

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011

Première session de la
quarante et unième législature, 2011

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

OFFICIAL LANGUAGES

LANGUES OFFICIELLES

Chair:
The Honourable MARIA CHAPUT

Présidente :
L'honorable MARIA CHAPUT

Monday, November 21, 2011
Monday, November 28, 2011

Le lundi 21 novembre 2011
Le lundi 28 novembre 2011

Issue No. 4

Fascicule n° 4

Sixth and seventh meetings on:

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

Sixième et septième réunions concernant :

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

and

et

Third meeting on:

Air Canada's obligations under
the *Official Languages Act*

Troisième réunion concernant :

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

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE
ON OFFICIAL LANGUAGES

The Honourable Maria Chaput, *Chair*

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

and

The Honourable Senators:

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

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

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

The Honourable Senator Fortin-Duplessis replaced the Honourable Senator Nolin (*November 22, 2011*).

The Honourable Senator Nolin replaced the Honourable Senator Fortin-Duplessis (*November 21, 2011*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES LANGUES OFFICIELLES

Présidente : L'honorable Maria Chaput

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

et

Les honorables sénateurs :

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

*Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

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

L'honorable sénateur Fortin-Duplessis a remplacé l'honorable sénateur Nolin (*le 22 novembre 2011*).

L'honorable sénateur Nolin a remplacé l'honorable sénateur Fortin-Duplessis (*le 21 novembre 2011*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Monday, November 21, 2011
(10)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5:02 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., Losier-Cool, Mockler, Nolin, Poirier, Segal and Tardif (9).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

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

WITNESSES:

As individuals:

Guy Chiasson, Researcher;

Jean Quirion, Researcher;

Marc Charron, Researcher.

Mr. Chiasson made a presentation and, with the assistance of all the other witnesses, answered questions.

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

ATTEST:

OTTAWA, Monday, November 28, 2011
(11)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 4:30 p.m., in room 9, Victoria Building, the deputy chair, the Honourable Andrée Champagne, P.C., presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Champagne, P.C., Losier-Cool, Mockler, Poirier and Tardif (5).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le lundi 21 novembre 2011
(10)

[*Français*]

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

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chaput, De Bané, C.P., Losier-Cool, Mockler, Nolin, Poirier, Segal et Tardif (9).

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

Également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

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

TÉMOINS :

À titre personnel :

Guy Chiasson, chercheur;

Jean Quirion, chercheur;

Marc Charron, chercheur.

M. Chiasson fait une présentation puis, avec tous les témoins, répond aux questions.

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

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 28 novembre 2011
(11)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 16 h 30, dans la salle 9 de l'édifice Victoria sous la présidence de l'honorable Andrée Champagne, C.P. (*vice-présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Losier-Cool, Mockler, Poirier et Tardif (5).

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

Également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

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. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.*)

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

WITNESSES:

CEFRIO (Centre for the support of organizational innovation), through IT:

Jacqueline Dubé, President and CEO;

Réjean Roy, General Counsel.

Air Canada:

Priscille Leblanc, Vice-President, Corporate Communication;

Susan Welscheid, Senior Vice-President, Customer Service;

Louise-Helene Senecal, Assistant General Counsel;

Chantal Dugas, General Manager, Linguistic Affairs.

Ms. Dubé made a presentation and, with the assistance of Mr. Roy, answered questions.

At 5:31 p.m, the committee suspended.

At 5:39 p.m., the committee resumed.

Ms. Leblanc made a presentation and, with the assistance of all the witnesses, answered questions.

At 6:41 p.m, the committee suspended.

At 6:42 p.m., pursuant to rule 92(2)(e), the committee resumed in camera to consider a draft agenda (future business).

At 6:45 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

La greffière du comité,

Danielle Labonté

Clerk of the Committee

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

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

TÉMOINS :

CEFRIO (Centre facilitant l'innovation dans les organisations), à l'aide des TI :

Jacqueline Dubé, présidente-directrice générale;

Réjean Roy, conseiller principal.

Air Canada :

Priscille Leblanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise;

Susan Welscheid, première vice-présidente, Service clientèle;

Louise-Helene Senecal, conseillère juridique principale;

Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques.

Mme Dubé fait une présentation puis, avec M. Roy, répond aux questions.

À 17 h 31, la séance est suspendue.

À 17 h 39, la séance reprend.

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

À 18 h 41, la séance est suspendue.

À 18 h 42 conformément à l'article 92(2)e du Règlement, la séance reprend à huis clos pour examiner un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

À 18 h 45, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, November 21, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5:02 p.m. to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights.

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

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, I call the meeting to order.

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

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

Senator Champagne: Good afternoon. Andrée Champagne from Quebec.

Senator Poirier: Rose-May Poirier from New Brunswick.

Senator Nolin: Pierre Claude Nolin from Quebec.

Senator Losier-Cool: Rose-Marie Losier-Cool from Acadia.

Senator Tardif: Claudette Tardif from Alberta.

The Chair: Thank you. The committee is continuing its study on the use of the Internet, new media and social media, and the respect for Canadians' language rights. Today, the committee is hearing from three researchers who have assessed the Web's potential to stimulate the engagement of the minority francophone communities and who, in 2007, presented their research report entitled, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*. That report was presented to the Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities.

It is our pleasure to welcome Professors Guy Chiasson, Jean Quirion and Marc Charron. Gentlemen, thank you for agreeing to appear before the committee today. Committee members are anxious to hear what you have to say about your research report, and, following your presentation, senators will continue with questions.

Guy Chiasson, Researcher, as an individual: Thank you. For reasons of efficiency, as we do not have a lot of time, I will speak first and then my colleagues can continue.

First, I would like to thank you for the invitation. It is a pleasure to see the committee is interested in our work. This is a good opportunity, and I hope a full discussion will follow.

The purpose of our research was to answer a question that initially concerned the political use of the Web by minority francophone communities in Canada. That question comes to us,

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 21 novembre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 h 2, 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 déclare donc la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis la sénatrice Maria Chaput, du Manitoba, présidente du comité.

