à travers le pays, il y aura une obligation du gouvernement fédéral de fournir la formation linguistique à ses employés.

La même chose s'applique pour Air Canada. Air Canada a été obligée d'assumer les responsabilités d'embauche pour 4 000 employés de la ligne aérienne Canadien basée dans l'Ouest. Ce qui a fait en sorte qu'ils ont absorbé 4000 employés unilingues qui étaient quasiment embauchés de force étant donné la nature de la fusion. Cela a fait en sorte que la difficulté était suffisamment grande pour Air Canada de faire en sorte qu'un nombre suffisant des employés soient bilingues.

Nous avons découvert lors de notre vérification que la capacité était là. Cinquante pour cent des employés sur des vols désignés bilingues sont effectivement bilingues. Si la moitié du personnel sur un vol est bilingue, c'est très facile de dire : Voulez-vous attendre un instant? Je vais chercher un collègue? Et de faire en sorte que les passagers soient servis dans la langue de leur choix. C'est plus difficile en termes de pourcentage pour les services au sol. Je pense que c'est 25 p. 100 des employés au sol. Donc étant donné la nécessité de faire de l'embauche dans des régions du pays où le taux de bilinguisme est assez limité, il n'aurait pas été réaliste de ma part — étant donné les conflits que j'ai déjà avec Air Canada sur des choses que je trouve tout à fait réalisables — de concevoir qu'ils auraient pu accepter une telle réglementation.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Pour ceux qui sont en contact avec le public, le premier contact, ceux qui sont au sol, ceux qui reçoivent les gens, vous pourriez peut-être leur demander de passer de 25 à 50 p. 100 pour le personnel bilingue.

M. Fraser : Vous savez, la règle a toujours été que l'institution devrait être en mesure de fournir le service et pas que tous les employés soient obligés d'être bilingues. Il y a parfois des situations comme celle que vous avez vécue à Vancouver, où

had to make a choice between a service and your flight. I understand the decision you made very well. It is unfortunate. It made me think a little of an answer that members of an organization in a minority community got from a department in the region, which was: "Do you want to speak to someone bilingual or do you want to speak to someone who is familiar with the case?" People should not have to choose between the service and bilingualism. You should not have to make a choice between catching your flight and getting a service in both languages.

Senator Fortin-Duplessis: I have one final question about Air Canada. You may not be obliged to answer, but I would like you to explain to us why, year after year, Air Canada is one of the three institutions against which the most complaints are made to your office.

Mr. Fraser: I always ask myself the same question, given that we have fairly regular contact. I think the experience of this audit was very useful for us, and, I hope, for management as well. When I presented the preliminary results of the audit, we saw that the management was genuinely surprised by the results we had found on the ground. Just to give you an example, Air Canada put a lot of effort and resources into ensuring that travellers going to the Olympic Games in Vancouver were served in the language of their choice. It was a great success.

Personally, I hoped this would be a step forward and would bear fruit in future. But what we learned from the 150 interviews we conducted in the course of the audit is that the employees thought it was solely for the Olympic Games, and afterward they went back to their old habits. They thought that active offer, for example, was just for the Olympic Games. You will understand that senior management was also somewhat surprised by this information, and they said, "We never said that, that was never a message sent to employees"; but that was the employees' understanding.

I observed that there were several aspects of communication on which employees were not aware of the actual nature of the duties. So I think the audit process was very useful. I think it opened our eyes and I also think it was useful for Air Canada management.

Senator Fortin-Duplessis: Thank you. I will have more questions in the second round.

Senator Champagne: Mr. Commissioner, ladies and gentleman, thank you for being here today.

Before getting to the point I want to address, I am going to follow up from Senator Fortin-Duplessis and offer my two cents' worth on Air Canada.

vous avez dû faire un choix entre un service et votre vol. Je comprends très bien la décision que vous avez prise. C'est malheureux. Cela me fait penser un peu à une réponse que des membres d'une organisation d'une communauté minoritaire ont eue d'un ministère en région qui était : « Voulez-vous parler à quelqu'un qui est bilingue ou voulez-vous parler à quelqu'un qui connaît le dossier? » On ne devrait pas être obligé de choisir entre le service et le bilinguisme. Vous ne devez pas avoir à faire un choix entre prendre votre vol et avoir un service dans les deux langues.

Le sénateur Fortin-Duplessis : J'aurais une dernière question concernant Air Canada. Vous n'êtes peut-être pas obligé d'y répondre, mais je voudrais que vous nous expliquiez pourquoi, année après année, Air Canada est parmi les trois institutions qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes auprès de votre commissariat.

M. Fraser : Je me pose toujours la même question étant donné que nous avons un contact assez régulier. Je pense que l'expérience de cette vérification était très utile pour nous et, je l'espère, pour la direction aussi. Quand j'ai présenté les résultats préliminaires de cette vérification, on s'est rendu compte que la table de direction était vraiment surprise par les résultats que nous avons trouvés sur le terrain. Juste pour vous donner un exemple, Air Canada a investi beaucoup d'efforts et de ressources pour faire en sorte que tous les voyageurs qui allaient aux Jeux olympiques à Vancouver soient servis dans la langue de leur choix. C'était une grande réussite.

Moi, j'espérais que ce serait une étape gagnée et que cela porterait fruit pour l'avenir. Mais ce que nous avons appris avec les 150 entrevues que nous avons menées lors de cette vérification, c'est que les employés ont cru que c'était uniquement pour les Jeux olympiques et que, après, on revenait aux anciennes habitudes. On pensait que la question d'offre active, par exemple, c'était uniquement pour les Jeux olympiques. Vous comprendrez que la haute direction ait été assez étonnée par cette information et ils disaient : « Nous n'avons jamais dit cela, cela n'a jamais été un message envoyé aux employés »; mais c'était la compréhension des employés.

J'ai constaté qu'il y avait plusieurs aspects des communications sur lesquels les employés n'étaient pas conscients de la nature même des obligations. Donc je pense que le processus de vérification a été très utile. Je pense que cela nous a ouvert les yeux et je pense aussi que cela a été utile pour la direction d'Air Canada.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Merci. J'aurai d'autres questions au deuxième tour.

Le sénateur Champagne : Monsieur le commissaire, mesdames, monsieur, merci à vous d'être là aujourd'hui.

Avant d'en venir au point je voulais aborder, je vais prendre la suite du sénateur Fortin-Duplessis et mettre mon grain de sel sur Air Canada.

Do you think that a Quebec or francophone woman who does not speak a word of English would be hired by Air Canada as a flight attendant, for example? Because they hire anglophones who do not speak a word of French. Would a francophone who had all the qualifications and all the knowledge but who did not speak a word of English have a chance of getting a job?

Mr. Fraser: Well, I have never asked the question.

Senator Champagne: I have no copyright in the question.

Mr. Fraser: Some would answer by pointing out that the question answers itself. I have no answer. I do not speak for Air Canada, so I can only speculate like yourself.

Senator Champagne: Contrary to what Senator Fortin-Duplessis said, I had an exceptional experience when I arrived at customs in Vancouver. I had filled out the little form on the French side without even thinking about it. And when they saw that, they went to get me someone, a young woman who spoke impeccable French, and she told me she had spent two months in Arvida or somewhere.

There is the problem with these designated bilingual flights. I recently went to Regina; so I went from Montreal to Toronto and Toronto to Regina. For the second leg, it was not a bilingual flight. Finding someone who spoke two words of French, hello or thank you, could not be done. Should not all flights be bilingual in Canada? That is a question. We will come back to it because we have to come back to Air Canada.

Your report, Mr. Commissioner, you say you table it within the context of the federal government expenditure review. And you say "some departments are making significant cuts outside of the Strategic and Operating Review." And you say: "If each institution independently makes cuts to official languages programs, the cumulative effect will be much greater than 5 or 10 per cent."

When the document was released, what we heard on the radio was: "The Commissioner thinks the government is going to make major cuts to official languages."

I was delighted when I heard you interviewed a few minutes later, and say, "Obviously, that is hypothetical, because we do not know where the cuts will be made." And so obviously you softened the outcome a bit.

Mr. Fraser: I am not the one who softened the outcome; that was others who may have misinterpreted what I had said. I have to be very clear on this. Just to reiterate or clarify, I am very aware that every department should go through this budget constraint exercise. But I have two fears. The first, as I stated it, is the cumulative effect if the programs that affect the communities are eliminated by all departments. You can say that 5 per cent everywhere is 5 per cent, but if Health Canada cuts a program that affects a community, and if Canadian Heritage cuts one too,

Est-ce que, selon vous, une Québécoise ou une francophone qui ne parle pas un mot d'anglais serait engagée par Air Canada comme agent de bord, par exemple? Car on engage des anglophones qui ne disent pas un mot de français. Est-ce qu'une francophone qui aurait toutes les qualités et toutes les connaissances mais qui ne dirait pas un mot d'anglais aurait des chances d'avoir un poste?

M. Fraser : Disons que je n'ai jamais posé la question.

Le sénateur Champagne : Je ne garde pas de droits d'auteur sur la question.

M. Fraser : Certains vous répondraient par la formule selon laquelle poser la question c'est y répondre. Je n'ai pas de réponse. Je ne parle pas pour Air Canada, donc je ne peux que spéculer comme vous.

Le sénateur Champagne : J'ai eu, contrairement à ce que le sénateur Fortin-Duplessis disait, une expérience extraordinaire en arrivant à Vancouver aux douanes. J'avais rempli le petit formulaire sur le côté français sans même y penser. Quand on a vu cela, on est allé me chercher quelqu'un, une jeune femme qui parlait un français impeccable et elle m'a dit qu'elle avait passé deux mois à Arvida ou je ne sais où.

Il y a le problème de ces vols désignés bilingue. Dernièrement je suis allée à Regina; j'ai donc fait Montréal-Toronto, Toronto-Regina. Pour la deuxième étape, cela n'était pas un vol bilingue. Trouver quelqu'un qui disait deux mots de français, bonjour ou merci, cela n'existait pas. Est-ce que tous les vols ne devraient pas être bilingues au Canada? C'était une question. On y reviendra car nous devons revenir sur Air Canada.

Votre rapport, monsieur le commissaire, vous dites le déposer dans un contexte d'examen des dépenses au sein du gouvernement fédéral. Et vous dites « certains ministère procèdent à des coupures importantes indépendamment de l'examen stratégique et fonctionnel ». Et vous dites : « Si chaque institution procède à des coupures dans des programmes qui touchent les langues officielles, l'effet cumulatif sera beaucoup plus important que 5 ou dix p. 100 ».

À la sortie de ce texte, ce qu'on a entendu à la radio, c'était : « Le commissaire pense que le gouvernement va couper beaucoup dans les langues officielles. »

J'ai été ravie quand je vous ai entendu en entrevue quelques minutes plus tard dire : « Évidemment, c'est hypothétique, car on ne sait pas où les coupures seront effectuées. » Et là vous aviez, évidemment, adouci un peu le résultat.

M. Fraser : Ce n'est pas moi ai adouci les résultats; ce sont d'autres qui ont, peut-être, mal interprété ce que j'avais dit. Je dois être clair, là. Juste pour répéter ou clarifier, je suis très conscient que tout ministère devrait passer par cet exercice de contrainte budgétaire. Mais j'ai deux craintes. L'une, comme je l'ai exprimé, est l'effet cumulatif si les programmes qui touchent les communautés sont éliminés par tous les ministères. On peut dire que 5 p. 100 partout c'est 5 p. 100, mais si Santé Canada coupe un programme qui touche une communauté, et si

that community is going to have a reduction in several programs that affect it, when no one intended to target that community. So that was somewhat the fear I had and I continue to have. And I raised that question with the ministers, and they told me: "Rest assured that this is not our intention, we are going to be careful." And I said: it is fine to have intentions, but I am still going to raise this concern publicly. As I am now doing.

The other aspect that concerns me is the danger of decisions that are going to have more impact than we can anticipate at present. I am thinking of the decision made in 1995 to eliminate the Collège militaire royal de Saint-Jean. The thinking at the time was in terms of fairness because Royal Roads Military College had been eliminated, so to be fair the equivalent institution in Quebec had to be eliminated.

The problem is that this affected the language capacity of the Canadian Armed Forces, it affected officer training and it affected recruitment of francophones. Even with the reinstatement of the Collège militaire royal de Saint-Jean as a Cégep, now, there is still a long way to go for it to become the university again that it was in the past.

When I talked to the management of the Canadian Armed Forces after the decision by former Minister Gordon O'Connor to recreate the Collège militaire royal de Saint-Jean as a Cégep, they told me they did intend to continue and recreate an institution at the university level.

But in a way, it is a decade of military training in French that has been lost, and so in a way, I am feeling once bitten and twice shy about the danger in this exercise.

Senator Champagne: I would say though that the present government, if only in the case of the military college, has still made an effort to restore things and I feel a bit uneasy about what you are saying: they are going to intentionally cut things that affect the —

Mr. Fraser: No, on the contrary, I have never said and I am careful to say specifically that I am not saying that these programs are targeted.

Senator Champagne: But hypothetically, that is what you said.

Mr. Fraser: My fear is that, individually, institutions will make decisions that would have a cumulative effect. At the centre, at Treasury Board, when the ministers meet to look at all these proposals, there is no awareness that the cumulative effect may be more dangerous than the individual effects, and they will say: Oh, good, if Health Canada does that, a choice has to be made to make sure that the burden everybody would have to bear fairly is not placed unduly on the shoulders of official language minority communities.

Patrimoine canadien en coupe un aussi, la même communauté va avoir une réduction de plusieurs programmes qui la touchent, sans que personne n'ait eu l'intention de cibler cette communauté. Donc c'était un peu la crainte que j'avais et que je continue d'avoir. Et j'ai soulevé cette question auprès de ministres qui m'ont dit : « Soyez assuré que ce n'est pas notre intention, on va y faire attention. » Moi je dis : c'est beau d'avoir des intentions, je vais quand même soulever cette préoccupation en public. Ce que je fais actuellement.

L'autre aspect qui me préoccupe, c'est le danger de décisions qui vont avoir beaucoup plus d'impact qu'on ne peut le prévoir maintenant. Je pense à la décision qui a été faite en 1995 d'éliminer le Collège militaire royal de Saint-Jean. On a fait cela en pensant en termes d'équité puisqu'on avait éliminé le Collège militaire de Royal Roads, donc il fallait pour être équitable éliminer l'institution homologue au Québec.

Le problème c'est que cela a affecté la capacité linguistique des Forces armées canadiennes, cela a affecté la formation des officiers et cela a affecté le recrutement des francophones. Même avec la réinstauration du Collège militaire royal de Saint-Jean comme cégep, maintenant, il y a encore beaucoup de chemin à faire pour que cela redevienne l'université que c'était par le passé.

Quand j'ai parlé à la direction des Forces armées canadiennes après la décision de l'ancien ministre Gordon O'Connor de recréer le Collège militaire royal de Saint-Jean comme cégep, ils m'ont dit qu'ils avaient bien l'intention de continuer, puis de recréer une institution au niveau universitaire.

D'une certaine façon, c'est une décennie de formation militaire en français qui a été perdue, et donc, d'une certaine façon, c'est comme un chat échaudé que je vois le danger de cet exercice.

Le sénateur Champagne : Je me dis que le gouvernement actuel a quand même, ne serait-ce que dans le cas du collège militaire, a quand même fait un effort pour remettre les choses et je me sens un peu mal à l'aise que vous sembliez dire : ils vont faire exprès pour couper dans tout ce qui touche les...

M. Fraser : Non, au contraire, j'ai jamais dit et j'ai pris soin de dire expressément que je ne dis pas que ces programmes sont ciblés.

Le sénateur Champagne : Mais hypothétiquement, voilà ce que vous avez dit.

M. Fraser : Ma crainte c'est que, individuellement, des institutions prennent des décisions qui auraient un effet cumulatif. Au centre, au Conseil du Trésor, quand les ministres se rencontrent pour regarder toutes ces propositions, il n'y a pas une conscience que l'effet cumulatif peut être plus dangereux que les effets individuels et qu'ils disent : Ah ! bien, si Santé Canada fait cela, il faut faire un choix pour s'assurer que le fardeau que tout le monde devrait porter de façon équitable n'est pas indûment sur les épaules des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Senator Champagne: At some points, before the time, you have almost, if I may say so, accusations. For example, you say: “The federal government has still not renewed its Roadmap for *Canada’s Linguistic Duality*.”

It expires in 2013. This is not yet 2015, when you could say: it expired two years ago and nothing has been done. This is 2011, but you are already making the accusation that they are not going to do it. That disturbs me and worries me a lot. I quote: “. . . has still not renewed.” “Still not.” This is 2011. It does not expire until 2013.

Mr. Fraser: I note your concerns, but this is a fact, no commitment has yet been announced. The government is thinking about it and looking at how they are going to proceed.

Senator Champagne: It is not unusual for the roadmap not to be renewed yet. This is 2011. It still has a year and a half to go, this roadmap.

Mr. Fraser: I thought it wise to point out the importance of the program and the importance of reassuring the communities that are concerned, particularly in the present circumstances.

Senator Champagne: The big bad government will surely renew the roadmap. Thank you.

Senator De Bané: Mr. Commissioner, thank you very much for being with us. I am looking particularly at your recommendations concerning the shadows on the Canadian television landscape.

For the moment I would like to limit my questions to the French network of the public broadcasting corporation, Radio-Canada.

The first shadow that strikes me, that bothers me and upsets me, is that one of the fundamental objectives of the CBC’s French service is, to use the expression in the Broadcasting Act, to develop an awareness of values shared by francophones and Anglophones. On that point, no, there is no development of an awareness of shared values. That goes so far that all sorts of stratagems are used to avoid referring to English.

On the weekend, during a program that was broadcast on Saturday afternoon, every time one of the guests on Radio-Canada, on the French-language radio, was unable to find the French expression to translate his thought, he used an English expression and said, “As we say in Latin.” The fact that it is other Canadians, no, he had to say that. But this was a guest taking part in the program.

Even more serious, on a daily program, the celebrity host, also sheepish and not very proud about being unable to express his thought in French, used English expressions. And each time, what did he say? “As we say in Chinese.”

Le sénateur Champagne : À certains moments, avant le temps, vous avez presque — vous me permettez de vous le dire — des phrases accusatrices. Vous dites par exemple : « Le gouvernement fédéral n’a toujours pas renouvelé sa *Feuille de route pour la dualité linguistique*. »

Elle vient à échéance en 2013. On n’est pas en 2015 encore, pour dire : il y a deux ans que c’est échu et il n’y a rien de fait. Nous sommes en 2011, mais vous accusez déjà qu’ils ne vont pas le faire. Cela me dérange et m’ennuie beaucoup. Je vous cite : « [...] n’a toujours pas renouvelé. » « Toujours pas. » On est en 2011. Elle n’échoit pas avant 2013.

M. Fraser : Je tiens compte de votre préoccupation, mais c’est factuel, on n’a pas annoncé d’engagement encore. Le gouvernement est en réflexion et regarde comment il va procéder.

Le sénateur Champagne : Cela n’est pas anormal que la feuille de route n’ait pas été renouvelée encore. On est en 2011. Elle a encore un an et demi à faire, cette feuille de route.

M. Fraser : J’ai cru bon de rappeler l’importance de ce programme et l’importance de rassurer des communautés qui s’inquiètent, surtout dans le contexte actuel.

Le sénateur Champagne : Le gros méchant gouvernement viendra sûrement renouveler la feuille de route. Merci.

Le sénateur De Bané : Monsieur le commissaire, merci beaucoup d’être avec nous. Je regarde particulièrement vos recommandations concernant les ombres sur le paysage télévisuel canadien.

Je voudrais pour le moment me limiter au réseau français de la société de radiodiffusion publique, la Société Radio-Canada.

La première ombre qui me frappe, me chagrine et me peine, c’est que l’un des objectifs fondamentaux du service français de Radio-Canada c’est, pour employer l’expression de la Loi sur la radiodiffusion, de développer une conscience des valeurs communes aux francophones et aux anglophones. À cet égard, non, il n’y a pas de développement d’une conscience des valeurs communes. Cela va tellement loin qu’on emploie toutes sortes d’entourloupettes pour éviter de faire référence à la langue anglaise.

En fin de semaine, durant une émission qui était en ondes samedi après-midi, chaque fois que l’un des invités de Radio-Canada — c’était à la radio française — était incapable de trouver l’expression française pour traduire sa pensée, il employait une expression anglaise et disait : « Comme on dit en latin. » Le fait que ce soit d’autres Canadiens, non, il fallait dire cela. Mais il s’agissait d’un invité qui participait à l’émission.

Plus grave encore, à une émission quotidienne, l’animateur vedette, lui aussi penaud et pas très fier d’être incapable d’exprimer sa pensée en langue française, a employé des expressions anglaises. Et chaque fois, que dit-il? « Comme on dit en chinois. »

I have written to Radio-Canada several times to inform them that it is unthinkable that when it comes to one of the official languages, enshrined in the supreme law of the land, someone would refer to that language by saying “As we say in Chinese.”

It was so blatant on the part of this celebrity host that he used the expression several minutes, several times in the same program.

I am going very quickly on this subject. I sent letter after letter after letter each time I observed this kind of situation, every day. Finally, I received a letter from the general manager of the French radio service of the CBC. This is what he told me, roughly, and I paraphrase: Mr. De Bané, calm down. You are talking to us about something we are perfectly aware of. It has gone on for several years, stop getting worked up because he says “as we say in Chinese.”

I told him: Sir, I can already hear the wailing from the French side if every time someone talked about French on the CBC they said, “As we say in Mongolian or Chechen or some other exotic language.” But that was his attitude: “It is no big deal! Settle down! Nobody’s perfect.”

We have got to the point that we are incapable of accepting that there are others besides ourselves, whether in Quebec or in the rest of Canada, so our committee spent months studying the situation of English Quebecers, here at the committee where you are or visiting Quebec for a week, to hear all the leaders of the anglophone community, artists, writers, academics.

Not one word, not one word on Radio-Canada radio in Quebec. Of course not, it is about the English. We do not do that here.

And I think it is a shame that things are this way. And obviously, by talking only about Quebec francophones, they totally ignore francophones living outside Quebec, to the point that the chair of Canadian studies at the Université de Moncton published a report saying: “*The National* is Canada and *Téléjournal* is Quebec.” And in that report, they say that the CBC covers Acadian society a lot more than the Radio-Canada does. This is a very long way from the objective that was intended through these two networks for expressing Canada. Once in French, the next time in English.

I would like to hear your thoughts on this subject. It is a subject that concerns me a lot.

Mr. Fraser: I have a lot of respect for the work you have done on this subject. I read a draft of a paper you prepared. I apologize for not replying, it came in the middle of tabling the annual report.

Senator De Bané: I do not expect you to answer me. We can talk about it someday.

J’ai écrit à plusieurs reprises à Radio-Canada pour les aviser que c’est impensable qu’au sujet d’une des langues officielles inscrites dans la loi suprême du pays, qu’on réfère à cette langue de cette manière : « Comme on dit en chinois. »

C’est tellement fort chez cet animateur vedette, qu’il utilise l’expression à quelques minutes d’avis, à plusieurs reprises dans la même émission.

Je vais aller rapidement sur ce sujet. J’ai envoyé lettre sur lettre sur lettre chaque fois que je constatais une telle situation, tous les jours. Finalement, j’ai reçu une lettre du directeur général, service de radio français de la Société Radio-Canada. Voici ce qu’il me dit, en gros — je paraphrase : Monsieur De Bané, calmez-vous. Vous nous parlez d’un sujet que nous connaissons parfaitement. Cela dure depuis plusieurs années, arrêtez de vous énerver parce qu’il dit : « Comme on dit en chinois. »

Moi, je lui ai dit : Monsieur, j’entends déjà les hurlements du côté français, si à chaque fois, à CBC, on parle de la langue française en disant : « Comme on dit en mongol ou en tchéchène ou une autre langue exotique ». Mais c’était cela, son attitude : « Ce n’est pas grave! Voyons donc! Il n’y a personne qui est parfait. »

On est rendu à ce point-là, incapable d’accepter qu’il y ait d’autres que nous, soit au Québec ou dans le reste du Canada, alors que notre comité a passé des mois à étudier la situation des Anglo-québécois, soit ici, à ce comité où vous êtes, ou en visitant le Québec durant une semaine, pour entendre tous les leaders de la communauté anglophone, les artistes, les écrivains, les universitaires.

Pas un mot, pas un mot à la radio de Radio-Canada au Québec. Bien non, ça, c’est les Anglais. On ne ferait pas cela, nous.

Et je me dis qu’il est dommage qu’il en soit ainsi. Et évidemment, en ne parlant que des francophones du Québec, on ignore totalement ceux qui vivent à l’extérieur du Québec, à tel point que la chaire d’étude canadienne de l’Université de Moncton a publié un rapport disant : « *The National*, c’est le Canada et le *Téléjournal*, c’est le Québec. » Et dans ce rapport, ils disent que CBC couvre beaucoup plus la société acadienne que la Société Radio-Canada. On est très, très loin de l’objectif qu’on voulait atteindre à travers ces deux réseaux d’exprimer le Canada. Une fois en français, l’autre fois en anglais.

J’aimerais vous entendre à ce sujet. C’est un sujet pour me préoccupe beaucoup.

M. Fraser : J’ai beaucoup de respect pour le travail que vous avez fait à ce sujet. J’ai lu une ébauche d’un texte que vous avez préparé. Je m’excuse de ne pas avoir répondu, c’est arrivé en plein dépôt du rapport annuel.

Le sénateur De Bané : Je ne m’attends pas à ce que vous me répondiez. On pourra échanger un jour.

Mr. Fraser: Let me highlight a few points you raised. You mentioned several times that when those expressions are used, “as we say in Latin, as we say in Chinese,” it is because they were having trouble finding the expression in French. And they were embarrassed by their inability to do that. I think that has to do with a certain linguistic unease that is making itself felt in Quebec at present. We are seeing it at present with the debate, if we can put it that way, around the demographic projections regarding the percentage of people who speak French as their mother tongue on the island of Montreal, in 2031, when it is said that, according to projections, French may be in the minority.

It was Jack Jedwab who recently did a demographic analysis, saying there is no language called the allophone language. There is no minority on the ascendance, no growing minority that is going to speak an allophone language. There is a number of linguistic minorities who participate in Quebec life where the public language is French, but that concern or apprehension or fear, which is very sincere, is part of a linguistic unease that we are seeing coming back to the foreground at present, and that I think is related to other phenomena in Quebec society at present.

To come back to your subject about Radio-Canada, once I asked myself: are you concerned about the decline of French in Quebec? And I replied that I did not want to launch a debate on hypothetical projections by demographers at the language spoken at home in 2031, but if we were closing down the program *Tout le monde en parle* because nobody was watching, because everybody was watching English television on Sunday night, I would be concerned about that kind of threat. But it is not true. *Tout le monde en parle* is threatened by its French-language competitor. Arithmetically, we cannot take in 40,000 newcomers to Quebec every year and maintain the same percentage of people who speak French at home or who have French as their mother tongue. It is mathematically impossible. Quebec's strength is that it is a welcoming society.

In 40 years we have seen the transformation of Quebec into a modern society, a welcoming society. But with other transformations on the sociopolitical landscape where there have been all sorts of upheavals occurring on the political stage. Any upheaval represents other changes and generates insecurities. Linguistic insecurity in Quebec is expressed differently and you have put your finger on a certain element of that insecurity regarding the coverage of events inside and outside Quebec.

I was very interested in the figure you mentioned, but I have no comment, as Commissioner, on that.

Senator De Bané: Mr. Commissioner, I do not disagree with your thoughts, I share them. But that does not explain why the hearings of our parliamentary committee on the situation of Quebec anglophones who are a minority was totally, absolutely totally ignored, both our hearings in Ottawa and around the province. It was Radio-Canada's duty, if it wanted to be faithful

M. Fraser : Laissez-moi souligner quelques points que vous avez soulevés. Vous avez mentionné plusieurs fois que quand ces phrases ont été utilisées, « comme on le dit en latin, comme on le dit en chinois », c'est parce qu'on avait de la difficulté à trouver la phrase en français. Et qu'on était gêné par cette incapacité. Je pense que cela touche un certain malaise linguistique qui resurgit actuellement au Québec. On le voit, actuellement, avec le débat, si on peut le dire ainsi, autour des projections démographiques sur le pourcentage des gens qui parlent français comme langue maternelle sur l'île de Montréal, en 2031, où on dit que, selon les projections, le français risque d'être minoritaire.

C'est Jack Jedwab qui a fait récemment une analyse démographique en indiquant qu'il n'y a pas une langue qui s'appelle la langue allophone. Il n'y a pas une minorité ascendante, grandissante qui va parler une langue allophone. Il y a une série de minorités linguistiques qui participent dans la vie au Québec où la langue publique est le français, mais que cette préoccupation ou crainte ou peur qui est très sincère, fait partie d'un malaise linguistique qu'on voit revenir sur l'avant-scène actuellement, qui, je crois, est relié à d'autres phénomènes dans la société québécoise actuellement.

Pour revenir à votre sujet de la Société Radio-Canada, une fois, je me suis posé la question : êtes-vous inquiet du recul du français au Québec? Et j'ai répondu que je ne voulais pas entreprendre de débat sur des projections hypothétiques des démographes sur la langue parlée à la maison en 2031, mais si on était en train de fermer l'émission *Tout le monde en parle* parce que personne ne regardait, parce que tout le monde regardait la télévision anglaise le dimanche soir, je serais inquiet d'une telle menace. Mais ce n'est pas vrai. L'émission *Tout le monde en parle* est menacée par son concurrent francophone. De façon arithmétique, on ne peut pas accueillir 40 000 nouveaux arrivants au Québec chaque année et maintenir le même pourcentage de gens qui parlent le français à la maison ou qui ont le français comme langue maternelle. C'est mathématiquement impossible. La force du Québec c'est d'être une société d'accueil.

En 40 ans, on a vu la transformation du Québec en société moderne, en société d'accueil. Mais avec d'autres éléments de la transformation du paysage socio-politique où il y a toute sorte de bouleversements qui arrivent sur la scène politique. Tout bouleversement représente d'autres changements et suscite des insécurités. L'insécurité linguistique au Québec est exprimée de façon différente et vous avez mis le doigt sur un certain élément de cette insécurité sur la couverture des événements au Québec et à l'extérieur.

J'ai été très intéressé par le chiffre que vous avez mentionné, mais je n'ai pas de commentaire, à titre de commissaire, à faire là-dessus.

Le sénateur De Bané : Monsieur le commissaire, je ne disconviens pas avec vos réflexions, je les partage. Mais cela n'explique pas pourquoi les audiences de notre comité parlementaire sur la situation des anglophones du Québec qui sont en situation minoritaire ont été totalement, mais totalement ignorées, tant nos audiences à Ottawa qu'à travers la province.

to the mission assigned to it, to echo our hearings. You will notice that every time it talks about the Canadian government, it is always through the prism of conflicts, of obligations going unmet, and so on. Always! But it has never tried to show how that might be positive.

The image I see of Canada when I watch Radio-Canada is of a very distant land. If the news is about another region of Canada, it will always come at the end of the line after all the other news.

The Chair: Do you have another question?

Senator De Bané: I am talking with the commissioner and that allows the speaker to answer us. If you want me to put it in terms of a question, I will do that.

Is it reasonable, for the 25 per cent of people outside Quebec whose mother tongue is French, or who are anglophones who speak and understand French, for that 25 per cent never to hear anything about their region and never to see anything except Quebec covered on Radio-Canada? And in the same vein, the four million Quebecers who are unilingual French cannot tune in to the CBC to find out what is going on in Canada because Radio-Canada devotes a minute if not insignificant amount percentage of its programming to that.

Do you think that is reasonable?

Mr. Fraser: We are in court with Radio-Canada which claims we have no jurisdiction in this regard. We think otherwise. I have never argued that our jurisdiction covered their journalistic decisions, it covers their obligations as a crown corporation. The legal dispute relates to their obligation to official language minority communities, and more specifically the impact of budget cuts on a radio station.

When I left journalism, I decided that I would deny myself the privilege of being a journalism critic, but I would tell the senator that next year, the CBC's licence will be before the CRTC. It is appropriate to hold this kind of debate before the CRTC. Even though I will not stop myself from sharing my opinions in private, that is outside my present mandate.

The Chair: Thank you, Mr. Commissioner. Senator Mockler has the floor.

Senator Mockler: I would like to thank the commissioner for the work he has done across the country, even though I do not always agree with his comments. However, I have to tell you sincerely, sir, that the people I meet, particularly in New Brunswick, among other places — in fact, this week, francophone leaders came to see me and told me they are pleased with the development of the roadmap.

C'était le devoir de Radio-Canada, si elle voulait être fidèle à la mission qui était la sienne de faire écho à nos audiences. Vous remarquerez que chaque fois qu'il parle du gouvernement canadien, c'est toujours à travers le prisme de conflits, d'obligations qui n'ont pas été tenues, et cetera. Toujours! Mais n'ont jamais essayé de montrer en quoi cela peut être positif.

L'image que je vois du Canada, lorsque je regarde la Société Radio-Canada, c'est que c'est un pays très lointain. Si la nouvelle concerne une autre région du Canada, elle sera toujours en bout de piste après toutes les autres nouvelles.

La présidente : Avez-vous une autre question?

Sénateur De Bané : J'échange avec le commissaire et cela permet à l'orateur de nous répondre. Si vous voulez que je mette cela en termes de question, je vais le faire.

Est-il normal que, pour que le 25 p. 100 de gens à l'extérieur du Québec qui sont de langue maternelle française ou qui sont des anglophones qui parlent et comprennent le français, que ce 25 p. 100 n'entend jamais parler de leur région et qu'ils ne voient que le Québec qui est couvert à la Société Radio-Canada. Et dans la même foulée, le quatre millions de Québécois qui sont unilingues français ne peuvent pas syntoniser CBC pour savoir ce qui se passe au Canada puisque la Société Radio-Canada y consacre un pourcentage infime, sinon insignifiant, de ses programmes.

Trouvez-vous cela normal?

M. Fraser : Nous sommes devant les tribunaux avec Radio-Canada qui prétend que nous n'avons pas compétence en la matière. Nous croyons le contraire. Je n'ai jamais prétendu que notre compétence affectait leurs décisions journalistiques mais leurs obligations en tant que société d'État. Le conflit juridique porte sur leur obligation envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire, plus spécifiquement, le manque de consultation vis-à-vis l'impact des compressions budgétaires affectant un poste de radio

Quand j'ai quitté le journalisme, j'ai décidé que je me priverais du privilège d'être critique du journalisme, mais je dirais au sénateur que l'année prochaine, la licence de Radio-Canada sera devant le CRTC. Il est approprié de tenir ce genre de débat devant le CRTC. Même si en privé, je ne me priverais pas de partager mes opinions, c'est à l'extérieur de mon mandat actuel.

La présidente : Merci, monsieur le commissaire. La parole est au sénateur Mockler.

Le sénateur Mockler : J'aimerais remercier le commissaire pour le travail qu'il fait à travers le pays, même si je ne suis pas toujours d'accord avec ses commentaires. Toutefois, je dois vous dire sincèrement, monsieur, que les gens que je rencontre, surtout au Nouveau-Brunswick entre autres — d'ailleurs, cette semaine, des leaders francophones sont venus me voir — me disent qu'ils sont contents du développement de la feuille de route.

You told Senator Champagne that the federal government had still not renewed its roadmap for linguistic duality, which expired in 2003. So why did you insert that in what you presented to us? I would like you to explain that to me.

Mr. Fraser: I made those statements to remind the government and parliamentarians of the importance of the work that I hope is being done within the government on evaluating what has worked well. I would wait for a rigorous analysis to eliminate what did not work and to inform the people responsible that I am trying to monitor this matter as closely as possible. It was perhaps a clumsy way on my part of saying that I am waiting to see the next step for renewal.

I know there are people working on it. As well, the House committee will be studying the present roadmap to make recommendations, I assume, regarding renewal. It was my way of saying that I am trying to monitor it closely. We think it is very important.

Senator Tardif: The roadmap covers the stage from 2008 to 2013. Is it usual, Mr. Commissioner, that at about halfway or a little more, in the process of preparing the new roadmap or the continuation of a roadmap, that we would be at the stage of evaluating to see what worked, in consultation with the other departments and the official language communities?

Would it be reasonable or usual to think that the government would be at that stage in the present roadmap? Is that what is done?

Mr. Fraser: It is what happened with the predecessor of the roadmap, a plan that ran from 2003 to 2008. At the halfway point, a public report was released about the money that had been spent, the results achieved or not achieved. It was possible for my predecessor to take that document and say publicly: these are the results, where we are at the halfway point. That has not been the case for me to date, but I would be very happy to go through that kind of document.

When officials from Canadian Heritage appeared before the House of Commons standing committee, they said there would be a document, but they were very close-mouthed as to when it would be published. I had the impression that the decision had not been made.

Senator Tardif: I wondered whether this was the perspective from which you made your comments, you saying there had been no consultation and no report, and that at first glance you were not optimistic as to when we would see a new roadmap.

Mr. Fraser: If a report had been published at the halfway point, I would not have put it that way.

Senator Mockler: Has your office asked for a progress report on the roadmap?

Vous avez dit au sénateur Champagne que le gouvernement fédéral n'avait toujours pas renouvelé sa feuille de route pour la dualité linguistique qui venait à échéance en 2003. Alors pourquoi avez-vous inséré cela dans ce que vous nous présentez? J'aimerais que vous m'expliquiez cela.

M. Fraser : J'ai fait ces déclarations pour rappeler au gouvernement et aux parlementaires l'importance du travail qui, je l'espère, est en train de se faire au sein du gouvernement sur l'évaluation de ce qui a bien fonctionné. Je m'attendrais à une analyse rigoureuse pour éliminer ce qui n'a pas fonctionné et pour en aviser les responsables que j'essaie de suivre ce dossier d'aussi près que possible. C'est une façon peut-être maladroite de ma part de dire que j'attends de voir la prochaine étape pour le renouvellement.

Je sais qu'il y a des gens qui y travaillent. De plus, le comité de la Chambre va étudier la feuille de route actuelle pour faire des recommandations, je présume, pour son renouvellement. C'était ma façon de dire qu'on essaie de suivre cela de près. On pense que c'est très important.

Le sénateur Tardif : La feuille de route couvre l'étape de 2008 à 2013. Est-ce habituel, monsieur le commissaire, que, à peu près à mi-chemin ou un peu plus, dans le processus de la préparation de la nouvelle feuille de route et la continuation d'une feuille de route, que nous soyons à l'étape de l'évaluation pour voir ce qui a bien fonctionné, en consultation avec les autres ministères ainsi qu'avec les communautés de langue officielle?

Serait-il normal ou habituel que l'on croie que le gouvernement en serait à cette étape dans la feuille de route présente? Et est-ce que cela se fait?

M. Fraser : C'est ce qui s'est produit avec le prédécesseur de la feuille de route, un plan qui allait de 2003 à 2008. À mi-chemin, un rapport public a été rendu quant aux montants d'argent qui ont été dépensés, aux résultats obtenus ou non. Ce fut possible pour mon prédécesseur de prendre ce document et de dire publiquement : voici les résultats où nous en sommes à mi-chemin. Cela n'a pas été le cas pour moi jusqu'à maintenant, mais je serais ravi de passer à travers un tel document.

Quand des fonctionnaires de Patrimoine canadien ont comparu devant le comité permanent de la Chambre des communes, ils ont dit qu'il y aurait un document, mais ils étaient très discrets quant à sa publication. J'avais l'impression que cette décision n'avait pas été prise.

Le sénateur Tardif : Je me demandais si c'était dans cette optique que vous aviez fait vos commentaires, en disant qu'on n'avait pas fait de consultation, ni de rapport et qu'à première vue vous n'étiez pas optimiste quant à voir une nouvelle feuille de route?

M. Fraser : Si un rapport avait été publié à mi-chemin, je ne me serais pas exprimé de la même façon.

Le sénateur Mockler : Est-ce que votre bureau a demandé un rapport sur le progrès de la feuille de route?

Mr. Fraser: We have asked for assurances that the roadmap will be renewed.

Senator Mockler: Have you asked for a halfway point report?

Mr. Fraser: Not specifically.

Senator Mockler: You say that the Government of Canada has not always said loud and clear that proactive and complete compliance with the act is a priority. Could you explain that for us?

Mr. Fraser: I am still waiting for a speech, a tour, a series of statements that should follow up on the statements made not in the last Throne speech, but in the Throne speech before that, in which it was stated that linguistic duality was a Canadian value.