Avant de présenter les témoins qui comparaissent aujourd'hui, j'aimerais inviter les membres du comité à se présenter, en commençant à ma gauche avec la vice-présidente.

Le sénateur Champagne : Bonjour. Andrée Champagne, je suis de la province de Québec.

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

Le sénateur Nolin : Pierre Claude Nolin, du Québec.

Le sénateur Losier-Cool : Rose-Marie Losier-Cool, de l'Acadie.

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

La présidente : Merci. Le comité poursuit son étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens. Il accueille aujourd'hui trois chercheurs qui ont évalué le potentiel du Web pour susciter l'engagement des communautés francophones minoritaires et qui ont présenté leur rapport de recherche en 2007, intitulé *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*. Ce rapport a été présenté à l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

Nous avons le plaisir d'accueillir les professeurs Guy Chiasson, Jean Quirion et Marc Charron. Messieurs, merci d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui devant le comité. Les membres du comité ont bien hâte de vous entendre au sujet de votre rapport de recherche, et suite à votre présentation, les sénateurs suivront avec des questions.

Guy Chiasson, chercheur, à titre personnel : Merci. Pour des raisons d'efficacité, comme on ne dispose pas de beaucoup de temps, je vais faire surtout la première intervention et mes collègues pourront poursuivre.

J'aimerais tout d'abord vous remercier de l'invitation. Cela fait plaisir de constater que le comité s'intéresse à nos travaux. C'est une occasion intéressante et, on l'espère, une discussion riche s'ensuivra.

Notre recherche voulait répondre à une question qui était, au départ, celle de l'utilisation politique du Web par les communautés francophones minoritaires au Canada. Cette question nous vient,

on the one hand, from the imposing literature on new information and communication technologies. A number of authors of that literature feel that the Web has strong potential to renew democracy.

The Web, at least in its 2.0 version, enables multiple interactions among various users and appears to afford a new public space for individuals, where they can debate the rules of living together without any intermediaries.

Pierre Lévy, an author often cited in this field, has used the word “cyberdemocracy” to put a name on that potential. We must exercise some caution, but the fact remains that the Web could potentially be one of the places where modern democracy is expressed. I would add that the potential of the Web is particularly promising in the case of minority communities, such as the francophones of Canada, who, by definition, do not have control of the dominant democratic institutions. Thus it becomes interesting to ask whether and how Canada’s francophone communities use the Web’s democratic potential.

In 2007, when we began our study, we were compelled to note that there were no studies on the political use of the Web. There were a few studies on the Web in francophone communities, but they did not specifically address the political aspect. So there was a void that had to be filled. Despite the proliferation of studies on cyberdemocracy, we were unable at the time to identify any that had a connection to this theme. We therefore thought it would be interesting to focus on that and to try to see to what extent francophone communities were exploiting the Web’s potential for political renewal.

In our study, we identified a sample of six websites put online by prominent organizations in the New Brunswick and Ontario francophone communities. To determine whether there were any significant differences between the two communities, we considered comparable organizations, that is to say the Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick, the Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick and the Université de Moncton, for New Brunswick, and, as comparables, we selected the sites of the Assemblée des francophones de l’Ontario, the Association francophone des municipalités de l’Ontario and the University of Ottawa.

To analyze those sites, we developed a methodology based on studies conducted in other contexts. We distinguished two different areas where we could detect the Web’s potential. First, we observed the Web more as a mirror, that is to say as a reflection of a set of discourses about the francophone community. From that perspective, we wondered how the organizations presented their community: did they present it as a nation, as an interest group or something in between?

d’une part, de l’imposante littérature sur les nouvelles technologies d’information et des communications. Plusieurs des auteurs de cette littérature considèrent que le Web recèle un fort potentiel de renouvellement de la démocratie.

Le Web, au moins dans sa version 2.0, permet des interactions multiples entre les divers utilisateurs et serait un nouvel espace public pour les individus, où ils pourraient débattre sans intermédiaire des règles du vivre ensemble.

Pour nommer ce potentiel, Pierre Lévy, un auteur souvent cité dans ce domaine, a parlé de cyberdémocratie. On doit faire preuve d’une certaine prudence, mais il reste que le Web pourrait potentiellement être un des lieux où la démocratie contemporaine s’exprime. Je rajouterais que le potentiel du Web est particulièrement intéressant dans le cas de communautés minoritaires, comme les francophones du Canada qui, par définition, n’ont pas le contrôle des institutions démocratiques dominantes. Ainsi, il devient intéressant de se demander si et comment les communautés francophones du Canada se servent du potentiel démocratique du Web.

En 2007, quand nous avons commencé notre étude, nous avons été forcés de constater l’absence d’études sur l’utilisation politique du Web. Il y avait bien quelques études qui portaient sur le Web dans les communautés francophones, mais elles n’abordaient pas spécifiquement la dimension politique. Il y avait donc un vide à combler. Malgré la prolifération d’études portant sur la cyberdémocratie, nous n’avons pu, à ce moment, en identifier aucune qui faisait les liens avec cette thématique. Il nous semblait donc intéressant de se pencher là-dessus et d’essayer de voir dans quelles mesures les communautés francophones s’approprient le potentiel de renouvellement politique du Web.

Dans notre étude, nous avons ciblé un échantillon de six sites Web mis en ligne par des organisations bien en vue des francophonies néo-brunswickoise et ontarienne. Afin de voir si des différences significatives se manifestaient entre les deux communautés, nous avons pris des organisations comparables, c’est-à-dire la Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick, le Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick et l’Université de Moncton pour ce qui est du Nouveau-Brunswick et, comme comparable, nous avons choisi les sites de l’Assemblée des francophones de l’Ontario, de l’Association francophone des municipalités de l’Ontario et de l’Université d’Ottawa.