I see the government's frequent assertions of diversity, multiculturalism and integration of newcomers in its policies. That point was even asserted in the throne speech. The Prime Minister said in Australia that Canada was born in French. So I expect to see the recognition and assertion expressed with the same energy and determination for promoting English and French and that the importance of the official language minority communities to linguistic duality will be recognized.

My comment is not limited to this government, but there seem to be measures being taken for minority communities, and I mention this in the preface to my annual report, so the majority does not realize it. Take the roadmap as an example. When it was announced in 2008, there were no figures in the February-March 2008 budget. There was an appendix saying renewal of the action plan with the amount to follow. The roadmap was announced at the end of June, when Parliament had recessed. The news was reported widely in the minority communities, but got virtually no coverage in the majority press, in either French or English. You will be surprised to know how many very politicized people, people who are very involved in public life and up to date, do not know about the existence of the roadmap or the fact that this government spends \$1.1 billion on linguistic duality and the development of official language minority communities. From one government to the next, I came to the conclusion that they are afraid that if the majority realized that so many things are being done for minorities, a wave of anger would undoubtedly flow across the country. We see general support in opinion polls for linguistic duality in Canada.

Senator Mockler: Absolutely.

Mr. Fraser: We are no longer where we were 40 years ago. It is no longer an issue that divides Canadians.

M. Fraser : On a demandé l'assurance que la feuille de route soit renouvelée.

Le sénateur Mockler : Est-ce que vous avez demandé un rapport à mi-chemin?

M. Fraser : Pas spécifiquement.

Le sénateur Mockler : Vous dites que le gouvernement du Canada n'a toujours pas affirmé haut et fort que le respect proactif et intégral de la loi constitue une priorité. Pourriez-vous nous expliquer cela?

M. Fraser : Je suis toujours en attente d'un discours, d'une tournée, d'une série de déclarations qui devraient faire suite aux déclarations qui ont été exprimées non pas dans le dernier discours du Trône, mais dans l'avant-dernier discours du Trône, dans lequel il était affirmé que la dualité linguistique était une valeur canadienne.

Je vois à quel point le gouvernement proclame la diversité, le multiculturalisme et l'intégration des nouveaux arrivants dans ses politiques. Ce point fut même affirmé dans le discours du Trône. Le premier ministre a indiqué en Australie que le Canada est né en français. Je m'attends donc à voir la reconnaissance et la proclamation exprimées avec la même énergie et détermination pour la promotion de l'anglais et du français et que l'on fasse valoir l'importance des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour la dualité linguistique.

Ma remarque ne se limite pas à ce gouvernement, mais on semble prendre des mesures pour les communautés minoritaires, et je le mentionne dans la préface de mon rapport annuel, de sorte à ce que la majorité ne s'en rende pas compte. Prenons l'exemple de la feuille de route. Lorsque celle-ci fut annoncée, en 2008, aucun chiffre n'est paru dans le budget de février-mars 2008. On indiquait en annexe le renouvellement du plan d'action avec montant à suivre. On a annoncé la feuille de route à la fin juin, une fois les travaux du Parlement ajournés. La nouvelle s'est répandue dans les communautés minoritaires, mais presque aucune couverture ne parut dans la presse majoritaire, ni en français, ni en anglais. Vous serez étonné de savoir combien de gens très politisés, très impliqués dans la vie publique et au courant ne connaissent pas l'existence de la feuille de route ni du fait que ce gouvernement consacre 1,1 milliard de dollars à la dualité linguistique et à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. D'un gouvernement à l'autre, j'en suis arrivé à la conclusion que l'on craint que si la majorité se rendait compte qu'on fait tant de choses pour les minorités, une rage s'emparerait sans doute du pays. Dans les sondages on constate un appui généralisé pour la dualité linguistique au Canada.

Le sénateur Mockler : Absolument.

M. Fraser : Nous ne sommes plus où nous étions il y a 40 ans. Ce n'est plus une question qui divise les Canadiens.

I think it is time to assert the policies loud and clear, policies the government should be proud of, for promoting English and French and for developing official language minority communities. That is why I wrote that sentence.

Senator Mockler: I have four other points to raise, but I am going to limit myself to one.

Mr. Fraser: I do not know whether I can provide as exhaustive an explanation for each sentence.

Senator Mockler: They are questions that will be asked.

Having been minister responsible for the francophone and implementation of the official languages, I can tell you that we worked across the country and found that the roadmap was welcomed. As well, on Wednesday, I had the opportunity to meet with francophone leaders from the country, from both Quebec and other regions, and in particular the Acadian and francophone community outside Quebec.

What struck me and still bothers me is that, on page 3 of your French statement, you say they have to act in good faith. Are there people in the government who do not act in good faith in administering the official languages? Are there people who object? The official languages and the linguistic duality of Canada, these are unifying factors that demonstrate Canada's strength, both for our small urban and rural communities and at the international level. I would like you to explain to me what you mean by "act in good faith."

Mr. Fraser: In fact, it was meant as encouragement, to keep on in the same direction. I have never thought they were acting in bad faith. I am struck by the number of allies we have in the departments. One of the underlying themes is the unequal capacity of a department to meet its obligations in the act.

When I am asked how, overall, to proceed in relation to official languages, I reply that some do it well and others do it less well. It is the unevenness that I find striking. That is why we recommended that authority be given to a central agency and clear directives be given, for greater consistency. Obviously, there has to be trust and there has to be good faith. But we are not trying to insinuate that there is not good faith.

Senator Mockler: I was asked the question this weekend, in my region, and I said I would put it to you. Mr. Commissioner, feel free not to answer. There is often talk about social media. In your opinion, could social media become an assimilation mechanism? How can we ensure that they do not?

Mr. Fraser: You are touching on a very important point. The question is how the government and federal institutions can adapt to these instantaneous social media, both for their strength and for the danger they represent.

Je crois qu'il est temps de proclamer haut et fort les politiques, dont le gouvernement devrait être fier, visant la promotion de l'anglais et du français et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est pourquoi j'ai écrit cette phrase.

Le sénateur Mockler : J'aurais quatre autres points à soulever. Toutefois, je vais me limiter à un seul.

M. Fraser : Je ne sais pas si je peux fournir une explication aussi exhaustive sur chaque phrase.

Le sénateur Mockler : Ce sont des questions qui seront posées.

Ayant déjà été ministre responsable de la francophonie et de l'implantation des langues officielles, je puis vous dire que nous avons travaillé à travers le pays et constaté que la feuille de route était bienvenue. D'ailleurs, mercredi, j'ai eu l'occasion de rencontrer des leaders francophones du pays, tant du côté du Québec que d'autres régions, notamment de la communauté acadienne et francophone hors Québec.

Ce qui me touche et m'irrite encore, c'est que, à la page 3, vous dites qu'il faut « être de bonne foi ». Y a-t-il des gens qui, dans l'appareil gouvernemental, ne sont pas de bonne foi pour administrer les langues officielles? Y en a-t-il qui s'objectent? Les langues officielles et la dualité linguistique du pays, ce sont des éléments rassembleurs qui font connaître la force du Canada, tant pour nos petites communautés urbaines et rurales qu'à l'échelle internationale. J'aimerais que vous m'expliquiez ce que vous entendez par « être de bonne foi ».

M. Fraser : Effectivement, c'était à titre d'encouragement, pour poursuivre dans la même voie. Je n'ai jamais pensé qu'on était de mauvaise foi. Je suis frappé du nombre d'alliés que l'on retrouve au sein des ministères. Un des fils conducteurs est l'inégalité dans la capacité d'un ministère à répondre aux obligations de la loi.

Lorsqu'on me pose la question à savoir, grosso modo, comment procéder en ce qui a trait aux langues officielles, je réponds que certains le font bien et d'autres le font moins bien. C'est cette inégalité qui me frappe. C'est pourquoi nous avons fait la recommandation de donner l'autorité à une agence centrale et de donner des directives claires pour une plus grande cohérence. Évidemment, il faut avoir confiance et faire preuve de bonne foi. Toutefois, nous ne cherchions pas à insinuer que la bonne foi n'existe pas.

Le sénateur Mockler : La question m'a été posée cette fin de semaine, dans ma région, et j'ai indiqué que je vous la poserais. Monsieur le commissaire, sentez-vous libre de ne pas y répondre. On parle souvent des médias sociaux. À votre avis, les médias sociaux risquent-ils de devenir un mécanisme d'assimilation? Comment peut-on s'assurer qu'ils ne le deviennent pas?

M. Fraser : Vous touchez un point très important. La question est à savoir comment le gouvernement et les institutions fédérales peuvent s'ajuster à cette instantanéité des médias sociaux, tant pour leur force que pour le danger qu'ils représentent.

Microsoft has developed programs in Welsh. I think the Nunavut government is working with Apple to develop programs in Inuktitut. In my opinion, the media represent a great opportunity to develop new communication networks among.

In British Columbia, I saw a classroom where secondary students were taking a physics course on line and things were being demonstrated on screen that I have in fact never understood, regardless of the language. The class was in Victoria, and francophone students were attending it in Vancouver, Campbell River and a host of other schools that did not have the opportunity to have a grade 11 physics teacher. Through this method of communication, it was possible to give the class to all grade 11 students in the small schools all across British Columbia.

The new media, the new technology, is a tool. It can be used to homogenize, to assimilate, but also to differentiate, to create new communication links and make information accessible for people who would never have had contact with the outside world.

I attended the opening of the Community Learning Centre in the Îles-de-la-Madeleine. For the opening ceremony, they linked with another learning centre on the lower North Shore that had been open for a year and a half or two years. With that very isolated community, they were able to be in contact with museums around the world. They even organized a conversation with astronauts. Seeing this amazing thing, this teacher in Rivière-Saint-Paul in the lower North Shore, what she could do with the young people and new media to break down the barriers of isolation, made me think that with imagination, the new media are a source of creativity, a source of development for communities. Obviously, if they are misused, if they are not used with imagination, of all the young people are left to their own devices to search for all the sites they want to find, they could find themselves on sites in English.

The Chair: Honourable senators, we are going to move on to the second round. I have four senators who have asked to speak. I would ask my colleagues to kindly keep to one fairly short question and try to have the question and answer stay within five minutes.

The commissioner has graciously agreed to be with us until 7 p.m. So five minutes per senator, question and answer.

Senator Fortin-Duplessis: Why did the Franco-communauté virtuelle program end in March 2008?

Mr. Fraser: I have no answer.

Microsoft a développé des programmes en gallois. Le gouvernement du Nunavut travaille, je crois, en collaboration avec Apple, pour développer des programmes en inuktitut. À mon avis, les médias représentent une grande opportunité de développer de nouveaux réseaux de communication entre francophones.

J'ai déjà vu, en Colombie-Britannique, une classe où des étudiants de niveau secondaire suivaient un cours de physique en ligne et où on démontrait à l'écran des choses, que je n'ai d'ailleurs jamais comprises peu importe la langue. Cette classe était donnée à Victoria, et des étudiants francophones y assistaient à Vancouver, à Campbell River et dans une foule d'autres écoles qui n'avaient pas la possibilité d'avoir un professeur de physique au niveau de la 11^e année. Grâce à ce moyen de communication, il était possible d'offrir cette classe à tous les étudiants de 11^e année dans les petites écoles à travers la Colombie-Britannique.

Les nouveaux médias, la nouvelle technologie sont un outil. Cela peut être utilisé pour homogénéiser, pour assimiler, mais également pour différencier, pour créer de nouveaux liens de communications et de rendre accessible des informations pour des gens qui n'auraient jamais eu de contact avec l'extérieur.

J'étais présent à l'ouverture du Community Learning Center aux Îles-de-la-Madeleine. Pour cette séance d'ouverture, ils ont fait le lien avec un autre centre d'apprentissage à la Basse-Côte-Nord qui était ouvert depuis un an et demi ou deux. Ils ont été capables, avec cette communauté tellement isolée, d'avoir des contacts avec des musées à travers le monde. Ils ont même organisé une conversation avec des astronautes. Voir l'émerveillement de cette animatrice à Rivière-Saint-Paul dans la Basse-Côte-Nord, ce qu'elle a pu faire avec des jeunes et de nouveaux médias pour briser des barrières d'isolement m'a fait penser qu'avec de l'imagination, les nouveaux médias sont une source de créativité, une source d'épanouissement pour les communautés. Évidemment, s'ils sont mal utilisés, s'ils ne sont pas utilisés avec imagination, si tous les jeunes sont laissés à eux-mêmes pour chercher tous les sites qu'ils veulent trouver, ils risquent de se trouver sur des sites en anglais.

La présidente : Honorables sénateurs, nous allons procéder au deuxième tour de table. J'ai quatre sénateurs qui ont demandé la parole. Je demanderais à mes collègues de bien vouloir s'en tenir à une question assez brève et tâcher d'avoir question et réponse à l'intérieur d'un cinq minutes.

Monsieur le commissaire a gracieusement d'être avec nous jusqu'à environ 19 heures. Alors cinq minutes par sénateur, question et réponse.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Pourquoi le programme franco-communauté virtuelle a-t-il pris fin en mars 2008?

M. Fraser : Je n'ai pas de réponse.

Robin Cantin, Director, Strategic Communications and Production, Office of the Commissioner of Official Languages: The Franco-communauté virtuelle program ended in 2008 by a decision of Canadian Heritage that followed an evaluation of the program objectives.

Senator Fortin-Duplessis: That means they had not achieved their objectives, is that it? They did not succeed in that regard?

Mr. Cantin: That would be an excellent question for Canadian Heritage. Obviously, we cannot speak for them.

Senator Fortin-Duplessis: Do you intend to study the question of the use of the official languages on the Internet again?

Mr. Fraser: The question of the new media is one of the questions we will be putting considerable thought into how to study. We have been involved in some discussions. We organized a discussion day, but again, I am going to ask Mr. Cantin to talk in more detail about what we have done and what we are contemplating.

Mr. Cantin: The studies we did in 1999, 2002 and 2005 were relatively ambitious. Like the study you are preparing to undertake. In fact, your powers are very impressive and very broad.

At that time, we had addressed various aspects of official languages on the Internet, but we had tried to stick to the impact of the federal government, the federal public service, on the English-French balance on the Internet. That is still relatively our focus, essentially the 15 million pages in French and 15 million pages in English that the federal government makes available to the Canadian and international public, and its communications with the public by the Internet continue. Our efforts are still relatively focused on the relationship between the Internet and the federal government.

Something that attracted our attention a great deal in recent years is the guidelines for social media that Treasury Board has already published for the internal use of social media, internal to the federal public service, wikis and that sort of thing, and we hope, will soon be published for external use of social media, that is, how the federal public service communicates with Canadian citizens.

Senator Fortin-Duplessis: A moment ago, my colleague asked you whether there was a danger of assimilation. You talked about how important it is now because teachers can work over the Internet and there are connections being made. You said that young people may often find themselves on anglophone sites. The assimilation of young people is of considerable concern to me. We would not want to see that. We would want them to retain French very well, even if they are able to speak English.

Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production, Commissariat aux langues officielles : Le programme franco-communauté virtuelle a pris fin en 2008 suite à une décision de Patrimoine canadien qui suivait une évaluation des objectifs du programme.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Cela veut dire qu'ils n'avaient pas atteint les objectifs, c'est cela? Ils n'avaient pas de réussite de ce côté-là?

M. Cantin : Ce serait une excellente question pour Patrimoine canadien. Évidemment, on ne peut pas parler pour eux.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Avez-vous l'intention d'étudier à nouveau la question de l'utilisation des langues officielles sur Internet?

M. Fraser : La question des nouveaux médias est une des questions pour lesquelles nous réfléchissons longuement sur la façon de l'étudier. On a participé à quelques réflexions. On a organisé une journée de réflexion, mais encore une fois, je vais demander à M. Cantin de parler plus en détail de ce qu'on a fait et ce qu'on envisage.

M. Cantin : Les études que nous avons effectuées en 1999, 2002 et 2005 étaient relativement ambitieuses. Tout comme l'étude que vous vous apprêtez à entreprendre. D'ailleurs, vos attributions sont très impressionnantes et très larges.

À ce moment-là, nous avons abordé différents aspects des langues officielles sur Internet, mais déjà, nous avons essayé de nous en tenir à l'impact du gouvernement fédéral, la fonction publique fédérale sur cette balance anglais-français sur Internet. C'est encore relativement notre accent, c'est-à-dire dans le fond les 15 millions de pages en français et les 15 millions en anglais que le gouvernement fédéral met à la disposition du public canadien et international, de même que ses communications continuent avec le public par Internet. Nos efforts restent relativement concentrés sur cette relation entre Internet et le gouvernement fédéral.

Une chose qui a beaucoup retenu notre attention au cours des dernières années, ce sont les lignes directrices pour les médias sociaux que le Conseil du Trésor a déjà publiées pour l'usage interne des médias sociaux, interne à la fonction publique fédérale, les wikis et ce genre de chose et on l'espère, va prochainement publié pour l'usage externe des médias sociaux, c'est-à-dire comment la fonction publique fédérale communique avec les citoyens canadiens.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Tout à l'heure, mon collègue vous a demandé s'il y avait un danger d'assimilation. Vous avez parlé à quel point c'était important maintenant parce que les enseignants peuvent travailler au moyen d'Internet et il y a des liens qui s'établissent. Vous avez dit que souvent des jeunes peuvent se retrouver sur des sites anglophones. L'assimilation des jeunes me préoccupe beaucoup. On ne voudrait pas voir cela. On voudrait qu'ils conservent très bien la langue française, même s'ils sont capables de parler anglais.

I would like to hear your opinion on that a little, even though you answered my colleague. There is a real danger.

Mr. Fraser: In terms of assimilation, I think we have to look at the question from a different angle and ask how the community is doing in terms of vitality. What are the cultural and linguistic resources needed so the linguistic community can develop? What pressures are there on the community? What are its institutions? What linguistic space is there for this community? Is French a public language or just a language used in the home or in certain more private institutions? If we look at the evolution of French in Quebec, there has been a very impressive trajectory since the 50 or 60 years ago when French became the public language of Quebec.

That is not necessarily the case for some official language minority communities. Francophone communities outside Quebec, where the institutions are weaker, space is more limited, and we have to remember that French schools were abolished in some provinces for almost a century and were restored only since the Charter in 1982. We have seen the impact of these schools on the quality of the French spoken in communities in the West.

I have never believed that people can decide all of a sudden, overnight, to abandon their language and culture. It is a longer and sometimes tragic process. I think that when we think about assimilation, we have to look at the factors in a community's vitality.

Senator Tardif: Before asking my question, Mr. Commissioner, I would just like to make a comment about the exchange between Senator Mockler and you.

It was said that the government is acting in good faith. However, it is achieving poor results; some federal institutions are achieving poor results. Who is responsible? What has to be done to find solutions to this problem, "as we would say in English"?

[English]

Someone has to take ownership of the problem. Someone has to take ownership for the poor results and the poor performance.

[Translation]

And personally, I completely agree that it is the responsibility of the government at the highest level of leadership. That is the comment I wanted to make and I will now move on to my question.

I agree with you, Mr. Commissioner, that budget cuts by a number of departments would have a disastrous effect on official language communities.

Do you think, Mr. Commissioner, that these departments should have responsibility for consulting the official language communities before putting those cuts into effect, to see what the

J'aimerais avoir un peu votre opinion, même si vous avez répondu à mon collègue. Il y a vraiment un danger.

M. Fraser : En ce qui concerne l'assimilation, je crois qu'il faut regarder la question sous un autre angle et se demander quel est l'état de vitalité de la communauté? Quelles sont les ressources culturelles et linguistiques nécessaires pour que cette communauté linguistique puisse s'épanouir? Quelles sont les pressions qui s'exercent sur cette communauté? Quelles sont les institutions? Quel est l'espace linguistique qui existe pour cette communauté? Est-ce que le français est une langue publique ou seulement une langue utilisée à la maison et dans certaines institutions plutôt privées? Si on regarde l'évolution de la langue française au Québec, il y a eu une trajectoire assez impressionnante depuis 50, 60 ans, où le français est devenu la langue publique du Québec.

Ce n'est pas nécessairement le cas pour certaines communautés de langue officielle en situation minoritaire. Des communautés francophones à l'extérieur du Québec, où les institutions sont plus faibles, l'espace est plus limité et il faut rappeler que les écoles françaises ont été abolies dans certaines provinces pendant presque un siècle et elles ont été rétablies uniquement depuis la Charte en 1982. On a vu l'impact de ces écoles sur la qualité du français qui est parlé dans les communautés dans l'Ouest.