Pour analyser ces sites, nous avons développé une méthodologie en s’inspirant d’études faites dans d’autres contextes. Nous avons ainsi distingué deux registres différents où nous pourrions déceler le potentiel du Web. D’une part, nous avons plus observé le Web comme miroir, c’est-à-dire comme un reflet d’un ensemble de discours sur la communauté francophone. Dans cette perspective, on se demandera de quelle façon les organismes présentent leur communauté : est-ce qu’ils se présentent comme une nation, comme un groupe d’intérêt, ou quelque part entre les deux?

Second, we analyzed the Web as a forum. The idea here was to determine the extent to which the sites of the francophone organizations use the opportunities for debate that Web 2.0 offers. Do they use the tools that allow and facilitate interaction between organizations and users, for example, of blogs, chat rooms and other tools? Or, on the contrary, do those sites function as what may be called a promotional showcase? They merely present the image of the organization without necessarily allowing more significant interaction.

We also looked at hyperlinks in order to determine to what extent the francophone organizations are networked online. We conducted an initial study based on those categories in 2007 and carried out the exercise again in the winter of 2011 to see whether there had been any developments.

Now I can present our results to you. First, we found certain differences between Ontario and New Brunswick. Some New Brunswick sites, in particular that of the University of Moncton, my *alma mater*, generally do not hesitate to use the term “society” to designate the francophone community of New Brunswick, whereas references to Ontario’s French-speaking community are much less strong.

However, these differences in the use of the Web as a mirror, the first aspect that we wanted to observe, must not be allowed to obscure any significant continuities among the six websites. In all cases, we noted relatively few traces of any obvious willingness to use the Web as a tool to promote debate. Apart from the somewhat necessary posting of e-mail addresses of the organization and webmaster, we noted very few tools that would permit feedback between the organization and Web users. That does not mean that the sites of those organizations are merely promotional showcases, as one might think.

Indeed, sites like that of the SAANB use the Web from a political perspective, by, for example, posting briefs submitted to public commissions or encouraging users to take part in debates. However, the fact remains that these are methods associated with more conventional means of political action, that is to say that they did not thoroughly exploit the potential specific to the Web, the potential generally associated with the idea of a Web 2.0 or the potential based on strong interaction with users.

In conclusion, based on this brief presentation of results, our study enabled us to demonstrate that the organizations of the francophone community that we studied were using the Web’s potential for democratic renewal in quite a marginal way. At least to date, those organizations appear to have hesitated to embed their political practice in the Web. The Web’s deliberative potential thus remains underexploited.

D’autre part, nous avons analysé le Web comme un forum. Ici, il s’agit de savoir jusqu’à quel point les sites des organisations francophones utilisent les possibilités de débat qu’offre le Web 2.0. Est-ce qu’on utilise les outils qui permettent et facilitent l’interaction entre l’organisation et les usagers, par exemple, des blogues, du clavardage ou autres outils? Ou, au contraire, est-ce que ces sites s’en tiennent à la fonction qu’on peut qualifier de vitrine promotionnelle? On ne fait que présenter l’image de l’organisation sans nécessairement permettre des interactions plus importantes.

Nous avons également tenu compte des hyperliens afin de voir jusqu’à quel point les organisations de la francophonie sont réseautées en ligne. On a fait une première étude à partir de ces catégories en 2007 et, pour essayer de voir s’il y avait eu une évolution, on a refait l’exercice à l’hiver 2011.

Je peux maintenant vous présenter les résultats qu’on a retenus. On a tout d’abord trouvé certaines différences entre l’Ontario et le Nouveau-Brunswick. Certains sites du Nouveau-Brunswick, notamment celui de l’Université de Moncton, mon *alma mater*, n’hésitent généralement pas à utiliser le terme « société » pour désigner la communauté francophone du Nouveau-Brunswick, alors que la référence à la communauté française de l’Ontario est beaucoup moins forte.

Ces différences au niveau du Web comme miroir, donc la première dimension qu’on voulait observer, ne doivent cependant pas faire oublier d’importantes continuités entre les six sites Web. En effet, dans tous les cas, on retrouve assez peu de traces d’une volonté manifeste d’utiliser le Web comme outil pour favoriser le débat. En effet, à part la mise en ligne un peu obligée des coordonnées courrielles de l’organisme et du webmestre, on retrouve très peu d’outils qui permettraient des rétroactions entre l’organisme et les usagers du Web. Cela ne veut pas dire que les sites de ces organismes sont uniquement des vitrines promotionnelles, comme on pourrait le penser.

En effet, des sites comme celui de la SAANB l’utilisent dans une perspective politique, par exemple en mettant en ligne des mémoires soumis à des commissions publiques ou, encore, en encourageant les utilisateurs à participer à des débats. Mais il reste que ce sont des moyens qui relèvent des registres plutôt traditionnels d’action politique, c’est-à-dire qu’on n’a pas exploité à fond les potentialités propres du Web, celles qu’on associe généralement l’idée d’un Web 2.0 et de potentialités basées sur une forte interaction avec les usagers.

En conclusion, suite à cette courte présentation des résultats, notre étude nous a permis de démontrer que les organismes de la francophonie que nous avons étudiés utilisaient le potentiel de renouvellement démocratique du Web de façon plutôt marginale. Ces organisations semblent, du moins jusqu’à maintenant, hésiter à enraciner leur pratique politique dans le Web. Le potentiel délibératif du Web reste donc sous-exploité.

However, although we can imagine that that potential is being exploited more effectively by other organizations, we limited ourselves to a sample of six organizations that seemed to be resolutely engaged in actual practice and for which it was much more difficult to transfer their activities to the Web. Thank you very much.

The Chair: Would one of you two have something to add to his presentation? No? The first question will be asked by Senator Poirier.

Senator Poirier: I would like to go back to the 2007 report that you prepared. If I understand correctly, you went through the exercise again in 2011?

Mr. Chiasson: Yes.

Senator Poirier: What is the difference between the 2007 report and the one you redid in 2011? In 2007, few government agencies were using social media such as Facebook and Twitter. However, in 2011, we note that they are using them more and more.

Is there something that was being done differently and that appears in the 2011 report? If so, can you tell us?