Je n'ai jamais cru que, tout d'un coup, des gens peuvent décider du jour au lendemain d'abandonner leur langue et leur culture. C'est un processus plus long, parfois tragique. Je pense que quand on pense à l'assimilation, il faut regarder les facteurs de vitalité d'une communauté.

Le sénateur Tardif : Avant de poser ma question, monsieur le commissaire, j'aimerais simplement faire un commentaire par rapport à l'échange entre le sénateur Mockler et vous.

On dit que le gouvernement est de bonne foi. Cependant, on atteint de pauvres résultats; plusieurs institutions fédérales obtiennent de pauvres résultats. Qui est responsable? Que faut-il faire pour trouver des solutions à ce problème « comme on dirait en anglais ».

[Traduction]

Quelqu'un doit assumer la responsabilité du problème, de ces résultats médiocres et de ce piètre rendement.

[Français]

Et moi, je suis tout à fait d'accord qu'il s'agit de la responsabilité du gouvernement au plus haut niveau de leadership. Voilà le commentaire que je voulais faire et je passe maintenant à ma question.

Je suis d'accord avec vous, monsieur le commissaire, que des coupures budgétaires pour plusieurs ministères auraient un effet désastreux sur les communautés de langue officielle.

Croyez-vous, monsieur le commissaire, que ces ministères devraient avoir la responsabilité de consulter les communautés de langue officielle avant de mettre en vigueur ces coupures, afin de

impacts would be on the vitality of the communities? And all in compliance with section 41 of the Official Languages Act talking about positive measures.

Mr. Fraser: I think it is very important, and in fact it is often the lack of consultation that is pointed to when certain decisions are criticized.

When I raised the question of consultation with senior officials in the context of the Strategic and Operating Review program, they told me: “You know, Mr. Commissioner, all that is part of the budget process, confidential process, so cabinet confidence applies.” It is hard to consult about something that is going to be a cabinet confidence.

That is another reason why I thought, in spite of my confidence that people are acting in good faith and are sincere when they tell us they are going to take official languages questions into consideration when they make the final decisions, that it would be good to raise this concern in public. That is why I mentioned it at my press conference last week and my statement today.

Senator Tardif: Making these decisions in secret, would that not violate the government’s obligations under the Official Languages Act, by Part VII, where people have to be sure there is no negative impact and attention is paid to the development of the official language communities? Cutting a program when it harms the development of the official languages communities is a violation, do you not agree?

Mr. Fraser: The difficulty, I think, is when we are facing a decision of the government in contrast to a decision of an institution. That is in fact why, when we did our investigation into the decision to abolish the long form census questionnaire, the institutions were not involved, so we could not say that the institutions had not complied with their obligations, it was a cabinet decision.

So we can say there is an inherent contradiction in the fact that the government — But the government continues to be bound to honour its obligations, even with budget constraints, definitely. But for the obligation to consult, when there is a conflict with the process which is a secret process of preparing a budget, I am less certain. I do not know whether Johane might have any comments.

Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch, Office of the Commissioner of Official Languages: I would just like to add to the commissioner’s reply by saying that federal institutions certainly have an obligation to take into account the impact of the decisions they have to make on the development of official language minority communities. And in a situation where it could have a negative impact, they have an obligation to consider measures to mitigate the negative impact of the decisions.

voir quels en seraient les impacts sur la vitalité des communautés? Et tout cela en respect de l’article 41 de la Loi sur les langues officielles parlant de mesures positives.

M. Fraser : Je pense que c’est très important puis, effectivement, c’est souvent le manque de consultation qui a été souligné quand on a déploré certaines décisions.

Quand j’ai soulevé cette question de consultation avec des hauts fonctionnaires dans le contexte du programme de revue stratégique et opérationnel, on m’a dit : « Vous savez, monsieur le commissaire, tout cela est en fonction du processus budgétaire, processus confidentiel, donc c’est le secret du Cabinet qui s’applique. » On peut difficilement consulter pour quelque chose qui va faire partie du secret du Cabinet.

C’est une autre raison pour laquelle je pensais, malgré ma confiance qu’on agit de bonne foi et qu’on est sincère en nous disant qu’on va prendre en considération les questions des langues officielles quand on fait les décisions finales, que ce serait bon de soulever cette inquiétude en public. C’est pour cette raison que j’ai mentionné cela lors de ma conférence de presse la semaine passée et dans ma déclaration aujourd’hui.

Le sénateur Tardif : Le fait de prendre ces décisions en secret, cela ne serait-il pas une contravention des obligations du gouvernement en vertu de la Loi sur les langues officielles, par la partie VII, où les gens doivent s’assurer qu’il n’y a pas d’impact négatif et que l’on veille à l’épanouissement des communautés de langue officielle? Couper un programme alors qu’on nuit au développement des communautés de langue officielle, c’est une contravention, n’est-ce pas?

M. Fraser : La difficulté, je crois, c’est quand on est devant une décision du gouvernement vis-à-vis un contraste avec une décision d’une institution. C’est pour cette raison d’ailleurs que quand on a fait notre enquête sur la décision d’abolir le formulaire long du recensement, les institutions n’étaient pas impliquées, donc on ne pouvait pas dire que les institutions n’avaient pas respecté leurs obligations, c’était une décision du Cabinet.

Donc, on peut dire qu’il y a une contradiction inhérente dans le fait que le gouvernement... Mais le gouvernement continue d’être tenu à respecter ses obligations, même avec des contraintes budgétaires, c’est sûr. Mais face à l’obligation de consulter, quand il y a un conflit avec le processus qui est un processus secret d’élaboration du budget, je suis moins certain. Je ne sais pas si Johane aurait des commentaires.

Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques, Commissariat aux langues officielles : Je voudrais juste compléter la réponse de monsieur le commissaire en indiquant que les institutions fédérales ont certainement l’obligation de tenir compte de l’impact des décisions qu’elles seront appelées à prendre sur le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Et dans un contexte où il pourrait y avoir un impact négatif, elles ont l’obligation de considérer des mesures susceptibles de palier l’impact négatif de telles décisions.

That responsibility derives from the interpretation of Part VII that each federal institution must abide by, and accordingly the government also has an obligation, a similar responsibility.

Is it an obligation to consult in all cases? Not necessarily, but an obligation to do an impact analysis, certainly.

Senator Champagne: One short comment first, before addressing another subject.

I agree with the grievances voiced by my colleague Senator De Bané, who is upset about the poverty of the vocabulary of some SRC presenters, on both radio and television. There is not one of them at present who seems to want to pick up the torch from René Lecavalier and have a significant impact of the quality of the French spoken in our hearths and homes.

What makes me tear my hair out is the dangerous liaisons. The “quatre z’autres concurrents”, the “cinq z’athlètes”, you hear them all the time. I get — Well.

Senator Fortin-Duplessis: The “si j’aurais” too.

Senator Champagne: The “si” with the “-rait” you still hear that a lot.

I would like to know, Mr. Commissioner, what you think about Bill C-17. Are the provisions clear enough to ensure that the language rights of the travelling public are preserved in the event that there is a reorganization at Air Canada? The bill was just introduced on October 17, but you have surely had to look it over.

Mr. Fraser: To start by answering your first comment, I am convinced that my French teachers are spinning in their graves at the idea that I have made it to the commissioner’s office. So I hesitate to comment on other people’s mistakes.

On Bill C-17, yes, and I think it is a step in the right direction. It is somewhat different from other bills introduced by the government earlier in response to a request from a member, which was shared with the members of the House committee and the people from Transport.

We had written down our concerns and expectations in detail regarding some elements of the bill, such as language of work, which have not been touched. At present, we have received over 400 complaints relating to language of work at an Air Canada subsidiary. I think that is the main flaw we see at present. We are doing an in-depth analysis of the situation that we will share in greater detail when the bill is examined in committee.

Senator De Bané: Mr. Commissioner, you were one of the people who did the most penetrating analyses about Quebec. We were talking just now about the concern for the English language. I am sure you know the famous words spoken by Jacques Parizeau when he was asked the following question by an anglophone journalist: “What is this ambiguous relationship that

C’est une responsabilité qui découle de l’interprétation qu’on fait de la partie VII que chacune des institutions fédérales doit respecter et, par le fait même, le gouvernement a aussi une obligation, une responsabilité semblable.

Est-ce une obligation de consulter dans tous les cas? Pas nécessairement, mais une obligation de faire une analyse d’impact, certainement.

Le sénateur Champagne : Un petit commentaire, tout d’abord, avant d’aborder un autre sujet.

Je me rallie aux doléances de mon collègue, le sénateur De Bané, qui se désolé face à la pauvreté du vocabulaire de plusieurs animateurs et animatrices de la SRC, tant à la radio qu’à la télévision. Il n’y en a pas un ou une en ce moment qui semble vouloir relever le flambeau de René Lecavalier et avoir un impact important sur la qualité du français parlé dans nos chaumières.

Ce qui me fait lever les cheveux sur la tête, ce sont les liaisons dangereuses. Les « quatre z’autres concurrents », « les cinq z’athlètes », c’est fréquent. Je deviens... Enfin.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Les « si j’aurais » aussi.

Le sénateur Champagne : Les « si » avec des « rait », on en entend encore beaucoup.

J’aurais voulu savoir, monsieur le commissaire, ce que vous pensez du projet de loi C-17. Est-ce que les dispositions sont suffisamment claires pour assurer le maintien des droits linguistiques du public voyageur dans le cas d’une éventuelle restructuration à Air Canada? Ce projet de loi vient d’être déposé le 17 octobre, mais vous avez sûrement dû en prendre connaissance.

M. Fraser : Pour répondre tout d’abord à votre première observation, je suis convaincu que mes profs de français se retournent dans leurs tombes à l’idée que je sois au commissariat. J’hésite donc à commenter les erreurs des autres.

Sur le projet de loi C-17, oui, et je crois que c’est un pas dans la bonne direction. C’est assez différent d’autres projets de loi qui ont déjà été déposés par le gouvernement à la suite de la demande d’un député, qu’on a partagé avec les membres du comité de la Chambre et avec des gens des Transports.

On avait décrit en détails nos préoccupations et nos attentes vis-à-vis certains éléments du projet de loi, comme la langue de travail, qui n’ont pas été touchés. Actuellement, nous avons reçu plus de 400 plaintes qui concernent la langue de travail au sein d’une filiale d’Air Canada. Je pense que c’est la principale lacune qu’on remarque présentement. On est en train de faire une analyse approfondie de la situation qu’on partagera plus en détails lorsque le projet de loi sera étudié en comité.

Le sénateur De Bané : Monsieur le commissaire, vous êtes parmi ceux qui ont fait les analyses les plus pénétrantes sur le Québec. Nous parlions tantôt de l’inquiétude vis-à-vis la langue anglaise. Je suis certain que vous connaissez la célèbre phrase de M. Jacques Parizeau à qui un journaliste anglophone posait la question suivante : « Quelle est cette relation ambiguë des

Quebec francophones have with English?” and Mr. Parizeau replied: “When we have independence, I can tell you, I am going to give anyone who does not learn English, and quick, a good kick up the backside.” I will end that aside because you are surely familiar with Mr. Parizeau’s reply.

The other subject that pains me greatly, and that does not meet the objectives assigned in the legislation enacted by the Parliament of Canada for Radio-Canada, is to see the extent to which the corporation fails to cover French communities throughout Canada on its network.

Certainly, Radio-Canada has chains across Canada that broadcast regional news to each community. But it never allows everybody to see it. And when everybody can see, as happened on the 50th anniversary of Radio-Canada in Winnipeg, they heard Céline Galipeau, who read *Le Téléjournal* from that city and told young Manitobans she interviewed: “Frankly, why learn French here? You are not in Quebec and I am giving you the Quebec point of view. Quebecers think that you are wasting your time.”

That happened while we are in the middle of a renaissance, a development of the French fact in St. Boniface, with a college that has become a university. In other words, it is this way of not talking to one another that goes on inside Canada.

A francophone from another province sent me word to tell me that on Saint-Jean-Baptiste Day, while thousands of celebrations were being held in French communities in Canada, the only thing they could see on Radio-Canada was the Saint-Jean show at Parc Maisonneuve in Montreal. It seemed that everything going on across Canada could not be mentioned on the network. It can be talked about in the regional programming only.

What I do not understand is that apart from Parliament Hill in Ottawa, there are no full-time Quebec journalists in the other provinces, or in Toronto or Vancouver or Calgary. The only network that has several hundred journalists across Canada is Radio-Canada. And everything that happens in francophone communities across Canada seems to be absolutely off limits, out of bounds, in the eyes of Radio-Canada. That is not right.

It was a great nationalist Canon Lionel Groulx, whose doctoral studies in Paris were paid for by Franco-Ontarians, who wrote in his French-Canadian school book:

What the people of Quebec have never understood is that the French communities outside Quebec are the first line of defence and if they fall, Quebec will fall next.

Québécois francophones avec la langue anglaise? » et Jacques Parizeau de répondre : « Quand nous ferons l’indépendance, je peux vous dire que je vais donner un coup de pied dans le derrière à ceux qui n’apprennent pas l’anglais et très vite. » Je ferme cette parenthèse puisque vous connaissez certainement cette réplique de M. Parizeau.

L’autre sujet qui me chagrine énormément — et qui ne répond pas aux objectifs assignés dans la loi votée par le Parlement canadien pour la Société Radio-Canada —, c’est de voir à quel point la société néglige la couverture sur son réseau des communautés françaises vivant un peu partout à travers le Canada.

Bien sûr, Radio-Canada possède des chaînes à travers le pays qui diffusent les nouvelles régionales à chaque communauté. Mais elle ne permet jamais à tout le monde de voir. Et lorsque tout le monde peut voir, comme cela s’est produit lors du 50^e anniversaire de la Société Radio-Canada à Winnipeg, on a entendu Céline Galipeau, qui lisait *Le Téléjournal* à partir de cette ville et qui a dit aux jeunes Manitobains qu’elle interviewait : « Franchement, pourquoi apprendre le français ici? Vous n’êtes pas au Québec et je vous donne le point de vue québécois. Les Québécois trouvent que vous perdez votre temps. »

Cela se produit alors que nous vivons actuellement une renaissance, un développement du fait français à Saint-Boniface, avec un collège qui est devenu une université. Bref, c’est cette façon de ne pas se parler de ce qui se passe à l’intérieur du pays.

Un francophone d’une autre province m’a envoyé un mot pour me dire qu’à l’occasion de la Saint-Jean-Baptiste, pendant que se tenaient des milliers de célébrations dans les communautés françaises au Canada, la seule chose qu’on a pu voir à Radio-Canada, c’était le spectacle de la Saint-Jean au Parc Maisonneuve à Montréal. On dirait que tout ce qui se passe à travers le Canada, il ne faut pas en parler sur le réseau. On peut en parler dans les émissions régionales seulement.

Ce que je ne comprends pas, c’est que, mis à part la Colline du Parlement à Ottawa, il n’y a aucun journaliste québécois à plein temps dans les autres provinces, ni à Toronto, ni à Vancouver, ni à Calgary. Le seul réseau qui a plusieurs centaines de journalistes à travers le Canada, c’est la Société Radio-Canada. Et tout ce qui se passe dans les communautés françaises à travers le Canada semble être absolument hors-champ, hors-propos aux yeux de la Société Radio-Canada. Ce n’est pas correct.

C’est un grand nationaliste, le chanoine Lionel Groulx, dont les études de doctorat à Paris ont été payées par les franco-Ontariens, qui a écrit dans son livre d’école canadienne-française :

Ce que les Québécois n’ont jamais compris, c’est que les communautés françaises à l’extérieur du Québec, c’est la première ligne de défense et si elles tombent le Québec tombera après.

Do you agree with this ignoring of the activities of francophone communities in the other provinces which means that ultimately, Quebecers are not aware of their existence and their dynamism? Do you agree that this does not fulfil one of the important missions of Radio-Canada?

Mr. Fraser: Madam Chair, I am not in a good position to criticize Radio-Canada's programming. One thing I can tell you, however, is that Frédéric Arnould, a Radio-Canada correspondent in Vancouver, is working very hard. When I was in Vancouver, I knew I was being interviewed by a very serious journalist.

Also do not forget the extraordinary work done by the journalists on local and regional Radio-Canada programs. They are unifiers who play an important role, who are social animators on some programs. I have not studied the coverage of *Téléjournal*. That is why I am hesitant to state an opinion on the subject.

I think it is very important that francophones be able to see themselves reflected on the radio and television. But I am not in a position to agree or otherwise with Senator De Bané's analysis of the situation. It would be anecdotal on my part.

Senator Mockler: With everything that has been said, we can agree on the fact that we will not always agree.

That said, if we look at the modern history of Canada and its prime ministers, we can say that our present Prime Minister was a unilingual anglophone and he is now bilingual.

Mr. Fraser: He is not unilingual at all. He is very bilingual.

Senator Mockler: When he started, he immediately learned the second language. And today, whether he is in Acadia or in Canada, he always starts his press conferences in French. He does the same in the United States, President Obama can testify to it. That represents the Canadian image well. It is laudable and I can tell you that in Canada, everybody talks about it.

I would like to point out that the Prime Minister starts all his press conferences in French.

If you have comments, I would be glad to hear them; if not, I have one last question. Does your office want to play a bigger role in social media?

You brought it to our attention that we have a role to play, but how could your office play a bigger role in relation to social media, to alleviate the concerns about assimilation or knowledge of the language of Molière?

Mr. Fraser: When I tabled my first annual report, I made a comment that I have repeated many times since: I said how exemplary the public conduct of the Prime Minister in terms of official bilingualism was. He starts his speeches in French and he

Êtes-vous d'accord avec cette façon d'ignorer les activités des communautés francophones dans les autres provinces qui fait en sorte que finalement, les Québécois ignorent leur présence et leur dynamisme? Êtes-vous d'accord pour dire que cela ne répond pas à l'une des missions importantes de la Société Radio-Canada?

M. Fraser : Madame la présidente, je suis mal placé pour critiquer les émissions de Radio-Canada. Une chose que je peux vous dire, par contre, c'est que M. Frédéric Arnould, un correspondant de Radio-Canada à Vancouver, fait un travail très rigoureux. Lorsque j'étais à Vancouver, je savais que j'étais interviewé par un journaliste très sérieux.

Ne négligeons pas non plus le travail extraordinaire que font les journalistes d'émissions locales et régionales de Radio-Canada. Ce sont des rassembleurs qui jouent un rôle important, qui sont des animateurs sociaux dans certaines émissions. Je n'ai pas fait l'étude de la couverture du *Téléjournal*. C'est pourquoi j'hésite à me prononcer à ce sujet.

Je pense qu'il est très important que les francophones puissent se voir reflétés par le biais de la radio et de la télévision. Mais je ne suis pas en position d'être en accord ou pas avec l'analyse que fait le sénateur De Bané de cette situation. Ce serait anecdotique de ma part.

Le sénateur Mockler : Avec tout ce qui a été dit, on peut s'entendre sur le fait qu'on ne s'entendra pas tout le temps.

Cela dit, si on regarde l'histoire moderne du Canada et de ses premiers ministres, on peut dire que notre premier ministre actuel était unilingue anglophone et qu'il est maintenant bilingue.

M. Fraser : Il n'est pas unilingue du tout. Il est très bilingue.

Le sénateur Mockler : Lorsqu'il a débuté, il a tout de suite appris la deuxième langue. Et aujourd'hui, peu importe qu'il soit en terre acadienne ou en terre canadienne, il débute toujours ses conférences de presse en français. Il le fait même aux États-Unis; le président Obama en a été témoin. Cela représente bien l'image canadienne. C'est louable et je peux vous dire qu'au Canada, tout le monde en parle.

Je tiens à souligner que le premier ministre débute toujours ses conférences de presse en français.

Si vous avez des commentaires, je l'apprécierais; sinon, j'ai une dernière question. Votre bureau souhaite-t-il jouer un rôle plus important dans les médias sociaux?

Vous portez à notre attention le fait que nous avons un rôle à jouer, mais de quelle manière votre bureau pourrait-il jouer un plus grand rôle concernant les médias sociaux afin d'apaiser les inquiétudes concernant l'assimilation ou la connaissance de la langue de Molière?

M. Fraser : Quand que j'ai déposé mon premier rapport annuel, j'avais fait une observation que j'ai répétée maintes fois depuis, c'est-à-dire que j'ai remarqué à quel point le comportement public du premier ministre en ce qui a trait au

starts his statements in French. He does it outside Canada, at G8 meetings, for example, and even outside meetings. He did it in Australia, for example.