Jean Quirion, Researcher, as an individual: I will answer that question. In fact, between 2007 and 2011, we observed very few differences. We would have thought that Web 2.0 had made its entrance, but we did not see that from Facebook and Twitter.

We essentially noted the same presence on the Internet, sometimes a bit more reinforced but nothing significant, for both the Ontario and New Brunswick organizations. I would remind you that we are not talking about federal institutions; there is nothing governmental in this since these are organizations that represent the official language minority communities.

Senator Poirier: Why do you believe the situation has not change that much?

Mr. Quirion: I will be honest with you: I do not really know, and perhaps my colleagues have opinions on the subject. We did not study that part in particular. With the quite sharp uptake of Web 2.0 between 2007 and 2011, we could have thought we were looking for indicators of that use of the social media.

The fact that we did not find any is what we can confirm. The reasons for that, however, are more unclear.

Marc Charron, Researcher, as an individual: I think that is surprising. Logically, we would have expected those organizations to exploit social media such as Facebook and Twitter quite well, particularly in the international political context of that year. In the first part of 2011, there was a lot of talk about social networks. We saw during the Arab Spring, for example, how important that was.

Without being able to draw a parallel between the two situations, we were bombarded that year by proof that social media had been used as tools for political mobilization. And we

Par contre, on peut imaginer que ce potentiel est mieux exploité par d'autres organismes, mais on s'est limités à un échantillon de six organismes qui semblaient bien enracinés dans la pratique réelle et pour lesquels le transfert au Web est beaucoup plus difficile. Je vous remercie beaucoup.

La présidente : Est-ce que l'un de vous deux aurait quelque chose à ajouter à sa présentation? Non? La première question sera posée par la sénatrice Poirier.

Le sénateur Poirier : Je voudrais revenir au rapport de 2007 que vous avez fait. Si je comprends bien, vous avez refait l'exercice en 2011?

M. Chiasson : Oui.

Le sénateur Poirier : Quelle est la différence entre le rapport de 2007 et celui que vous avez refait en 2011? En 2007, peu d'agences gouvernementales utilisaient les médias sociaux tels que Facebook et Twitter. Mais en 2011, on remarque qu'elles les utilisent de plus en plus.

Y a-t-il quelque chose qui a été fait différemment et qui apparaît dans le rapport de 2011? Si oui, pouvez-vous nous en faire mention?

Jean Quirion, chercheur, à titre personnel : Je vais répondre à cette question. En fait, entre 2007 et 2011, on aura vu bien peu de différences. On aurait cru effectivement que le Web 2.0 aurait fait son entrée, mais de Facebook et de Twitter, nous n'avons pas vu.

On a remarqué essentiellement la même présence sur Internet; parfois un peu renforcée mais rien de significatif, tant pour les organismes ontariens que pour les organismes néo-brunswickois. Je vous rappelle qu'on ne parle pas d'institutions fédérales, il n'y a rien de gouvernemental là-dedans puisque ce sont des organisations qui représentent les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Le sénateur Poirier : Pourquoi croyez-vous que la situation n'a pas tellement changé?

M. Quirion : Je serai honnête avec vous, je ne le sais pas trop et peut-être que mes collègues auraient des opinions sur le sujet. On n'a pas étudié cette partie en particulier. Avec la prise assez forte du Web 2.0 entre 2007 et 2011, on aurait pu croire qu'on s'en allait chercher des indices de cette appropriation des médias sociaux.

Le fait qu'on n'en ait pas trouvé, c'est ce qu'on peut affirmer. Les motifs, cependant, sont plus obscurs.

Marc Charron, chercheur, à titre personnel : À mon avis c'est surprenant. On se serait attendu de façon logique à ce que ces organismes exploitent assez bien les médias sociaux comme Facebook et Twitter, surtout dans le contexte politique international de cette année. Dans la première partie de l'année 2011, on a souvent fait état des réseaux sociaux. On l'a vu dans le printemps arabe, par exemple, à quel point ça a été important.

Sans qu'on puisse dresser un parallèle entre les deux situations, on a été bombardés cette année par des preuves que les médias sociaux ont servi d'outils de mobilisation politique. Et on se rend

realized that was quite modest in that case. Updates were done, but beyond occasional updates to the websites in general, we can say that the Web remains underexploited, just as it was a few years ago.

Senator Poirier: Do you intend to continue your research to find the answers?

Mr. Chiasson: I was going to answer the first question and say that this could be done using the example of the Arab Spring that Marc mentioned, although he is not an expert.

We can often see that one of the characteristics of these events is that they go beyond any capacity for control. In addition, public institutions and established organizations are often a step or two behind on this. Considering the sample we selected, these are institutions that have been around for some time, that are well established and, as I said, well established in actual practice.

We could have taken a slightly different sample. We could quite readily think of websites in New Brunswick that are younger and more established on the Web. I would say that, by definition, social networks are things that institutions lag slightly behind.

So if we had to continue the exercise, it might perhaps be interesting to examine the whole situation to determine whether the potential of Web 2.0 could be better exploited elsewhere.

Senator Poirier: Thank you. And if you find any additional information, do not be afraid to share it with the committee.

Senator Nolin: At the end of your testimony, you mentioned the lack of information available on the sites of those institutions. I remember searching the University of Ottawa site a few years ago. I was looking for a professor and I was never able to find him.

In your opinion, should institutions develop the intranet technique for keeping their discussions within an intimate network rather than open the network to the general public? I know that some sites invite members to connect and that opens up a completely new field.

Mr. Chiasson: I am going to let my University of Ottawa colleagues comment on their own site.

However, I would say that there was really a difference in our sample between the university sites and the other sites in the way they were constituted. There is clearly a certain professionalization of the university sites, that is to say that we saw they had budgets and that there was a steadier hand.

However, at the same time, we also got the impression that those sites were less deliberative and open. The other sites were probably built from less imposing resources. However, in a way, those sites viewed themselves more as an instrument of the public interest, even though they did not exploit their full potential.

compte que dans ce cas-ci, c'est assez modeste. Il y a des mises à jour qui ont été effectuées, mais au-delà des mises à jour ponctuelles qu'on fait sur les sites web de façon générale, on peut dire que ça demeure sous-exploité, au même titre que ça l'était il y a quelques années.