When he was first starting out as Prime Minister, six years ago now, the fact that he did this generated some comment. But now, it is taken for granted. I have noticed recently that when a public demonstration of duality is successful, it becomes invisible.

I am going to give you another example: the state funeral of Jack Layton. In my opinion, it was a national ceremony that was very respectful of both official languages. Nobody talked about it. It was a controversial ceremony; some people said it was too politicized and there were speakers who embarrassed the Prime Minister and the Governor General by being too political. Others replied that he had the soul of a politician.

But no one mentioned the fact that the ceremony was entirely respectful of both official languages. In my opinion, it was a great success as a national ceremony. I am not talking about individuals or the content of the speeches by the people who gave eulogies.

What is sometimes frustrating for people who work in this field is that when there is a success, it becomes invisible; the Prime Minister's actions are an example of that.

That is why I am sometimes a bit frustrated about the Vancouver Olympic Games experience.

In terms of language, the Olympic Games were, in my opinion, with a few exceptions, a great success. I was able to register in French and to register for events that were announced in French. But there was one big exception: the opening ceremonies, which cast a shadow over a great success.

When people say that linguistic duality at the Olympic Games was terrible, my answer is they were not, and I was there. I think there were small problems here and there and there were not bilingual volunteers everywhere. When the bilingual volunteers were concentrated where francophones were more likely to be, there were fewer bilingual volunteers elsewhere. The city could not be transformed into a bilingual city overnight. The success therefore became invisible and it was the failure that was visible.

To get back to the question of social media, it concerns us and we are in a difficult situation when it comes to venturing too far into it because our own system is very fragile. This is what has delayed our ability to play a leading role ourselves in the new media.

It is apparent, however, that we are trying to remedy the situation. As well, we are monitoring it very closely and we are going to make as strategic decisions as possible in terms of the

bilinguisme officiel était exemplaire. Il commence ses discours en français et il commence ses déclarations en français. Il le fait à l'étranger, lors de réunions du G8 par exemple, et même en dehors des réunions. Il l'a fait, par exemple, en Australie.

Lorsqu'il en était à ses débuts comme premier ministre, il y a maintenant six ans, le fait qu'il agisse de la sorte a provoqué certains commentaires, mais maintenant, on tient cela pour acquis. Je me suis rendu compte récemment que lorsqu'on réussit dans une démonstration publique de dualité linguistique, cela devient invisible.

Je vais vous donner un autre exemple : les funérailles d'État de Jack Layton. Elles étaient, à mon avis, une cérémonie nationale très respectueuse des deux langues officielles. Personne n'en a parlé. C'était une cérémonie controversée; des gens ont dit que c'était trop politisé et qu'il y avait des orateurs qui ont embarrassé le premier ministre et le gouverneur général en faisant trop de politique. D'autres ont répondu qu'il était un politicien dans l'âme.

Mais personne n'a soulevé le fait que cette cérémonie était tout à fait respectueuse des deux langues officielles. C'était, à mon avis, une grande réussite en tant que cérémonie nationale. Je ne parle pas des individus ni du contenu des discours des gens qui ont fait un éloge.

Ce qui est parfois frustrant pour des gens qui travaillent dans ce domaine, c'est que lorsqu'on réussit, cela devient invisible; et le comportement du premier ministre en est un exemple.

C'est pourquoi je suis parfois un peu frustré concernant l'expérience des Jeux olympiques de Vancouver.

Sur le plan linguistique, les Jeux olympiques ont été, à mon avis, à quelques exceptions près, un grand succès. J'ai pu m'inscrire en français et j'ai pu m'inscrire aux événements qui étaient annoncés en français. Mais il y a eu une grande exception : les cérémonies d'ouverture, qui ont fait de l'ombre à un grand succès.

Quand on dit que la dualité linguistique aux Jeux olympiques était épouvantable, je réponds que non et que j'étais sur place. Je pense qu'il y avait des petits problèmes ici et là et qu'il n'y avait pas des bénévoles bilingues partout. Quand on concentrait les bénévoles bilingues où les francophones étaient plus susceptibles de se retrouver, il y avait moins de bénévoles bilingues ailleurs. On ne pouvait pas transformer la ville en ville bilingue du jour au lendemain. Le succès est donc devenu invisible et c'était l'échec qui était visible.

Pour revenir aux questions des médias sociaux, cela nous préoccupe et nous sommes dans une situation difficile lorsqu'il s'agit de trop s'y aventurer car notre propre système est très fragile. C'est ce qui a retardé notre capacité de jouer nous-mêmes un rôle de chef de file dans les nouveaux médias.

Il est toutefois évident que nous essayons de corriger la situation. Également, nous suivons cela de très près et nous allons prendre des décisions aussi stratégiques que possibles en regard de

most effective possible way to be involved in this area that is going to determine the future of the language landscape and government communications.

In a way, some elements are very positive. One of the reasons why the number of complaints is declining is that it was possible, with the telephone system, for the government to direct people to employees who could answer them in French. It is therefore easier to systematically organize a technology to connect francophones or anglophones rather than necessarily organizing staff at a specific counter.

Senator Champagne: Mr. Commissioner, if you see us with our bags ready, you must not think it is from lack of interest in what you have to tell us. It is because we have been summoned to a special caucus meeting in the Parliament building at 7:00 p.m.

Mr. Fraser: I had to apologize for talking too much in answering your questions.

The Chair: I would like to remind you that we have another meeting this Thursday. We will be hearing from the President of the Treasury Board.

Mr. Commissioner, I would like to thank you very sincerely on behalf of all the senators for being available and being so open. I had concerns as a Franco-Manitoban about what the impact might be of the cuts by federal departments on the roadmap. The discussion was very healthy and open on the part of the senators and yourself.

Thank you, Mr. Commissioner, until next time.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Thursday, October 27, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 9 a.m. to study the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives under it, as well as 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: Welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Senator Maria Chaput from Manitoba, the chair of this committee. Before I introduce the witnesses joining us today, I would like to invite the members of the committee who are here to introduce themselves.

Senator Poirier: Senator Rose-May Poirier from New Brunswick.

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

la façon la plus efficace possible d'intervenir dans ce domaine qui va déterminer l'avenir du paysage linguistique et des communications du gouvernement.

D'une certaine façon, certains éléments sont très positifs. Une des raisons pour lesquelles le nombre de plaintes a diminué, c'est qu'il a été possible pour le gouvernement, avec le système téléphonique, de diriger des gens vers des fonctionnaires qui pouvaient répondre en français. Il est donc plus facile d'organiser, de façon systémique, une technologie pour établir le lien entre francophones ou anglophones plutôt que nécessairement organiser la main-d'œuvre à un comptoir spécifique.

Le sénateur Champagne : Monsieur le commissaire, si vous nous voyez avec nos sacs prêts, il ne faudrait pas que vous croyez que c'est un manque d'intérêt concernant ce que vous avez à nous dire. C'est qu'on nous a convoqués à un caucus spécial à l'édifice du Parlement à 19 heures.

M. Fraser : Je devais m'excuser d'avoir trop parlé en réponse à vos questions.

La présidente : Je voudrais vous rappeler que nous avons une autre réunion ce jeudi. Nous recevrons le président du Conseil du Trésor.

Monsieur le commissaire, je vous remercie très sincèrement au nom de tous les sénateurs pour votre disponibilité et votre grande ouverture. J'avais des préoccupations en tant que Franco-Manitobaine à l'égard des répercussions que pouvaient avoir les coupures des ministères fédéraux sur la feuille de route. La discussion était très saine et ouverte de la part des sénateurs et de vous-même.

Merci, monsieur le commissaire, et à la prochaine.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le jeudi 27 octobre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 9 heures, pour étudier l'application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant, ainsi que 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 : Je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis le sénateur 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 à se présenter.

Le sénateur Poirier : Sénateur Rose-May Poirier, du Nouveau-Brunswick.

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

Senator Tardif: Claudette Tardif from Alberta.

Senator Dawson: Dennis Dawson from Quebec.

The Chair: Today, we welcome the Honourable Tony Clement, President of the Treasury Board, and representatives from the Treasury Board of Canada Secretariat. Welcome to all.

[English]

It is with pleasure that the committee welcomes you here today, and I would like to thank you for being with us this morning.

[Translation]

The Treasury Board Secretariat is responsible for developing and co-ordinating federal principles and programs in order to ensure that the official languages are respected in federal institutions. It oversees their actions in terms of communications with and services to the public, language of work, and equitable participation of francophones and anglophones in the public service.

This appearance is an opportunity for the committee to hear the President of the Treasury Board talk about the annual report tabled by the Secretariat in Parliament in June 2011, as well as other issues relating to official languages within its mandate.

As you know, the committee has recently decided to undertake an extensive study on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights.

The committee hopes that the President of the Treasury Board will be able to contribute to this work. The committee is aware that officials from the Secretariat will also appear on Monday to discuss this topic and they will be able to provide more information.

The committee also intends to look at Air Canada's obligations under the Official Languages Act. The committee hopes that the President of the Treasury Board will be able to contribute to this study as well.

Mr. Clement, thank you once again for accepting our invitation to appear today. I would now like to invite you to take the floor. The senators will ask you questions afterwards.

Tony Clement, P.C., M.P., President of the Treasury Board: Thank you, Madam Chair. Honourable Senators, thank you for inviting me to appear before you today to discuss, among other topics, the latest annual report on official languages.

I am pleased that Daphne Meredith, the Chief Human Resources Officer, has accompanied me today, along with Marc Tremblay, Executive Director of Official Languages; Corinne

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

Le sénateur Dawson : Dennis Dawson, de Québec.

La présidente : Nous accueillons aujourd'hui le président du Conseil du Trésor, l'honorable Tony Clement, et des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor. Bienvenue à tous.

[Traduction]

C'est avec plaisir que le comité vous souhaite la bienvenue ici aujourd'hui, et, pour ma part, j'aimerais vous remercier de votre présence parmi nous ce matin.

[Français]

Le Secrétariat du Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination des principes et des programmes fédéraux, de façon à assurer le respect des langues officielles dans les institutions fédérales. Il surveille leurs actions à l'égard des communications avec le public et la prestation des services, de la langue de travail et de la participation équitable des francophones et anglophones de la fonction publique.

Cette comparution est une occasion pour le comité d'entendre le président du Conseil du Trésor au sujet du rapport annuel déposé au Parlement par le secrétariat en juin 2011, ainsi que sur d'autres questions relevant de sa mission en matière de langues officielles.

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 sur le respect des droits linguistiques des Canadiens.

Le comité espère que le président du Conseil du Trésor pourra contribuer à ces travaux et reconnaît que des fonctionnaires du secrétariat comparaitront aussi lundi sur ce sujet et pourront fournir des détails.

Le comité a aussi l'intention de se pencher sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Le comité espère que le président du Conseil du Trésor pourra également contribuer à cette étude.

Monsieur Clement, encore une fois, merci d'avoir accepté notre invitation à comparaître aujourd'hui. Je vous invite maintenant à prendre la parole. Les sénateurs suivront avec des questions.

L'honorable Tony Clement, C.P., député, président du Conseil du Trésor : Merci, madame la présidente. Je vous remercie, honorables sénateurs, de m'avoir invité ce matin pour discuter, entre autres, du plus récent rapport annuel sur les langues officielles et des autres questions que vous avez mentionnées.

Je suis heureux d'être aujourd'hui en compagnie de Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines, de Marc Tremblay, dirigeant principal des langues officielles, de Corinne

Charette, Chief Information Officer; and Mimi Lepage, Executive Director of Information and Privacy Policy.

[English]

First, let me quickly explain our mandate. The Treasury Board Secretariat is responsible for developing and coordinating policies and programs related to Parts IV, V and VI of the Official Languages Act.

It is mandated to help institutions that are subject to the act to serve Canadians in the official language of their choice.

The Treasury Board Secretariat also ensures that federal institutions create a work environment conducive to the use of both official languages in regions designated as bilingual for language-of-work purposes. It ensures the provision of equal employment and advancement opportunities to English-speaking and French-speaking Canadians. This contributes to the building of a work force that reflects the presence of francophones and anglophones in our country.

Last June, I tabled the *Annual Report on Official Languages* for 2009-10. The theme was the language of work, and it covered the application of Parts IV, V and VI of the Official Languages Act.

I am pleased that the report took note of the progress within the federal public service in several areas. For example, the percentage of employees meeting the language requirements of their position rose from 92.5 per cent in 2009 to 93.2 per cent. In regions designated bilingual for language-of-work purposes, 92.7 per cent of supervising staff met the language requirements of their positions.

[Translation]

In designated bilingual areas, the vast majority of federal organizations had efficiently put in place methods to promote the use of both official languages in the workplace. For example, official language champions played an increasingly active role as ambassadors of linguistic duality and there was greater collaboration between departments.

The report also underlined areas for improvement. In particular, organizations were expected to encourage their employees to use the official language of their choice in meetings.

[English]

Finally, the report highlighted good practices around the language of work, such as the use of simultaneous translation in meetings, the organization of language-related workshops and the sending of regular reminders about language use.

Charrette, dirigeante principale de l'information et de Mimi Lepage, directrice exécutive des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels.

[Traduction]

D'abord, permettez-moi de vous expliquer brièvement notre mandat. Le Secrétariat du Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination de politiques et de programmes liés aux parties IV, V et VI de la Loi sur les langues officielles.

Il a pour mandat d'aider les institutions assujetties à la loi à servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor s'assure également que les institutions fédérales créent un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins des langues de travail. Il offre des possibilités égales d'emploi et de promotion aux Canadiens francophones et anglophones. Cela permet d'avoir un effectif qui reflète la présence de ces deux groupes dans notre pays.

En juin dernier, j'ai déposé le *Rapport annuel sur les langues officielles 2009-2010*. Le thème en était la langue de travail et portait sur l'application des parties IV, V et VI de la Loi sur les langues officielles.

Je suis heureux du fait qu'on y signalait les progrès réalisés dans plusieurs domaines au sein de la fonction publique. Par exemple, le pourcentage d'employés respectant les exigences linguistiques de leur poste est passé de 92,5 p. 100 en 2009 à 93,2 p. 100. Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, 92,7 p. cent des superviseurs respectaient les exigences linguistiques de leur poste.

[Français]

Dans les régions désignées bilingues, la vaste majorité des organisations fédérales avaient instauré efficacement des méthodes pour promouvoir l'utilisation des deux langues officielles dans les milieux de travail. Par exemple, les champions des langues officielles ont joué un rôle encore plus actif à titre d'ambassadeurs de la dualité linguistique et la collaboration s'est améliorée entre les ministères.

Le rapport soulignait également des points pouvant être améliorés. Plus particulièrement, les organisations devraient encourager leurs employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix pendant les réunions.

[Traduction]

Enfin, le rapport soulignait des pratiques exemplaires concernant la langue de travail, comme l'utilisation de l'interprétation simultanée pendant les réunions, l'organisation d'ateliers sur les langues officielles et la transmission régulière de rappels sur l'utilisation des langues officielles.

Let me tell you about a few more things my department is doing to help federal institutions as they seek to improve their performance around official languages.

The Treasury Board of Canada Secretariat advocates the sharing of best practices. To this end, it organized a number of events during the 2009-10 period. They included the annual conference of official language champions, with the participation of approximately 70 champions and co-champions, and the Best Practices Forum, where organizations shared information about activities and initiatives they had put forth to support the official languages program.

TBS also developed a grid to help federal institutions ensure their programs and services conformed with the Supreme Court decision in the *Caldech* case. As you are aware, this ruling dealt with the government's constitutional duty to provide services of equal quality in both official languages.

I would like to turn now to an area of interest to all of us, as you mentioned, Madam Chair: social media.

My department is developing guidelines on the use of social media as a means of communication between government and Canadians and also within the public service. The guidelines will also cover social media as a means of service delivery to the public and as a working tool among employees. A key part of the guidelines concerns how to apply the requirements respecting both language of work and the communications with the public to social media.

Finally, the Treasury Board of Canada Secretariat is undertaking a wide-ranging exercise, the review of the implementation of the official languages regulations to do with communications with the public and service delivery. This exercise, which takes place every 10 years, consists of a review of the linguistic obligations of federal offices in light of the most recent national census. This review will be conducted between January 2013 and fall 2015. It aims to harmonize the government's linguistic obligations with demographic shifts in the Canadian population that could affect service demand.

[Translation]

We expect all institutions will maintain their efforts with regard to official languages, and that these efforts will bear fruit so that employees continue to express themselves in their preferred official language without any hesitation. Linguistic duality and the values it incorporates are fundamental to a modern and efficient public service.

Permettez-moi de vous parler de quelques autres initiatives mises en œuvre par mon organisme afin d'aider les institutions fédérales à améliorer leur rendement en matière de langues officielles.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor favorise la mise en commun de pratiques exemplaires. À cette fin, il a organisé un certain nombre d'événements en 2009-2010. Ceux-ci comprenaient entre autres la conférence annuelle des champions des langues officielles à laquelle ont participé quelque 70 champions et cochampions, et le Forum sur les pratiques exemplaires où les organisations participantes ont échangé de l'information sur les activités et les initiatives qu'elles ont organisées dans le cadre du Programme des langues officielles.

Le Secrétariat a également élaboré une grille pour aider les institutions fédérales à s'assurer que leurs programmes et services respectent la décision de la Cour suprême dans l'affaire *Caldech*. Comme vous le savez, cette décision portait sur l'obligation constitutionnelle du gouvernement de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

J'aimerais maintenant aborder une question qui, comme vous l'avez indiqué, madame la présidente, nous concerne tous : les médias sociaux.

Mon organisme élabore des lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux comme moyen de communication entre le gouvernement et les Canadiens et au sein de la fonction publique. Ces lignes directrices porteront également sur les médias sociaux à titre de méthode de prestation de services pour le public et d'outil de travail pour les employés. Une partie importante des lignes directrices porte sur la conformité aux exigences en matière de la langue de travail et de communications avec le public dans l'utilisation des médias sociaux.

Enfin, le Secrétariat du Conseil du Trésor entreprend un vaste exercice d'examen de la mise en œuvre des dispositions du Règlement sur les langues officielles relatives aux communications avec le public et à la prestation des services. Cet exercice, qui a lieu tous les 10 ans, est un examen des obligations linguistiques des bureaux fédéraux effectué à la lumière du plus récent recensement national. Cet examen aura lieu entre janvier 2013 et l'automne 2015 et visera à harmoniser les obligations linguistiques du gouvernement avec les changements démographiques au sein de la population canadienne qui pourraient avoir des répercussions sur la demande de services.

[Français]

Nous prévoyons que toutes les institutions poursuivront leurs efforts en ce qui a trait aux langues officielles, que ces efforts porteront fruit et que les employés continueront de s'exprimer sans aucune hésitation dans la langue officielle de leur choix. La dualité linguistique et les valeurs qu'elle représente sont essentielles à une fonction publique moderne et efficiente.

[English]

Thank you again, Madam Chair, for the opportunity to speak to you today, and I certainly welcome your questions.

The Chair: Thank you, Mr. Minister.

[Translation]

Honourable colleagues, I would like to remind you that the meeting with the President of the Treasury Board is one hour long and it will finish at 10 a.m. So I ask the members to keep their questions short and concise. I also ask the witnesses to be brief.

I will give about five minutes to each senator for questions and answers from the witnesses. If we have some time left, we can have a second round.

Senator Tardif will ask the first question.

Senator Tardif: Mr. Minister, you were right when you said that the Treasury Board Secretariat is responsible for the development and general co-ordination of the federal principles and programs relating to the application of official languages specifically under Part IV (communications with and services to the public), Part V (language of work), and Part VI (equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians).

You also play a role in implementing Part VII, the advancement of French and English, as well as enhancing the vitality of official language minority communities.

Our committee prepared a report in June 2010 on the implementation of Part VII of the Official Languages Act. In our report, we clearly saw that many federal institutions were not aware of their role in implementing Part VII. There was inequality in the implementation between federal institutions and agencies. In his latest annual report, the commissioner also found that there were inconsistencies in implementing Part VII from one department to another. He recommended that Part VIII of the Official Languages Act be turned over to the Treasury Board, meaning that the act be amended in order to assign more responsibilities to the Treasury Board. So your responsibilities are: to establish policies to give effect to Part VII; to recommend regulations to the Governor in Council to give effect to Part VII; to issue directives to give effect to Part VII; and to provide information to the public and to federal institutions relating to the policies and programs that give effect to Part VII.

Do you agree with the recommendation of the Commissioner of Official Languages?

Mr. Clement: Yes, I can tell you that it is crucial to understand that all federal institutions play a key role in implementing the act internally, and it is not only the responsibility of the Treasury Board, of course. Every institution, every department is supposed

[Traduction]

Je vous remercie de nouveau, madame la présidente, de m'avoir invité aujourd'hui. Je me ferai maintenant un plaisir de répondre à vos questions.

La présidente : Merci monsieur le ministre.

[Français]

Honorables collègues, j'aimerais vous rappeler que la réunion avec le président du Conseil du Trésor est d'une durée d'une heure et qu'elle se terminera à 10 heures. Je demande alors aux membres d'être brefs et concis lorsqu'ils posent leurs questions. Je demande également aux témoins d'être brefs.

J'allouerai environ cinq minutes à chaque sénateur pour les questions et les réponses des témoins. S'il nous reste quelques minutes, nous pourrions procéder à un deuxième tour de table.

La première question sera posée par le sénateur Tardif.

Le sénateur Tardif : Vous aviez bien raison, monsieur le ministre, lorsque vous avez indiqué que le Secrétariat du Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d'application des langues officielles en particulier la partie IV; communication avec le public et prestation de services, la partie V; la langue de travail et la partie VI; la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise.

Vous avez aussi un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la partie VII, la promotion du français et de l'anglais, et aussi l'épanouissement et la vitalité des communautés de langues officielles en situation minoritaire.

Notre comité a fait un rapport en juin 2010 sur la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Dans notre rapport, nous avons bien vu que bien des institutions fédérales n'étaient pas conscientes de leur rôle dans la mise en œuvre de la partie VII. Il y avait une inégalité de mise en œuvre selon les agences et les institutions fédérales. Le commissaire a aussi trouvé dans son dernier rapport annuel qu'il y avait des manques de cohérence et d'inégalité d'application d'un ministère à l'autre dans la partie VII et a recommandé que la partie VIII de la Loi sur les langues officielles soit confiée au Conseil du Trésor, c'est-à-dire que la loi soit modifiée et que l'on confère au Conseil du Trésor davantage de responsabilités. Donc les responsabilités que vous auriez à prendre seraient d'établir des principes d'application de la partie VII, recommander au gouverneur en conseil des mesures réglementaires d'application de la partie VII, donner des instructions d'application de la partie VII et informer le public et les institutions fédérales sur les principes et programmes d'application de la partie VII.

Êtes-vous d'accord avec la recommandation du commissaire aux langues officielles?

M. Clement : Oui, je peux dire qu'il est essentiel de comprendre que toutes les institutions fédérales ont un rôle clé pour l'application de la loi en son sein, ce n'est pas seulement la responsabilité du Conseil du Trésor, bien sûr. Il est dit qu'il est

to have a responsibility; that is important. But it is definitely possible for the Treasury Board to play a role in implementing Part VII in federal institutions. Of course, in terms of the rights of francophone and/or anglophone communities, it is important that this duality be reflected in the documents prepared by every department.

[English]

We do have a role to keep supporting that. I would balance that with, of course, the obligation of each department and agency within government, that they have their own responsibility. Merely because we have an overarching responsibility does not mean we can forget that each institution has an obligation under the act as well.

Senator Tardif: Mr. Minister, I understand what you are saying. You are absolutely right that every department and agency has responsibility. Part of the problem is that no central agency coordinates and provides a direction and authority. That, I think, is the largest weakness in the governance structure of the application of the Official Languages Act. There is no central department or agency to do so.

It seems to me that the Treasury Board Secretariat, in its role and in its authority, would add to this governance structure, and I would hope that you would take that under advisement because I think it is clearly lacking.

[Translation]

Mr. Clement: As I said, it is important to promote the role of the official languages throughout the public service.

[English]

As I said, we have this official languages champions promotion initiative, where we highlight and champion best practices. We try to share best practices across the public service. I think that is an appropriate role for Treasury Board Secretariat, and it also stimulates the leadership within the public service to take this aspect of their responsibilities quite seriously.

I do think that is an appropriate role. I guess I am hesitant to accord to the Treasury Board Secretariat a top-down role where, if the impact of that is to reduce the pressure across the system, people then say, well, "Treasury Board Secretariat is responsible for that." I think that would actually result in a net loss in the system. I think it is important to keep individual responsibility across the departments front and centre, so that they do not think it is somebody else's responsibility, and, therefore, gaps do occur.

important que chaque institution, chaque ministère ait une responsabilité. Il est, bien sûr, possible que le Conseil du Trésor joue également un rôle dans la mise en œuvre de la partie VII, par exemple au sein des institutions fédérales. Bien sûr, si au sujet des droits des minorités francophones et/ou anglophones, il est important que cette dualité soit reflétée dans les documents présentés par chaque ministère.

[Traduction]

Nous avons certes un rôle à jouer à cet égard, J'estime, toutefois, que ce rôle doit être contrebalancé avec l'obligation qu'a chaque ministère et organisme fédéral de prendre ses propres responsabilités. Ce n'est pas parce que nous détenons une responsabilité pour l'application de la loi dans son ensemble que nous devrions oublier que chaque institution a également une obligation en vertu de la loi.

Le sénateur Tardif : Monsieur le ministre, je comprends ce que vous dites. Vous avez absolument raison d'affirmer que chaque ministère et organisme a une responsabilité. Le problème tient en partie au fait qu'aucun organisme central ne coordonne et n'impose une orientation et une autorité. C'est là, je pense, la principale faiblesse de la structure de gouvernance d'application de la Loi sur les langues officielles. Il n'y a aucun ministère ou organisme central pour assumer ce rôle.

Il me semble que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en raison de son rôle et de son autorité, pourrait asseoir cette structure de gouvernance, et j'ose espérer que vous voudrez bien considérer cette question avec soin, car j'estime que cette structure fait clairement défaut.

[Français]

M. Clement : Comme je l'ai dit, il est important de promouvoir le rôle des langues officielles partout dans la fonction publique.

[Traduction]

Comme je l'ai dit, nous avons cette initiative de mise en valeur des champions des langues officielles qui nous sert à mettre de l'avant et à promouvoir des pratiques exemplaires. Nous essayons de communiquer les pratiques exemplaires à l'ensemble de la fonction publique. J'estime que c'est un rôle qui convient au Secrétariat du Conseil du Trésor, qui, de plus, encourage les dirigeants de la fonction publique à prendre au sérieux cet aspect de leurs responsabilités.

Je crois, en effet, que c'est un rôle approprié. J'imagine que j'hésite à confier au Secrétariat du Conseil du Trésor un rôle directif parce qu'il pourrait peut-être diminuer la pression sur l'ensemble du système et conduire certains à dire : « C'est la responsabilité du Secrétariat du Conseil du Trésor. » Je crois que cela se solderait, en fait, par une perte nette pour le système. Je pense qu'il est important de conserver à l'avant-plan de nos préoccupations la responsabilité de chacun des ministères, de façon à ce que personne ne pense que celle-ci incombe à quelqu'un d'autre, ouvrant ainsi la voie à l'apparition de lacunes.

Senator Tardif: I think absolutely that things are now falling in the cracks. There is a lack of coherence and a lack of continuity. Some federal agencies are doing quite well applying Part VII of the act and encouraging positive measures; others are not.

While it is very difficult for one minister to tell another minister, “You are not doing your job,” it is the ministry next door, when somebody above gives the signal, I think a lot more attention is paid to it, and I would hope that is a role that you would consider. As it is now, it has been five years since modifications to Part VII of the act have been brought into force in the Official Languages Act, and many federal institutions still do not know what the term “putting forward positive measures” means and the impact of that for the development and the vitality of official language minority communities.

Obviously, there is a lack there, and, Mr. Minister, without taking away the responsibility, it seems to me there is a way of putting forward management practices that recognize the important role that every department and government institution has to play while having somebody take full ownership and responsibility.

Mr. Clement: Thank you. I certainly have noted your concerns, senator, and take them under advisement. In order to respond completely, I would return to my opening remarks, where, when we look at the 2009-10 annual report on official languages, there was progress that had been made in terms of language of work, in that 93.2 per cent of employees meet the language requirements of their position, which is above that found in 2009. In regions designated bilingual for language-of-work purposes, 92.7 per cent of supervising staff met the language requirements of their positions. I think those are good things. I always try to find glasses that are half full — or 92.7 per cent full; certainly that is not to detract from the work that still has to be done, but I believe we are on the right track.

[Translation]

Senator Fortin-Duplessis: Welcome and thank you for accepting the committee’s invitation, Mr. Minister.

Just now, on page 5 of your presentation, you talked about the use of social media. This fall, our committee will examine the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians’ language rights. But it would seem that this Internet culture is not really available to francophones living in a minority community.

Yet we know that a minority culture is very different from a majority culture, and it needs to be expressed in terms that are familiar to the people belonging to the minority.

Le sénateur Tardif : Je pense, en effet, qu’il y a certaines choses qui sont en train de nous échapper. Il y a un manque de cohérence et un manque de continuité. Certains organismes fédéraux se tirent très bien d’affaire dans l’application de la partie VII de la loi, favorisant la mise en œuvre de mesures positives, tandis que ce n’est pas le cas pour d’autres.

Il est très difficile pour un ministre de dire à un autre ministre : « Vous ne faites pas votre travail », mais lorsque le message vient de plus haut, je crois qu’il retient beaucoup plus d’attention. Et, j’ose espérer que c’est un rôle que vous pourriez considérer. Cinq ans se sont écoulés depuis que les modifications apportées à la partie VII de la Loi sur les langues officielles sont entrées en vigueur, et un grand nombre d’institutions fédérales ignorent toujours ce que signifie l’expression « proposer des mesures positives » et les répercussions de celles-ci sur le développement et la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Visiblement, il y a là une lacune, et il me semble, monsieur le ministre, que, sans nier les responsabilités de chacun, il y a un moyen de proposer des pratiques de gestion qui reconnaissent le rôle important que doit jouer chaque ministère et institution au gouvernement, tout en ayant une entité qui assume l’entière responsabilité de l’application de la loi.

M. Clement : Merci. Soyez assurée, madame le sénateur, que j’ai pris bonne note de vos préoccupations et que je les examinerai avec soin. Afin de vous donner une réponse complète, il me faut revenir à ma déclaration préliminaire. Lorsque j’ai parlé du Rapport annuel sur les langues officielles 2009 2010, j’ai fait état de progrès réalisés sur le plan de la langue de travail, illustrés par le fait de 93,2 p. cent des employés respectent les exigences linguistiques de leur poste, un pourcentage plus élevé que celui enregistré en 2009. Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, 92,7 p. cent des superviseurs respectaient les exigences linguistiques de leur poste. Je crois que ce sont là des points positifs. Je m’efforce toujours de voir le verre non pas à moitié vide, mais à moitié plein – ou rempli à 92,7 p. cent. Bien entendu, il ne s’agit pas de détourner l’attention du travail qu’il reste encore à faire, mais je crois que nous sommes sur la bonne voie.

[Français]

Le sénateur Fortin-Duplessis : Soyez le bienvenu, monsieur le ministre, et merci d’avoir accepté l’invitation du comité.

Tout à l’heure, à la page 6 de votre présentation, vous avez parlé de l’utilisation des médias sociaux. Notre comité se penchera cet automne sur une étude ayant trait à l’utilisation d’Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. Or, il semblerait que cette culture Internet n’est à peu près pas disponible entre les francophones vivant dans un milieu minoritaire.

Pourtant, nous savons que la culture en milieu minoritaire est bien différente de celle en milieu majoritaire, et qu’elle a besoin d’expressions propres aux gens appartenant à une minorité.

Before asking ourselves who is responsible for promoting this culture, is it not more appropriate to try and get to know the culture first and become involved?

In your opinion, can all francophones across Canada use the Internet, new media and social media, regardless of their status or place of residence?

Mr. Clement: Thank you, senator. I agree that it is important to develop tools that are compatible with social media. As I said before, the Treasury Board Secretariat has developed draft guidelines for the external use of Web 2.0, in order to better define the obligations related to communications with and services to the public.

There will certainly be an appendix on official languages to provide additional guidance to federal institutions, to recommend best practices and to give advice on how to comply with official languages requirements when using the Internet and social media, such as blogs, wikis, YouTube, Facebook, and so on. Those are obviously new practices, but I can tell you that there is an obligation to have guidelines for the current situation.

[English]

I am welcoming the deliberations of the Senate as well. If you have some suggestions or thoughts on these matters, I am very interested that you are taking this committee to examine these issues as well. It is new for all of us, and I think it is something that we have to turn our minds to.

Just by way of anecdote, I was doing a Parks Canada event in my riding, and I was very impressed that Parks Canada was tweeting as I was doing the park opening, in both official languages. My tweets were coming in both languages from Parks Canada, and I thought it was an excellent signal for their audience that they are prepared to do that.

I think these things are happening, but I think some guidelines would be helpful.

[Translation]

Senator Fortin-Duplessis: In your opinion, do the social and new media that the federal government is currently using meet the linguistic needs of francophones in a minority situation?

Mr. Clement: What I can say is that the official languages need not prevent Canadians from using the Internet, new media and social media. We have to have some tools, of course. But we are faced with a challenge and it is important to find solutions.

Avant de se demander à qui revient la responsabilité de l'épanouissement de cette culture, ne faudrait-il pas d'abord essayer de la connaître et d'y participer?

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

M. Clement : Merci, madame le sénateur. Je suis d'accord qu'il est important de développer les outils qui fonctionnent bien pour les médias sociaux. Comme je l'ai déjà dit, je peux répondre que le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré une ébauche de lignes directrices sur l'usage externe de web 2.0, pour mieux définir les obligations en matière de communication avec le public et de prestation de services.

Bien sûr, il y aura une annexe sur les langues officielles pour donner une orientation supplémentaire aux institutions fédérales, recommander des pratiques et proposer des conseils dans le but de se conformer aux exigences en matière de langues officielles, pour utiliser Internet et les médias sociaux, pour les blogues, les Wiki, YouTube, Facebook, et cetera. Ce sont de nouvelles pratiques, bien sûr, mais je peux dire qu'il y a une obligation d'avoir les lignes directrices pour cette situation.

[Traduction]

Je suis très heureux que le Sénat se penche sur ces questions et je suis très intéressé à connaître les suggestions ou les réflexions que vous pourriez avoir sur le sujet. Ces questions sont nouvelles pour nous tous, et je pense que nous devons nous en occuper.

Pour l'anecdote, à l'occasion de ma participation à un événement de Parcs Canada dans ma circonscription, j'ai été très impressionné par le fait que Parcs Canada « twittait » dans les deux langues officielles au cours de mon annonce de l'ouverture du parc. Les « tweets » de Parcs Canada étaient affichés dans les deux langues, et j'ai trouvé que cela envoyait un signal fort à leur public.

Je crois que ces choses se produisent, mais j'estime qu'il serait utile de mettre en place certaines lignes directrices.

[Français]

Le sénateur Fortin-Duplessis : D'après vous, à l'heure actuelle, les médias sociaux et les nouveaux médias qu'utilise le gouvernement fédéral répondent-ils adéquatement aux besoins linguistiques des francophones vivant dans une situation minoritaire?

M. Clement : Je peux dire que, bien sûr, il est important que les langues officielles ne constituent pas une barrière pour les Canadiens et Canadiennes pour l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux. On doit bénéficier certains outils, bien sûr. Mais il y a un défi, et je pense qu'il est important d'avoir les solutions.

[English]

All I can say is that we are working on it. Let me state again that there should not be barriers to use of the Internet, new media or social media as a result of these requirements. At the same time, there are opportunities.

[Translation]

Communicating promptly and directly with employees and with Canadians is a challenge, but it is also a great opportunity to promote democracy, to promote communication between the public and the Canadian government. It is very important for the future.

Senator Fortin-Duplessis: Mr. Minister, I think there is a hitch, because remote communities do not have exactly the same services as those living in or around cities.

Twelve years ago, telephone and Internet companies were authorized to charge a bit more for their Internet services in big cities in order to be in a better position to set up Internet services in the regions. And we know for a fact that it never happened. People in remote regions have a hard time accessing the Internet. And those who do have access do not have access to high-speed Internet.

Do you think that governments at that time should have required companies to provide high-speed Internet in the regions and should have done a follow-up afterwards to make sure that the companies did their job?

Mr. Clement: Since I was the minister of industry and I had some of those responsibilities, I can say that it is the responsibility of both sides: the private sector and the government. It is important to have regulations and directives for the private sector in order to increase their broadband coverage. At the same time, we created a program under the economic action plan for other underserved regions. The program targets the private sector, and it includes a funding plan for broadband.

[English]

We put in \$225 million, particularly for the outlying areas. We know that the private sector providers are expanding and doing it faster in the cities, but our concern was more outlying areas, Northern Canada and northern parts of Ontario, Quebec, Manitoba — you name it. As we are helping to build in those areas and the private sector builds, perhaps, in the southern parts moving up, there would be a continuity of service.

That process is well under way. I know the contracts have been given out mostly, and they are building the infrastructure.

[Traduction]

Tout ce que je peux dire c'est que nous y travaillons. Permettez-moi de dire encore une fois qu'il ne devrait pas y avoir de barrières pour l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias ou des médias sociaux du fait de ces exigences. En même temps, ce sont des perspectives qui s'ouvrent.

[Français]

Communiquer rapidement et directement avec ses employés et le public canadien, c'est un défi, mais aussi une grande occasion pour promouvoir la démocratie, promouvoir la communication entre les citoyens et le gouvernement canadien. C'est très important pour l'avenir.

Le sénateur Fortin-Duplessis : Monsieur le ministre, je pense qu'il y a un os, parce que les communautés très éloignées n'ont pas exactement les mêmes services que ceux qui vivent en ville ou près des villes.

Il y a 12 ans, les compagnies de téléphone et d'Internet avaient eu l'autorisation de facturer un peu plus cher pour les services Internet existant dans les grandes villes afin d'être mieux en mesure de mettre sur pied des services Internet en région. Et on sait pertinemment que ce n'est jamais arrivé. Les gens qui vivent dans des régions très éloignées ont de la difficulté à avoir accès à Internet. Et ceux qui y ont accès, ce n'est pas Internet haute vitesse.

Pensez-vous qu'à cette époque, les gouvernements auraient dû obliger les compagnies à offrir Internet haute vitesse en région pour ensuite en faire le suivi pour bien s'assurer que ces compagnies ont bien fait leur devoir?

M. Clement : Comme j'étais ministre de l'Industrie et que j'avais quelques responsabilités à cet égard, je peux dire que c'est la responsabilité de deux paliers : du secteur privé et du gouvernement. Il est important d'avoir la réglementation et les directives pour le secteur privé afin d'augmenter leur couverture de large bande, et en même temps, nous avons créé dans le Plan d'action économique un programme pour les autres régions mal desservies avec le secteur privé, avec un plan de financement pour la large bande.

[Traduction]

Nous avons investi 225 millions de dollars, en particulier dans les régions éloignées. Nous savons que les fournisseurs du secteur privé prennent de l'expansion et qu'ils le font plus rapidement dans les villes, mais nous nous soucions davantage des régions éloignées, du Nord canadien et du Nord de l'Ontario, du Québec, du Manitoba, et j'en passe. En aidant à la construction de l'infrastructure nécessaire dans ces régions, parallèlement au secteur privé qui en fait autant dans les régions du sud du pays, nous devrions en arriver à assurer la continuité du service.

Ce processus est bien enclenché. Je sais que la plupart des contrats ont été octroyés, et que l'infrastructure est en cours de construction.

[Translation]

But the objective of the program is to be able to say, at the end of 2012, that more than 98 per cent of Canadians have access to broadband. I feel it is a feasible objective.

[English]

It is realizable, and it will be very helpful to these issues that you raise.

[Translation]

Senator Dawson: Mr. President of the Treasury Board, the Standing Senate Committee on Transport and Communications, which it is my pleasure to chair, did a study on Digital Canada that led to some findings and recommendations. The previous government was making revenue from selling broadband, and your government has sold over \$4 billion worth of broadband. As Senator Fortin-Duplessis said, you made \$4 billion and spent \$225 million.

I feel there must be a way for the government to speed up the process. I know that you were developing a digital policy for Canada when you were at Industry Canada. I hope that your successor is going to announce it soon.