Le sénateur Poirier : Avez-vous l'intention de poursuivre votre recherche pour trouver les réponses?

M. Chiasson : J'allais répondre à la première question et dire qu'une hypothèse pourrait se faire avec l'exemple du printemps arabe que Marc, sans être un expert, a mentionné.

Souvent, on peut voir qu'une des caractéristiques de ces choses, c'est que ça déborde la capacité de contrôle. Souvent aussi, les institutions publiques et les organisations bien en place sont souvent un pas ou deux en retard là-dessus. L'échantillon qu'on a pris a fait en sorte que ce sont des institutions qui existent depuis un certain temps, qui sont bien installées et, comme je l'ai dit, bien ancrées dans la pratique réelle.

On aurait pu prendre un échantillon un peu plus différent. On pourrait penser assez facilement à des sites Web au Nouveau-Brunswick, qui sont plus jeunes et plus ancrés dans le Web. Je dirais que par définition, les réseaux sociaux sont des choses par rapport auxquelles les institutions sont un peu en décalage.

Donc s'il y avait à poursuivre l'exercice, ce serait peut-être intéressant d'examiner le tout à savoir si le potentiel du Web 2.0 ne s'exploiterait pas mieux ailleurs.

Le sénateur Poirier : Je vous remercie. Et si vous trouvez de l'information supplémentaire, n'ayez pas peur de la partager avec le comité.

Le sénateur Nolin : À la fin de votre témoignage, vous parliez du peu d'information disponible sur les sites de ces institutions. Je me souviens d'avoir fouillé le site de l'Université d'Ottawa il y a quelques années. Je cherchais un professeur et je n'ai jamais pu le trouver.

À votre avis, est-ce que les institutions devraient développer la technique de l'intranet pour garder en réseau intime leurs discussions plutôt que d'ouvrir le réseau au grand public? Je sais que certains sites invitent le membre à se connecter et que cela ouvre un champ tout nouveau.

M. Chiasson : Je vais laisser mes collègues de l'Université d'Ottawa commenter sur leur propre site.

Toutefois, je dirais que dans notre échantillon, il y avait vraiment une différence entre les sites universitaires et les autres dans leur façon d'être constitués. De toute évidence, il y a une certaine professionnalisation des sites universitaires, c'est-à-dire qu'on voyait qu'ils avaient des budgets et qu'il y avait une main plus affirmée.

En même temps, il y avait aussi l'impression que ces sites étaient les moins délibératifs et ouverts. Les autres sites étaient probablement faits avec des moyens moins imposants. Mais d'une certaine façon, ces sites se voyaient plus comme un outil d'intérêt public même si on n'utilisait pas tout le potentiel.

I would say that, on the one hand, the university sites are highly decentralized; there are a lot of groups at universities that post things on them. I know, for example, that, for my university, on the website, I work at a research centre and we have a page on the site. And the university controls a lot of the terms and conditions. We would have liked to collaborate with those who read us so that we could have mechanisms a little more like those we are talking about. And the university either did not have the technical resources or, in any case, told us that that was not possible.

Senator Nolin: Perhaps it is more technical. Is there not a fear of sharing identifying information? Perhaps professors want to retain some privacy and do not want people to know they are professors at the University of Ottawa.

Mr. Quirion: The site should be a little more friendly, but I believe that, on the whole, there is a fundamental difference between the university sites, and our study focuses on only six sites.

Senator Nolin: And they are really institutions.

Mr. Quirion: Yes. The difference between the university institutions and the associations is that the associations try to attract attention, to mobilize, to make people discuss issues.

For a number of years now, the universities have been following a marketing and recruitment logic; image is policed to a greater degree. Somewhat as my colleague was saying, that is done by the communications department, which will not happen at an association. Perhaps that is why we find fewer traces on the university sites of a desire to participate. However, I would point out that, in our study on the university sites, we limited ourselves to values stated and the university's mission. These are enormous sites that sometimes contain tens of thousands of pages, which is why it is difficult to find professors. We did not evaluate all that. That was beyond our scope. We focused on the institutional pages that presented the university.

Mr. Charron: It should be added that the universities, in Moncton, Ottawa and elsewhere in the country, have been following a logic of commercialization of their image for a number of years. It also has to be considered that these universities are increasingly trying to project a global and international presence. The University of Ottawa, to name only one, has made major efforts in recent years to put that idea out there. For our research, we looked at those sites both as mirrors and as forums. As a mirror, the University of Ottawa and the Université de Moncton are trying to project themselves as world-class universities, and thus as universities that are of interest to researchers and students from around the world, not necessarily turning toward specific linguistic communities, such as the Université de Moncton, which originally served the Acadian community. No, even the Université de Moncton is projecting itself onto the world stage as a high-calibre university. For Acadians, yes, but also for other Canadians and francophones

Je dirais que d'une part, les sites universitaires sont très décentralisés, il y a beaucoup de groupes à l'intérieur des universités qui mettent des choses. Je sais par exemple que pour mon université sur le site web, j'œuvre dans un centre de recherche et on a une page sur le site. Et l'université contrôle beaucoup les modalités. On aurait aimé collaborer avec ceux qui nous lisent pour avoir des mécanismes un peu plus comme ceux dont on parle. Et l'université, soit n'avait pas les moyens techniques ou, en tout cas, nous a dit que ce n'était pas possible.

Le sénateur Nolin : C'est peut-être plus technique. Il n'y a pas la crainte de partager des renseignements nominatifs? Peut-être que les professeurs veulent garder une certaine intimité et qu'ils ne veulent pas que les gens sachent qu'ils sont professeur à l'Université d'Ottawa.

M. Quirion : Le site devrait être un peu plus convivial mais dans l'ensemble, je crois qu'il y a une différence fondamentale entre les sites universitaires et notre étude ne porte que sur six sites.

Le sénateur Nolin : Et ce sont vraiment des institutions.

M. Quirion : Oui. Justement, la différence entre la nature des institutions universitaires et celle des associations, c'est que les associations cherchent à attirer l'attention, à mobiliser, à faire discuter.

Depuis quelques années, les universités sont plutôt dans une logique de marketing, de mise en marché et de recrutement; l'image est plus policée. Un peu comme mon collègue le disait, cela passe par le service des communications, ce qui n'arrivera pas dans une association. C'est peut-être pour cela qu'on trouve moins de traces de volonté participative sur les sites universitaires. Encore là, je précise que dans notre étude des sites universitaires, on s'est limité à la présentation des valeurs et à la mission de l'université. Ce sont des sites immenses qui contiennent parfois des dizaines de milliers de pages — d'où la difficulté de trouver des professeurs. On n'a pas évalué tout cela. C'était hors de notre portée. On s'est concentré sur les pages institutionnelles qui présentent l'université.

M. Charron : Il faut ajouter que les universités, que ce soit à Moncton, à Ottawa ou ailleurs au pays, ont suivi une logique de commercialisation de leur image depuis un certain nombre d'années. Il faut aussi penser que ces universités cherchent de plus en plus à s'afficher sur la scène mondiale et internationale. L'Université d'Ottawa, pour ne pas la nommer, a fait de grands efforts au cours des dernières années pour faire passer l'idée. Pour notre recherche, on a regardé ces sites à la fois comme des miroirs et des forums. Comme miroir, l'Université d'Ottawa et l'Université de Moncton cherchent à se projeter comme des universités de calibre mondial, et donc intéressantes pour les chercheurs et les étudiants du monde entier, pas nécessairement tournées vers des communautés linguistiques spécifiques, comme par exemple l'Université de Moncton qui desservirait d'abord la communauté acadienne. Non, même l'Université de Moncton se projette sur la scène mondiale comme une université de grand calibre. Pour les Acadiens, oui, mais également pour les autres Canadiens et les

around the world. Twenty years ago, perhaps we would have seen slightly different university sites — if there had been any — when the universities here were focused more on the local market.

Senator Nolin: Do you think the Web in Canada has influenced the vitality of francophone culture? Is it a tool that we have adequately mastered? We know that the Americans have not even thought of it; I think they did so at first. Do you think we have used that tool's potential? I am going beyond your study.

Mr. Charron: I would tend to say yes. It would no doubt be interesting to go and see what it has been possible to do with the Web and its many forms over a number of years. Perhaps we should go and see sites that have focused on other target publics than the ones we studied four or five years ago. That is what we would have to look at if we had to make the observation that, in a minority francophone situation in Canada, the Web's potential is visible on a particular type of site that aims at a particular type of target public.

Senator Nolin: Mr. Chiasson, I am citing words from your presentation: "strong potential for democratic renewal." Wow! I have no problem with that, but how? I view that with my French Canadian character: are we making maximum use of this strong potential for democratic renewal?

Mr. Chiasson: The words are not necessarily mine. That is to say that those words are accurate, yes; that is not exonerate myself. That is an observation we found in the literature. I mentioned cyberdemocracy. There are fans of the Web who see modern democracy as being exercised through the Web. And I have a problem with that; I am not ready to follow those people that far. In fact, the essence of modern democracy is representation. It is the fact that decision-making is done through representatives, whereas we could rid ourselves of that intermediary in a way, and the Web would become an agora in the Athenian sense of the term. Moreover, I am not the one who invented that expression.

The argument is that the technology is there; that is to say that we can have direct links with people on the Web; we can debate with people elsewhere without going through an intermediary. So from that perspective, a lot of work has focused on how the anti-globalization movements have used the Web as a means for mobilization and democratization.

There is a difference between the technological potential to do that and the social reality of the thing itself, that is to say if people want, have the means and are still going to do it. The aim our study was not to sanction the idea that we were in a new democracy and that it was the end of the old democracy. It was to say that there is potential here that we can exploit or not, that minorities are exploiting to a certain point. It interested us to see to what extent. We found that interesting because, since minorities, somewhat by definition, have no control over

francophones partout dans le monde. Il y a une vingtaine d'années, peut-être qu'on aurait pu voir les sites universitaires — si tant est qu'ils existaient — légèrement différents alors que les universités d'ici étaient davantage tournées vers le marché local.

Le sénateur Nolin : Pensez-vous que le Web au Canada a influencé l'épanouissement de la culture francophone? Est-ce un outil qu'on a maîtrisé adéquatement? On sait que les Américains n'y ont même pas pensé, je pense qu'ils l'ont fait d'emblée. Pensez-vous qu'on a utilisé le potentiel de l'outil? Je déborde de votre étude.

M. Charron : J'aurais tendance à dire oui. Il serait sans doute intéressant d'aller voir ce qu'on peut faire avec le Web et ses multiples déclinaisons depuis un certain nombre d'années. Il faudrait peut-être aller voir des sites qui sont tournés vers d'autres publics cibles que ceux qu'on a étudiés il y a quatre ou cinq ans. C'est ce qu'il faudrait regarder si on devait faire le constat qu'en situation minoritaire francophone au Canada, le potentiel du Web est visible dans tel type de site qui s'adresse à tel public cible.

Le sénateur Nolin : Monsieur Chiasson, je reprends des mots de votre présentation : « fort potentiel de renouvellement de la démocratie ». Wow! Je n'ai aucun problème avec cela, mais comment? Je vois cela avec mon caractère francophone canadien : est-ce qu'on utilise au maximum ce fort potentiel de renouvellement démocratique?

M. Chiasson : Les mots ne sont pas nécessairement de moi. C'est-à-dire que ces mots exacts, oui, ce n'est pas pour m'en disculper! C'est un constat qu'on trouve dans la littérature. J'ai parlé de cyberdémocratie. Il y a des enthousiastes du Web qui voient la démocratie contemporaine passer par le Web. Et là j'ai un problème, c'est-à-dire que je ne suis pas prêt à suivre ces gens jusque-là. En fait, le propre de la démocratie contemporaine, c'est la représentation. C'est le fait que la prise de décision passe par des représentants, alors qu'on pourrait se débarrasser de cet intermédiaire d'une certaine façon, et le Web deviendrait une agora dans le sens athénien du terme. D'ailleurs, ce n'est pas moi qui ai inventé cette expression-là.

L'argument est de dire que la technologie est là, c'est-à-dire qu'on peut avoir des liens directs avec des gens sur le Web, on peut débattre avec des gens ailleurs sans avoir d'intermédiaire. Donc dans cette optique, il y a beaucoup de travaux qui ont porté sur la façon dont les mouvements intermondialistes ont utilisé le Web comme moyen de mobilisation et de démocratisation.

Entre le potentiel technologique de faire cette chose et la réalité sociale de la chose — c'est-à-dire si les gens veulent, ont les moyens et vont le faire toujours — il y a une marge. Notre étude ne voulait pas cautionner l'idée qu'on était dans une nouvelle démocratie et que c'était la fin de l'ancienne démocratie. C'était de dire qu'il y a là un potentiel qu'on peut ou non capter, que les minorités captent jusqu'à un certain point. Il nous intéressait de voir jusqu'à quel point. Cela nous semblait aussi intéressant parce que comme les minorités, un peu par définition, n'ont pas le

representative institutions, there may be a place for them that is conducive to that. Based on our sample, we saw that they hadn't appropriated that place.

Mr. Quirion: Ten years ago, we relied to a large degree on institutions to gather information, for advice. In the past few years, particularly since Web 2.0, we have turned much more to the community, to our neighbours, to everyone else's opinions. For example, not long ago, if we wanted to choose a restaurant, we relied on a newspaper review or some kind of book. Now we go and see what they say on TripAdvisor or other group sites such as that.

For the study we conducted, we turned to institutions to which we tended to turn for advice a few years ago. One may well believe that the communities themselves will be creating those networks to discuss among themselves, and eventually with the institutions, or that perhaps they are already doing that — we did not study that. That was not the purpose of our study, but perhaps we would find a partial answer to our question there, Senator Nolin.

The Chair: When you talk about the communities that will take over the network, have you considered the issue of accessibility? Do those communities across Canada have access to this network?

Mr. Chiasson: Access in the sense that people are connected or not?

The Chair: Yes.

Mr. Chiasson: There is a literature on that subject, and it is indeed important for fair access. We did not study that. We took the sites as we found them online. We did not develop methods to find, for example, the percentage of people in the francophone communities who are connected and those who are not.

The Chair: You did not go that far?

Mr. Chiasson: No.

The Chair: I suppose that finances did not permit it?

Mr. Chiasson: Finances, time and skills as well.

Senator De Bané: You talked about the system of parliamentary representation that we have in which people elect a representative. Four years later, people have an opportunity to express their satisfaction or dissatisfaction.

However, are we not merely seeing the logical extension of things in a number of years; the fact is that this Internet system will more often enable people to express themselves after the fact, after four or five years. You do not think that, given the logic of all these instruments, they will speak out more often than every four or five years?

Mr. Chiasson: In fact, I believe that is part of something bigger. Some of my political scientist colleagues will say there is a crisis of trust in institutions, that is to say that, for all kinds of reasons

contrôle des institutions représentatives, il y a peut-être un lieu propice pour elles. On a vu, à partir de notre échantillon, que cette appropriation est encore à faire.

M. Quirion : Il y a une dizaine d'années, on se fiait largement aux institutions pour aller chercher de l'information, pour se faire conseiller. Depuis très peu d'années, depuis le Web 2.0 notamment, on se tourne beaucoup vers la collectivité, vers le voisin, vers les avis de tout un chacun. Par exemple, il n'y a pas longtemps, si on voulait choisir un restaurant, on se fiait à la critique dans le journal ou à un volume quelconque. Maintenant, on va aller voir ce qu'on dit sur TripAdvisor ou d'autres sites collectifs comme celui-là.

Pour l'étude qu'on a menée, on s'est tourné vers des institutions vers lesquelles on avait tendance à se tourner pour obtenir conseil il y a quelques années. On peut penser que bientôt ou peut-être déjà maintenant — on ne l'a pas étudié —, ce sont les collectivités elles-mêmes qui vont créer ces réseaux pour discuter entre elles, et éventuellement avec les institutions. Ce n'était pas l'objet de notre étude, mais peut-être qu'on trouverait là une réponse partielle à votre question, sénateur Nolin.

La présidente : Lorsque vous parlez des communautés qui vont s'approprier le réseau, est-ce que vous avez regardé la question de l'accessibilité? Est-ce que ces communautés à travers le Canada ont accès à ce réseau?

M. Chiasson : L'accès dans le sens où les gens sont branchés ou non?

La présidente : Oui.

M. Chiasson : Il y a une littérature à ce sujet et, effectivement, c'est important sur l'équité en matière d'accès. On ne l'a pas étudié. On a pris les sites comme ils étaient en ligne. On ne s'est pas donné les moyens pour voir, par exemple, dans les communautés francophones, le pourcentage de gens qui sont branchés et ceux qui ne le sont pas.

La présidente : Vous n'êtes pas allés aussi loin que ça?

M. Chiasson : Non.

La présidente : Je suppose que les finances ne le permettaient pas?

M. Chiasson : Les finances, le temps et les compétences aussi.

Le sénateur De Bané : Vous parliez du système de représentation parlementaire que nous avons où les gens élisent un représentant. Quatre ans plus tard, les gens ont l'occasion d'exprimer leur satisfaction ou leur mécontentement.

Cependant ne voit-on pas que le prolongement logique des choses, dans X nombre d'années, c'est que ce système d'Internet va permettre aux gens de s'exprimer plus souvent que *post facto*, après quatre ou cinq ans. Vous ne pensez pas que la logique de tous ces instruments va faire en sorte qu'ils vont s'exprimer plus souvent qu'à tous les quatre ou cinq ans?