Mr. Clement: Yes, it is very important to have a digital strategy for Canada, a strategy for innovation, a strategy for a competitive environment. In my view, this digital strategy is a must. Society as a whole is responsible for this type of strategy, not just the federal government, even though the government does play a part. This is also the responsibility of the provinces and territories, as well as of municipalities and communities. It is a strategy for the whole country. I hope we can have this strategy soon in order to promote the other policies of our country and of our department.

[English]

I think that strategy will be helpful for us to regain some ground. What I am reading from you is that your conclusion is that we have been losing some ground. I agree with you, but it is fixable; it can be done. However, as I said, it will take all of these different sections of society. I am hopeful and optimistic that that can occur.

[Translation]

The Chair: I would just like to add something to Senator Dawson's comments. In Manitoba, it has been at least three years since the Manitoba Association of Bilingual Municipalities has developed a strategy to form a network with all the francophone rural municipalities across Manitoba; there are about 20. The association submitted the project to Industry Canada and, as far

[Français]

Mais l'objectif de ce programme, c'est qu'à la fin de 2012, il sera possible de dire que plus de 98 p. 100 de la population canadienne aura accès à la large bande. C'est un objectif qui, je pense, est réalisable.

[Traduction]

C'est réalisable, et ce sera très utile pour remédier aux problèmes que vous soulevez.

[Français]

Le sénateur Dawson : Monsieur le président du Conseil du Trésor, le Comité sénatorial permanent des transports et des communications, que j'ai le plaisir de présider, a fait une étude sur Digital Canada de laquelle ont émané des constatations et recommandations. Le gouvernement précédent retirait des revenus dans la vente de large bande, et votre gouvernement a vendu au-delà de 4 milliards de dollars de large bande. Comme madame le sénateur Fortin-Duplessis le disait, vous avez récolté 4 milliards et en avez dépensé 225 millions.

Je pense qu'il y aurait sûrement une façon par laquelle le gouvernement pourrait accélérer le processus. Je sais que vous étiez en préparation d'une « digital policy for Canada » lorsque vous étiez à Industrie Canada. J'espère que votre successeur va nous l'annoncer bientôt.

M. Clement : Oui, c'est très important d'avoir une stratégie numérique pour le Canada, une stratégie pour l'innovation, pour le milieu concurrentiel. À mon avis, il est nécessaire d'avoir cette stratégie numérique. Une stratégie dont la responsabilité revient à toute la société, pas seulement au gouvernement fédéral, même si ce dernier a un rôle à jouer. Il s'agit également de la responsabilité des provinces et des territoires, de même que des municipalités et des collectivités. C'est une stratégie pour tout le pays. J'espère qu'il sera possible d'avoir cette stratégie bientôt pour animer les autres politiques de notre pays et de notre ministère.

[Traduction]

Je crois que cette stratégie nous sera utile pour regagner du terrain. Je comprends de votre intervention que vous en êtes arrivé à la conclusion que nous avons perdu du terrain. Je suis d'accord avec vous, mais la situation peut être corrigée; c'est possible. Toutefois, comme je l'ai dit, il faudra compter sur toutes ces différentes sphères de la société. J'ai bon espoir et je reste optimiste que cela peut se produire.

[Français]

La présidente : J'aimerais ajouter aux commentaires du sénateur Dawson. Au Manitoba, cela fait au moins trois ans que l'Association des municipalités bilingues du Manitoba a développé une stratégie pour former un réseau avec toutes les municipalités rurales à caractère francophone à travers le Manitoba; il y en a une vingtaine. L'association avait présenté

as I know, it has not yet been approved. The association then sought partners in the private sector and in the province. I like what I am hearing from you and I hope this will continue.

Mr. Clement: Perhaps Minister Paradis can answer this question.

[English]

Senator Poirier: Thank you, minister, for being here and your officials for being here this morning and taking the time out of your busy schedule. I appreciate it. Your answers and direction will definitely help us as we move forward with the committee.

I have a couple of questions. On page 5, you mentioned how your department was developing the guidelines for social media as a means of communication between government and Canadians and that the public service was also using it. I want to have your thoughts on whether you feel the government can take advantage of going forward with all of the new and social media that will be out there while, at the same time, lessening the risk for official languages.

Mr. Clement: I think the Senate must be of the same opinion because you are studying it. The opinion is quite well advanced now that social media is critical and integral to how we are able to communicate and do our jobs as public servants.

I dare say, having had some discussions on this matter, that if we are trying to hire the best and the brightest, great young people coming into the civil public service, and they are used to having tethered tablets and instant social media feedback and can do half their work at the coffee shop without any difficulty, and then suddenly they are transformed into public servants and none of that is available, that would be a bizarre situation. I think we all agree that we want to make it easy and exciting for people to join the public service and that they can use these kinds of tools in order to succeed and to do their jobs.

We have to provide the right guidelines and the right structure to make this positive and also responsible. That is what we are trying to work on.

Perhaps Ms. Meredith or Ms. Charrette wants to add something and cut in on this discussion.

Corinne Charrette, Chief Information Officer of the Government of Canada, Treasury Board of Canada Secretariat: Thank you, minister. Social media is an exciting development. It is widely

le projet à Industrie Canada et, à ma connaissance, il n'a pas encore été approuvé. Elle est allée chercher des partenaires dans le domaine privé, ainsi que la province. J'aime ce que vous dites et j'espère que cela va se poursuivre.

M. Clement : Peut-être que le ministre Paradis pourra répondre à cette question.

[Traduction]

Le sénateur Poirier : Merci, monsieur le ministre, à vous et à vos collaborateurs, d'être présents ici ce matin et de prendre le temps de venir nous rencontrer, malgré vos horaires chargés. Je vous suis reconnaissante. Vos réponses et vos conseils d'orientation vont assurément nous aider à faire progresser les travaux du comité.

J'ai quelques questions à vous poser. À la page 6, vous avez mentionné que votre ministère était en train d'élaborer des lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux comme moyen de communication entre le gouvernement et les Canadiens et que la fonction publique y avait également recours. J'aimerais savoir si vous êtes d'avis qu'il est possible pour le gouvernement de tirer avantage de l'adoption de tous les nouveaux médias et médias sociaux qui vont surgir, tout en réduisant, en même temps, les risques qui pèsent sur les langues officielles.

M. Clement : Je crois que le Sénat doit partager cet avis puisque ses membres étudient cette question. L'opinion est maintenant déjà bien ancrée que les médias sociaux sont indispensables à notre façon de communiquer et d'accomplir notre travail en tant que fonctionnaires, et ils en font partie intégrante.

J'oserais dire, après avoir eu quelques discussions sur ce sujet, que si nous essayons de recruter les personnes les plus compétentes et brillantes, de formidables jeunes gens prêts à s'engager dans la fonction publique, et que ceux-ci ont l'habitude d'avoir leur tablette électronique connectée et de recevoir des réactions instantanées des médias sociaux et peuvent faire la moitié de leur travail au café du coin sans aucune difficulté, et qu'ils se retrouvent du jour au lendemain fonctionnaires et que rien de cela ne soit disponible, ce serait une situation insolite. Je crois que nous serons tous d'accord sur le fait que nous souhaitons faciliter et encourager l'entrée des personnes dans la fonction publique et que l'utilisation de ce genre d'outils peut leur servir à exceller et à mener à bien leur travail.

Nous devons mettre en place les bonnes lignes directrices et la bonne structure pour assurer un environnement adapté, de même que responsable. C'est sur quoi nous tâchons de travailler.

Mesdames Meredith ou Charrette veulent peut-être ajouter un commentaire et prendre part à cette discussion.

Corinne Charrette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : Merci, monsieur le ministre. Les médias sociaux

requested by public servants, and particularly younger public servants, as the minister has indicated. I do not see why it would be a barrier. In fact, I think it is an enabler.

[*Translation*]

I feel the use of social media will allow for more frequent and diverse communication, and it will encourage all employees and the public to communicate in the language of their choice.

[*English*]

From a guideline perspective, what we are going into — and perhaps I will be able to spend more time with you next week discussing it — is that we do distinguish between official communications and, for instance, professional or personal communications. On official communications —

[*Translation*]

I am pleased to say that we have a Facebook presence in both official languages; 36 institutions actually have bilingual accounts that promote key departmental messages in both languages. As the minister said on Twitter, we have 66 institutions with official bilingual accounts, sending tweets in both languages simultaneously. Social media are certainly a tool we can use to enhance the vitality of both official languages.

Senator Poirier: If I understood correctly, though you are in the process of developing guidelines, those using the media now on the government's official sites may do so in both languages?

Ms. Charrette: Absolutely, they follow the official languages policy and continue to communicate in both languages.

[*English*]

Senator Poirier: You mentioned on page 6 something to do with the most recent national census. I know that the secretariat is responsible for implementing directives relating to whether a geographic area is designated bilingual for the purpose of communicating with the public. I know that you will probably be starting the review based on the results of the 2011 Census.

I am curious. If the census finds that an area no longer warrants bilingual service due to a population decrease, how would the transition to a single language occur without affecting the minority language community in that area? Would there be a multi-year transition plan?

représentent une évolution excitante. Les fonctionnaires réclament largement d'y avoir accès et, plus particulièrement, les fonctionnaires plus jeunes, comme l'a indiqué le ministre. Je ne vois pas en quoi leur accès représenterait un obstacle. En fait, je crois que ce sont des outils qui peuvent agir comme catalyseur.

[*Français*]

Je pense que l'utilisation des médias sociaux va permettre une communication plus fréquente, plus diverse et encouragera les employés et tout le public à communiquer dans la langue de leur choix.

[*Traduction*]

Du point de vue des lignes directrices — et peut-être que j'aurai l'occasion de passer plus de temps avec vous la semaine prochaine sur ce sujet — nous nous dirigeons vers l'établissement d'une distinction entre les communications officielles et, par exemple, les communications professionnelles ou personnelles. Pour ce qui est des communications officielles...

[*Français*]

Je suis heureuse de dire que nous sommes présents dans les deux langues officielles sur Facebook, où 36 institutions ont, en effet, des comptes bilingues qui promeuvent des messages d'importance à leur ministère dans les deux langues. Comme le ministre l'a indiqué, sur Twitter, nous avons 66 institutions qui ont des comptes officiels bilingues, donc qui émettent des « tweets » dans les deux langues de façon simultanée. Les médias sociaux sont assurément un outil que nous pouvons utiliser au bénéfice de l'épanouissement des deux langues officielles.

Le sénateur Poirier : Si j'ai bien compris, même si vous êtes en train de développer des lignes directrices, ceux qui l'utilisent présentement au sein du gouvernement, sur des sites officiels, peuvent le faire dans les deux langues?

Mme Charrette : Absolument, ils respectent la politique sur les langues officielles et continuent à communiquer dans les deux langues.

[*Traduction*]

Le sénateur Poirier : Vous avez mentionné à la page 7 quelque chose à propos du plus récent recensement national. Je sais que le Secrétariat est chargé de mettre en œuvre les lignes directrices qui se rapportent à la désignation d'une région géographique comme étant bilingue aux fins des communications avec le public. Je sais que vous commencerez probablement l'examen en vous appuyant sur les résultats du recensement de 2011.

Je suis curieuse. Si, d'après les données du recensement, on détermine qu'il n'est plus justifié d'offrir un service bilingue dans une certaine région en raison d'une diminution démographique, de quelle façon s'effectuerait la transition vers une langue unique sans affecter la communauté linguistique en situation minoritaire de cette région? Y aurait-il un plan de transition échelonné sur plusieurs années?

Mr. Clement: I will go out on a limb and say yes, but perhaps I can leave it to the experts to animate that a bit. Ms. Meredith, will you take this one?

Daphne Meredith, Chief Human Resources Officer, Treasury Board of Canada Secretariat: Certainly. We are working with Statistics Canada now in preparing to consider the results of the census. We are building the team. This is quite a big exercise, as you would know from previous experience when it happens every 10 years.

We will be looking at how the current regulations apply with the new census data. We will be sensitive, as we were in the past, as to how this might affect the provision of service in all regions of the country. It is a sensitive issue; we will ensure that the people in each region are respected. We will be working through the implications of the census with each department that provides service. It is a complicated exercise, requiring great sensitivity to the issue as well as to possible bridging and an implementation strategy once we actually get the data and can start applying it.

Mr. Clement: It looks, as well, Ms. Meredith, rereading my notes here, that the application exercise probably is a two- or three-year process. It will start in 2013. The goal is to get it done by 2015. It looks like there is a lot of planning already under way, as Ms. Meredith mentioned.

There is another factoid here. First, there is a statutory requirement to do this. Second, it involves approximately 9,000 of the 11,000 federal offices subject to demographic rules and measurement demands. As Ms. Meredith said, it is quite a complicated exercise. There are a lot of different factors and variables but planning is well under way.

[Translation]

The Chair: I have another question following on Senator Poirier's question.

[English]

Mr. Minister, you do know and are aware that the regulations have not been updated since they were adopted in 1991. We are currently working with regulations that have not been looked into as to whether they really reflect the reality of 2011.

Mr. Clement: That is right.

The Chair: Do you have any comments regarding that?

M. Clement : Au risque de m'avancer, je vous réponds oui, mais peut-être que je peux laisser les experts vous donner une réponse plus étoffée. Madame Meredith, pouvez-vous prendre la relève?

Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : Certainement. Nous travaillons actuellement avec Statistique Canada en vue de l'examen des résultats du recensement. Nous sommes en train de former l'équipe. Il s'agit d'un exercice pour le moins considérable, comme vous pouvez l'imaginer d'après l'expérience précédente, le recensement ayant lieu tous les 10 ans.

Nous allons nous pencher sur la manière dont la réglementation actuelle peut être appliquée aux nouveaux résultats du recensement. Nous resterons attentifs, comme nous l'avons été dans le passé, à la façon dont cela pourrait affecter la prestation de services dans toutes les régions du pays. C'est une question délicate; nous veillerons à ce que les droits des habitants de chaque région soient respectés. Nous travaillerons à évaluer les conséquences du recensement avec chaque ministère qui assure des services. Il s'agit d'un exercice compliqué, qui exige une connaissance approfondie de la question et des mécanismes de transition possibles ainsi qu'une stratégie de mise en oeuvre qui sera déployée une fois que nous disposerons effectivement des données et que nous pourrons commencer à les appliquer.

M. Clement : Il me semble également, madame Meredith, en relisant mes notes, que l'exercice d'application est un processus qui s'étalera probablement sur deux ou trois ans. Il débutera en 2013. L'objectif est de l'achever en 2015. Il semble qu'il y ait déjà beaucoup de travail de planification en cours, comme l'a indiqué Mme Meredith.

Il y a un autre facteur ici. En premier lieu, il existe une exigence de la loi qui nous oblige à faire cet exercice. Deuxièmement, cet exercice concerne environ 9 000 des 11 000 bureaux fédéraux assujettis aux règles démographiques et aux demandes de mesure. Comme l'a dit Mme Meredith, c'est un exercice assez compliqué. Il y a de nombreux facteurs et variables qui entrent en ligne de compte, mais la planification est bien engagée.

[Français]

La présidente : J'ai une question complémentaire à la question du sénateur Poirier.

[Traduction]

Monsieur le ministre, vous n'êtes pas sans savoir que la réglementation n'a pas été mise à jour depuis son adoption en 1991. Les règlements actuels n'ont pas été examinés dans l'optique de la réalité de 2011.

M. Clement : C'est exact.

La présidente : Avez-vous des commentaires à faire sur ce sujet?

Mr. Clement: As I said, we are going through a 10-year exercise now. We are in the process of examining these very questions. I do not think we are at the stage now of offering any details, but certainly this body, if you have thoughts and suggestions, we would very much like to take it under advisement.

The Chair: La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada had made a proposal. They were talking about adopting universal official languages regulations. Has that been discussed amongst the team?

Ms. Meredith: That would apply a similar regulatory approach to different parts of the Official Languages Act. We are working with the regulations on Part IV, as the minister said. To add, the reality of 2011, we think, will become clearer, of course, when we know the results of the census. That is very much part of our deliberation.

As concerns the other parts of the act, we are using a policy approach right now. We are very much in the middle.

[*Translation*]

We are reviewing current policies in order to improve them —

[*English*]

— and update them as well. That is our preferred approach. Our preferred approach is, as the minister said, to inspire best practices. Treasury Board of Canada Secretariat can be an excellent convenor of departments and organizations that are responsible for meeting the obligations of the Official Languages Act — an act that is quite detailed in its requirements to institutions. It is a question of means and how do you get the result that is intended through the act.

Our view, and we are having some success with it, I must say, is to be able to take notice of good practices as well as those that are not so good and to put those who are not performing so well together with those who are performing well to create a kind of competition for the top, a competition to be best in class.

It is a question of means. We would agree with some of the points made by others that leadership is important. As a convenor within the secretariat, bringing the leaders together to compare notes has been, we find, a motivating and, I think, productive experience. We want to do more of that.

The Chair: Would the present regulations make it possible to consider this new electronic world in which the Internet, new media and social media are getting more and more prominent?

M. Clement : Comme je l'ai dit, nous procédons actuellement à un exercice décennal. Nous sommes en train d'examiner ces questions-là . Je ne pense pas que nous en soyons actuellement à un stade assez avancé pour donner des détails, mais certainement si le comité nous fait part de réflexions et de suggestions, nous serions très heureux de les prendre en compte.

La présidente : La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada a fait une proposition. Ces membres discutent de l'adoption d'un règlement universel sur les langues officielles. Cette question a-t-elle été débattue au sein de l'équipe?

Mme Meredith : Cela appliquerait une approche réglementaire semblable aux différentes parties de la Loi sur les langues officielles. Nous travaillons avec les mesures réglementaires de la partie IV, comme l'a indiqué le ministre. Pour continuer, nous pensons que la réalité de 2011 deviendra assurément plus claire une fois que nous connaissons les résultats du recensement. Cela fait partie de nos délibérations.

Pour ce qui concerne les autres parties de la loi, nous utilisons à l'heure actuelle une approche par la politique. Nous en sommes tout juste à mi-chemin.

[*Français*]

On fait un examen des politiques actuelles dans le but de les améliorer...

[*Traduction*]

... et également de les mettre à jour. C'est l'approche que nous privilégions. Notre approche préférée est, comme l'a dit le ministre, d'inspirer des pratiques exemplaires. Le Secrétariat du Conseil du Trésor peut être un formidable facilitateur pour les ministères et organismes ayant la responsabilité de respecter les obligations de la Loi sur les langues officielles — une loi qui est très précise quant à ses exigences à l'endroit des institutions. C'est une question de moyens et de façons d'atteindre les résultats visés par la loi.

Notre méthode, et je dois dire qu'elle nous a mérité quelques succès, consiste à prendre note tout autant des bonnes pratiques que des moins bonnes et de réunir les personnes dont la performance est insuffisante avec celles qui réussissent mieux afin de créer une sorte de compétition pour atteindre la première place, une compétition pour être le premier de la classe.

C'est une question de moyens. Nous convenons volontiers de certains des points évoqués par d'autres voulant que le leadership soit important. En qualité de facilitateur au sein du Secrétariat, nous avons trouvé que le fait de réunir des meneurs, afin qu'ils échangent leurs points de vue, a été une expérience motivante et, nous croyons, productive. Nous souhaitons mener plus d'activités de ce genre.

La présidente : La réglementation actuelle permet-elle de prendre en considération ce nouveau monde électronique dans lequel Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux

The present regulations would allow the team to consider that, too?

Ms. Meredith: That is very much part of our way of approach in departments. We are using it increasingly. It increases our outreach and our ability to look at practice in other departments.

Senator Dawson: The speed by which social media are developing and the speed by which the Internet has developed is such — and, it is mentioned in a few documents that the Official Languages Act was written when the Internet did not exist; God knows that the social media did not exist. I see that you have your iPad and my colleague is discreetly reading hers. The reality is that 99 per cent of the applications on an iPad are in English only.

[Translation]

The prevailing trend of using the Internet and social media is a challenge for you and your colleagues, because the reality is that the available tools — For another thing, it is all very well for you to have developed a bilingual tweeting policy in your department. But as soon as there is retweeting, bilingualism goes down. You send two bilingual tweets but, at the bottom of the pyramid, 90 per cent of tweets are in English and 10 per cent of tweets in French. It is probably even worse. So it is a challenge.

This is not criticism, but a reality you will have to face. Unfortunately, programs are being updated faster than you are able to keep up with them.