M. Chiasson : En fait, je pense que cela participe de quelque chose de plus large. Certains de mes collègues politologues vont parler d'une crise de confiance dans les institutions, c'est-à-dire que,

associated with changes in our societies in particular, the public is not satisfied with giving its elected representatives carte blanche every four years; it wants to participate a little more directly, and that manifests itself in all kinds of ways. The institutions acknowledge that as well by establishing forums, places for consultation, as a result of which users are encouraged to participate, and so on.

I believe that, from that perspective, there is a more general context in which there is a demand for this idea that the population will not give its elected representatives a mandate or a blank cheque. There is also the learning aspect; that is to say that, to become a good citizen, you have to practise being a citizen. I believe the Web is one of the citizenship areas where one can learn to participate and debate, very often in the absence of any strict control.

So from that standpoint, I believe it is indeed a place that is consistent with that perspective.

Mr. Charron: A certain democratization, if you will, is occurring via the Internet, but it may be that that democratization is first being achieved quantitatively rather than qualitatively. Cyberdemocracy as we have observed it — we are not necessarily talking about the term as it is used by certain researchers, as Guy says, who are quite enthusiastic about the idea of cyberdemocracy, but what we observed is that there are democratic bodies, but that in itself does not necessarily mean greater democracy. Democratization is not necessarily occurring in a quantitative way where citizens have the impression that their voices are being heard to a greater degree. They may demonstrate it more often, but that does not necessarily result in better democracy. I am drawing a distinction between the qualitative and the quantitative with regard to cyberdemocracy as we were able to observe it.

Senator Tardif: As a former university professor and researcher, I must say I am very interested in your choice of research topic. The study of the Web as a tool for reinforcing the governance of the minority francophone communities touches on a number of points of interest to the francophone community across the country. The entire issue of governance is very important for the francophone communities. You told us about the results of your studies in 2007 and 2011. Can you tell us more about the reason for this choice of research topic, why you selected it? Could we conclude that the official language minority communities may not be able to make themselves heard on the new platforms?

Mr. Chiasson: In any case, as far as I am concerned, no. We began the study when I was on a sabbatical in New Brunswick. Since, being in Moncton, I was immersed in the issue, I wanted to work on the minority francophone community at that time. I called upon my colleagues, who unfortunately are not minority francophones, but who are specialists on Web-related issues and so on. An opportunity presented itself. We are very happy to be

pour toutes sortes de raisons liées à l'évolution de nos sociétés notamment, la population n'est pas satisfaite effectivement de donner carte blanche une fois tous les quatre ans à ses élus, elle veut participer un peu plus directement, ce qui se manifeste par toutes sortes de formes. Les institutions reconnaissent cela aussi en créant des forums, des lieux de consultation qui font en sorte qu'on fait participer les usagers, et cetera.

Je crois que, dans cette optique, il y a un contexte plus général qui fait en sorte qu'il y a une demande pour cette idée que la population ne va pas donner un mandat ou un chèque en blanc à ses élus. Il y a aussi l'aspect apprentissage, c'est-à-dire que pour devenir de bons citoyens, il faut pratiquer le fait d'être un citoyen. Le Web est l'un des lieux de citoyenneté, je crois, où on peut apprendre à participer et à débattre, en l'absence d'un contrôle pesant très souvent.

Donc, dans cette optique, je crois que c'est un lieu effectivement qui s'inscrit dans cette perspective.

M. Charron : Il y a, si on veut, une certaine démocratisation par Internet qui se produit, mais peut-être que cette démocratisation se réalise d'abord sur le plan quantitatif plus que sur le plan qualitatif. La cyberdémocratie telle qu'on l'a observée — nous, on ne parle pas nécessairement du terme tel qu'il est utilisé par certains chercheurs, comme le dit Guy, qui sont plutôt enthousiastes à l'idée de la cyberdémocratie, mais ce qu'on a pu observer, c'est qu'il y a plus d'instances de démocratie, mais ça ne veut pas dire nécessairement une plus grande démocratie en soi. La démocratisation ne se fait pas nécessairement sur le plan qualitatif où le citoyen a l'impression que sa voix est plus entendue. Il peut la manifester nettement plus souvent, mais cela ne se traduit pas nécessairement par une meilleure démocratie. Je fais la distinction entre le qualitatif et le quantitatif pour ce qui est de la cyberdémocratie telle qu'on a pu l'observer.

Le sénateur Tardif : En tant qu'ancienne professeure universitaire et chercheuse, je dois dire que votre choix de thématique de recherche m'intéresse beaucoup. L'étude du Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires touche plusieurs volets d'intérêt pour la collectivité francophone à travers le pays. Toute la question de la gouvernance, pour les communautés francophones, c'est très important. Vous nous avez parlé des résultats de vos études en 2007 ainsi qu'en 2011. Pouvez-vous partager avec nous davantage la raison de ce choix de sujet de recherche, un peu le pourquoi? Pourrait-on en déduire que, possiblement, les communautés de langue officielle en situation minoritaire ne seraient pas en mesure de se faire entendre sur les nouvelles plateformes?

M. Chiasson : En tout cas, en ce qui me concerne, non. On a commencé l'étude alors que j'étais au Nouveau-Brunswick justement, en année sabbatique. Dans le sens où, étant à Moncton, j'étais baigné dans la chose, j'avais envie à ce moment-là de travailler sur la francophonie minoritaire. J'ai fait appel à mes collègues qui, eux, ont le défaut de ne pas être francophones minoritaires, mais qui sont des spécialistes des questions liées au

working together, but I do not think there were any presuppositions. It was an opportunity, as I said, an open door to work together.

I would be more of the opposite view; that is to say that I believe it is a tool. At the outset, the idea was to try to see whether it was a tool that was available to the francophone communities to the extent they did not have control of institutions, of the majority public arena. It was in that perspective. Given our sample selection, perhaps we did not aim at the right targets; perhaps we did not look at where that is done most, but I would say we at least showed that there was work to do in that area.

Senator Tardif: If you had to do it over — and I believe you told