A digital policy is a must for Canada. One example of digital policies is digital literacy. It is important to be able to educate people on how to make the best use of the tools that are available. I am not sure whether, because of your cooperation with Industry Canada, you are at the forefront of what is coming out in terms of tools or if you are reacting after the fact?

Mr. Clement: Let me just say two things. First, it is not a failure. There is a lot of optimism. For example, a lot of conversations are in French when I use Twitter. I follow the Montreal Canadiens and the tweets are always in both official languages. That is just one example.

[English]

Let me track this to another initiative that I have. I am responsible for open government initiatives. One of the things that I am very interested in as part of those tools is open data. That is, getting rawer data out, from government agencies like Statistics Canada, to the public. One of the reasons I want to do that is because I think it will generate new applications as entrepreneurs and individuals find ways to use the data and create a market for themselves in Canada for that data. It is already happening.

occupent une place croissante? La réglementation actuelle pourrait-elle permettre à l'équipe de tenir compte également de cette réalité?

Mme Meredith : L'approche que nous appliquons dans les ministères s'inscrit tout à fait dans cette optique. Nous y recourons de plus en plus. Cette approche accroît notre portée et notre capacité à examiner les pratiques qui ont cours dans d'autres ministères.

Le sénateur Dawson : La vitesse à laquelle les médias sociaux se développent et celle à laquelle l'Internet s'est développé sont telles — et, il est mentionné dans certains documents que la Loi sur les langues officielles a été rédigée alors que l'Internet n'existait pas; Dieu sait que les médias sociaux n'existaient pas non plus. Je vois que vous avez votre iPad et que ma collègue lit discrètement le sien. La réalité est que 99 p. 100 des applications sur un iPad ne sont qu'en anglais.

[Français]

La tendance lourde d'Internet, des médias sociaux est un défi pour vous et vos collègues, car la réalité est que les outils disponibles, en deuxième, vous avez beau développer au ministère une politique de Twitter bilingue, comme vous avez fait. Mais dès qu'il y a du « retweeting », le bilinguisme diminue. On envoie deux « tweets » bilingues et dans le bas de la pyramide c'est 90 p. 100 des « tweets » en anglais et 10 p. 100 des « tweets » en français et c'est même probablement pire que cela. C'est donc un défi.

Ce n'est pas une critique, mais une réalité à laquelle vous aurez à faire face. La modernisation des programmes est malheureusement plus vite que votre capacité de les suivre.

Une politique digitale est nécessaire pour le Canada. Parmi les politiques digitales, il y a la littératie digitale. Il faut pouvoir éduquer les gens sur la façon de bien utiliser à leur maximum les outils disponibles. Je ne sais pas si votre collaboration avec Industrie Canada sur ce plan fait que vous êtes à l'avant-garde de ce qui s'en vient dans le pipeline concernant des outils ou si vous réagissez qu'après le fait?

M. Clement : Permettez-moi de dire deux choses. Premièrement, ce n'est pas un échec. Il y a beaucoup d'optimisme. Lorsque j'utilise Twitter, par exemple, il y a beaucoup de conversations en français. Je suis le club de hockey des Canadiens et les « tweets » sont toujours dans les deux langues officielles. C'est seulement un exemple.

[Traduction]

Permettez-moi de donner suite à cette idée avec une autre initiative que j'ai entreprise. Je suis responsable des initiatives de transparence gouvernementale. L'une des questions qui m'intéresse beaucoup et qui fait partie de ces outils concerne le libre accès aux données. Il s'agit d'offrir au public des données plus brutes en provenance d'organismes gouvernementaux comme Statistique Canada. Je veux mener cette initiative parce que je crois entre autres qu'elle va permettre de générer de nouvelles applications à mesure que des entrepreneurs et des

The example that I have used on many occasions is municipalities throughout North America give their public transit schedules in the same format to the public. That created an application on Google maps. You can touch “public transit” as part of your route creation for your trip and you get the schedules. That is possible because of open data. This is the reality. The more data we can get out there, the more applications can be thought of by brilliant people, entrepreneurs.

[*Translation*]

In both official languages, I hope. I think so. I am sure.

[*English*]

That will help deal with this issue that you have raised, senator. It is an important issue, but I think we can be part of the solution. However, we cannot think of it all. Let us give the information to the entrepreneurs and to the bright new innovators and they can think of the solution.

[*Translation*]

Senator Dawson: I am as hopeful as you, Mr. Minister. Technology in this field is changing so rapidly that government regulations are often not as quick to change as the applications. By the way, I must tell you that even the Senate is on Twitter. So we can follow you.

[*English*]

Ms. Meredith, you talked about best practices. I know this is the least partisan committee of the Senate, but I have to comment that if you applied the rules that the government applied for recruiting the Auditor General of Canada, you would not have any bilingual recruits; the advertising was done for a bilingual candidate and what we have is a unilingual candidate. If you applied that rule at the Treasury Board, I think you would have a lot of trouble, I think.

Mr. Clement: Let me respond to that. Obviously, this is being noted. I do note that the candidate is coming before a Senate Committee of the Whole, I believe, next week.

Senator Tardif: Tuesday.

Mr. Clement: Yes, Tuesday. You will certainly have an opportunity to discuss with him his capabilities.

We had a range of qualifications that we sought to see in a successful candidate. We would then choose the best candidate available on the merits of that candidate. I can assure you that we

particuliers trouvent des moyens d'utiliser ces données et de créer un marché au Canada pour celles-ci. C'est déjà en train de se produire.

L'exemple que j'ai cité à plusieurs d'occasions est celui de municipalités partout en Amérique du Nord qui proposent au public des horaires de transport en commun dans un format unique. Cela a ouvert la voie à la création d'une application sur Google Maps. Dans le cours de la planification de votre itinéraire, vous pouvez cliquer sur « transport en commun » et obtenir les horaires. C'est grâce au libre accès aux données que cela est possible. C'est la réalité. Plus il y aura de données accessibles, plus il y aura d'applications qui pourront être développées par des esprits brillants, des entrepreneurs.

[*Français*]

Dans les deux langues officielles, j'espère. Je pense. Je suis confiant.

[*Traduction*]

Cela aidera à surmonter le problème que vous avez soulevé, monsieur le sénateur. C'est un problème important, mais je pense que nous pouvons faire partie de la solution. Toutefois, nous ne pouvons pas penser à tout. Donnons l'information aux entrepreneurs et aux brillants nouveaux talents visionnaires, et ils pourront trouver la solution.

[*Français*]

Le sénateur Dawson : J'ai le même optimisme que vous, monsieur le ministre. La technologie dans ce domaine évolue si rapidement que les règles du gouvernement ne sont souvent pas aussi rapides à changer que les applications. Je dois dire, en passant, que même le Sénat a un site de Twitter, alors nous sommes capables de vous suivre.

[*Traduction*]

Madame Meredith, vous avez parlé de pratiques exemplaires. Je sais que ce comité est le moins partisan du Sénat, mais je dois dire que si vous appliquiez les règles que le gouvernement a appliquées pour recruter le vérificateur général du Canada, vous n'auriez aucune recrue bilingue; l'offre d'emploi demandait un candidat bilingue et c'est un candidat unilingue qu'on nous propose. Si vous appliquiez cette règle au Conseil du Trésor, je crois que vous auriez bien du mal. C'est ce que je crois.

M. Clement : Permettez-moi de répondre à cette question. Manifestement, cette difficulté a été relevée. Le candidat se présente devant le comité plénier du Sénat, je crois, la semaine prochaine.

Le sénateur Tardif : Mardi.

M. Clement : Oui, mardi. Vous aurez certainement l'occasion de discuter avec lui de ses aptitudes.

Nous disposions d'un ensemble de critères de qualification auxquels nous souhaitons que le candidat retenu puisse satisfaire. Notre objectif était ensuite de choisir le meilleur candidat

were concerned about the lack of proficiency in the French language, had the conversation with the candidate, and he has committed to us and he will commit to you. He has already started his language training in the hopes of being ratified. His absolute rock-solid commitment is to be as proficient as possible at the start and that proficiency would grow very quickly.

I do not want to speak for him; he can speak for himself. This was an issue; it was a concern. We share that concern. Our obligation is to find the best candidate available. In any candidate, there are pluses and minuses. You find the best you can. He certainly fits that category. With this commitment that he will repeat to you, I think that should be taken seriously and respectfully.

Senator Dawson: I look forward to Tuesday.

[Translation]

The Chair: Let us go to the second round. We have just under 10 minutes. Senator Tardif and Senator Fortin-Duplessis have requested the floor.

Senator Tardif: Mr. Minister, my understanding is that, in 2009, the government eliminated the Canada Public Service Agency, reassigned those responsibilities and set up the Official Languages Centre of Excellence at the Office of the Chief Human Resources Officer of the Treasury Board Secretariat.

What is unfortunate about this decision is that it does not seem there were enough resources for this transfer. If I understand correctly, there was a decrease of about 60 per cent in number of employees between 2008 and 2009. And now we see that departments are left to themselves and often do not have the internal capacity to understand, interpret and analyze their obligations under the Official Languages Act.

I know you are going through budget cuts but could you reassure us that the Official Languages Centre of Excellence has the resources it needs to do an adequate — even more than adequate — job internally in order to ensure compliance with the Official Languages Act?

Mr. Clement: Thank you, senator. The government has made cuts to reduce the national deficit.

[English]

I was telling the official languages director that this process does not affect the delivery of official languages to the extent that we make decisions unwittingly and that the impact is disproportionately greater. I committed to him, and I commit

disponible selon ses mérites. Je peux vous assurer que nous avons été préoccupés par le manque de connaissance de la langue française du candidat. Nous nous sommes donc entretenus avec ce dernier, et il s'est engagé devant nous, comme il le fera devant vous, à remédier à la situation. Il a déjà commencé à suivre sa formation linguiste dans l'espoir que sa nomination soit entérinée. Il a pris l'engagement ferme d'être aussi compétent que possible à son entrée en fonction et de travailler à accroître rapidement ses compétences linguistiques.

Je ne veux pas parler en son nom; il peut le faire lui-même. C'était un problème; c'était une préoccupation, que nous partageons. Notre devoir est de trouver le meilleur candidat disponible. Tout candidat présente des forces et des faiblesses. Il vous faut trouver le meilleur que vous pouvez. Ce candidat appartient assurément à cette catégorie. Je crois que cet engagement qu'il répétera devant vous doit être pris au sérieux et considéré avec respect.

Le sénateur Dawson : J'attends avec impatience mardi prochain.

[Français]

La présidente : On passe au deuxième tour de table, il reste un peu moins de 10 minutes. Le sénateur Tardif et le sénateur Fortin-Duplessis ont demandé la parole.

Le sénateur Tardif : Monsieur le ministre, si je comprends bien, en 2009, le gouvernement a aboli l'Agence de la fonction publique du Canada, a transféré ces responsabilités et a créé le Centre d'excellence des langues officielles au sein du bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Ce qui est regrettable dans cette décision, c'est qu'il ne semble pas y avoir eu les ressources nécessaires pour accompagner ce transfert. Si je comprends bien, il y a eu une diminution d'environ 60 p. 100 des employés entre 2008 et 2009. Et maintenant, nous constatons que les ministères sont laissés à eux-mêmes et n'ont souvent pas la capacité, à l'interne, de comprendre, d'interpréter et d'analyser leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Je sais que vous êtes dans une période de compressions budgétaires, mais est-ce que vous pouvez nous assurer que le Centre d'excellence des langues officielles ait les ressources nécessaires afin de faire son travail de façon satisfaisante et même plus que satisfaisante, à l'interne, pour s'assurer que l'application de la Loi sur les langues officielles est respectée?

M. Clement : Merci, madame le sénateur. Le gouvernement a effectué des compressions budgétaires afin de diminuer le déficit national.

[Traduction]

Je disais au directeur des langues officielles que ce processus n'a pas de répercussions telles sur les programmes de langues officielles que nous soyons amenés à prendre des décisions irréfléchies et à subir des conséquences entièrement

to you publicly, that as we are doing our reviews, we will turn our minds to those obligations and ensure that we are being fair and equitable for the delivery of services in the official languages. That is all I can say now because decisions are being made for Budget 2012 and they will become evident at that time.

Perhaps Ms. Meredith would like to talk about the first part of the question. That would be helpful.

Ms. Meredith: We currently have a budget of some \$3.4 million for the Official Languages Centre of Excellence. We have a complement of some 20 people, which we have increased in the past year or so as we prepare for doing the work on the regulations following the census.

We feel that we have excellent people in this centre, ones who are now working not just preparing for the regulations but also on renewal of the Treasury Board directives and initiatives on official languages. This is the team that now works in conjunction with the community to look at best practices, as I mentioned before. We very much consider an extension of our effort the network of official languages champions who reside in departments and who are championing the cause and showing leadership within departmental effort.

What we have reduced in the last five years has been the one-on-one calls, the capacity to respond to calls from analysts in departments on particular issues. We are taking those kinds of questions through more horizontal fora and interdepartmental fora where we can discuss the key questions and provide answers to groups rather than individually. We know that there is some concern about that new approach to service, but we think it can actually be a more effective means of providing support and advice over the longer term. We think that we have the right model in place to inspire excellence in departments.

[Translation]

Senator Fortin-Duplessis: As you know, the Commissioner of Official Languages released an audit report on the delivery of bilingual services to Air Canada passengers in September 2011.

I was very surprised to read in the report that, year after year, Air Canada has been in the top three institutions with the most complaints about the service in French.

I will quickly go over something that happened to me. I was recently at the Vancouver airport and I was short of time, so I had to go through customs quickly. But I had to get my boarding pass first. I had already waited for 20 minutes. At the counter, there were only two unilingual anglophones. They offered to get an

disproportionnées. Je me suis engagé devant lui, et je m'engage publiquement devant vous, à ce que, tout au long de nos examens, nous gardions à l'esprit ces obligations et nous veillions à être justes et équitables à l'égard de la prestation de services dans les langues officielles. C'est tout ce que je peux dire pour l'instant, parce que des décisions sont en train d'être prises pour le budget de 2012, et la situation deviendra plus claire par la suite.

Peut-être que Mme Meredith aimerait répondre à la première partie de la question. Cette information serait utile.

Mme Meredith : Nous disposons actuellement d'un budget d'environ 3,4 millions de dollars pour le Centre d'excellence des langues officielles. Nous avons en poste une vingtaine de personnes, des effectifs que nous avons augmentés depuis un an environ tandis que nous nous préparons à travailler sur la réglementation après le recensement.

Nous estimons que ce centre bénéficie de personnel qualifié, des employés qui ne travaillent pas seulement à la préparation de la réglementation, mais également au renouvellement des lignes directrices et des initiatives du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. C'est une équipe qui collabore actuellement avec la communauté pour examiner les pratiques exemplaires, comme je l'ai mentionné précédemment. Nous croyons fermement que notre effort trouve un appui dans le réseau des champions des langues officielles qui œuvrent dans les ministères, qui défendent la cause et font preuve de leadership.

Les réductions auxquelles nous avons procédé au cours des cinq dernières années concernent les appels individuels, soit la capacité des analystes dans les ministères de répondre à des appels sur des questions particulières. Nous dirigeons ce genre de questions vers des forums plus horizontaux et interministériels dans lesquels nous pouvons discuter des questions clés et fournir des réponses aux groupes plutôt qu'aux personnes. Nous savons que cette nouvelle approche suscite quelques préoccupations à l'égard du service, mais nous pensons qu'elle peut véritablement offrir à long terme le moyen le plus efficace d'apporter du soutien et des conseils. Nous pensons que nous avons établi le bon modèle pour inspirer l'excellence dans les ministères.

[Français]

Le sénateur Fortin-Duplessis : Comme vous le savez, le commissaire aux langues officielles a rendu public un rapport de vérification sur la prestation des services bilingues des passagers d'Air Canada en septembre 2011.

J'ai été très étonnée lorsque j'ai lu le rapport, car année après année, Air Canada est dans les trois institutions qui reçoivent le plus de plaintes concernant le service en français.

Je vais vous résumer très brièvement un incident qui m'est arrivé. Dernièrement, à l'aéroport de Vancouver, j'étais à court de temps, et je devais passer aux douanes rapidement. Mais je devais avant tout aller chercher ma carte d'embarquement. J'avais déjà attendu 20 minutes. Au comptoir, il n'y avait que deux personnes

officer who spoke French. But if I had insisted on having service in French, I would have missed my plane to come here to Ottawa, since I only had 10 minutes.

What do you do to assess Air Canada's performance in terms of implementing the Official Languages Act? And Mr. Clement, what concrete measures do you think should be taken so that the Air Canada situation finally improves? Because the system of fetching a francophone officer when needed does not work.

I have francophone friends in Quebec who are not really satisfied. I am not sure what you can do about it, but it is a big problem for Canadians who speak French only.

Mr. Clement: The Canadian government clearly supports linguistic duality. It is important to clarify Air Canada's linguistic obligations. Air Canada continues to be subject to the Official Languages Act. It has an obligation to provide bilingual services to the public at large.

[English]

I know that they have been subject to about a dozen recommendations that address Air Canada. I can tell you that we have these under review and certainly we are committed to points of service that continue to be bilingual. That is all I can say at this time because, obviously, we are reviewing these recommendations and we will be responding at the appropriate time.

[Translation]

The Chair: Thank you. I had another question but, as time is running out, I will ask it on Monday, since your officials are coming back before the committee. We will then talk about page 2 of the report, the positions designated as bilingual, positions that are English essential or French essential.

Once again, thank you and good luck. I am sure that you will not forget the comments and recommendations shared by the honourable senators with you.

On that note, honourable senators, I adjourn the meeting.

(The committee adjourned.)

unilingues anglophones. On m'a offert de faire venir un agent qui parlait français, mais si j'avais insisté pour avoir le service en français, j'aurais manqué mon avion pour venir ici à Ottawa, car il ne me restait que 10 minutes.

Quelle évaluation faites-vous de la performance d'Air Canada à l'égard de la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles? Et selon vous, monsieur Clement, quelles mesures concrètes devrait-on mettre en place pour que la situation à Air Canada s'améliore enfin? Car le système de faire venir un agent francophone au besoin, cela ne fonctionne pas.

J'ai des amis francophones du Québec qui ne sont vraiment pas satisfaits. Je ne sais pas ce que vous pouvez faire à ce sujet, mais c'est un gros problème pour les Canadiens ne parlant que le français.

M. Clement : Il est certain que le gouvernement canadien appuie la dualité linguistique. Il est important de clarifier les obligations linguistiques d'Air Canada. Air Canada continue d'être assujéti à la Loi sur les langues officielles. Il a une obligation de fournir des services bilingues au public généralement.

[Traduction]

Je sais que nous avons reçu une douzaine de recommandations au sujet d'Air Canada. Je peux vous dire qu'elles sont en cours d'examen et que nous sommes bel et bien résolu à maintenir des guichets de service bilingues. C'est tout ce que je peux dire pour le moment, parce que nous sommes, évidemment, en train d'examiner ces recommandations et nous y répondrons en temps voulu.

[Français]

La présidente : Merci, j'avais une autre question, mais comme le temps nous manque, je la poserai lundi puisque vos fonctionnaires reviendront au comité. Nous parlerons alors de la page 2 du rapport, les postes désignés bilingues, les postes anglais essentiels ou français essentiels.

Encore une fois merci et bon succès. Je suis certaine que vous n'oublierez pas les commentaires et les recommandations dont les honorables sénateurs vous ont fait part.

Sur ce, honorables sénateurs, je vais clore la séance.

(La séance est levée.)

APPEARING

Thursday, October 27, 2011

The Honourable Tony Clement, P.C., M.P., President of the Treasury Board.

WITNESSES

Monday, October 24, 2011

Office of the Commissioner of Official Languages:

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages;
Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch;
Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management;
Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch;

Robin Cantin, Director, Strategic Communications and Production.

Thursday, October 27, 2011

Treasury Board of Canada Secretariat:

Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada;
Mimi Lepage, Executive Director, Information and Privacy Policy;

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

COMPARAÎT

Le jeudi 27 octobre 2011

L'honorable Tony Clement, C.P., député, président du Conseil du Trésor.

TÉMOINS

Le lundi 24 octobre 2011

Commissariat aux langues officielles :

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles;
Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité;
Lise Cloutier, commissaire adjointe, Services intégrés;
Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques;
Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production.

Le jeudi 27 octobre 2011

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada;
Mimi Lepage, directrice exécutive, Politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels;
Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines;
Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines.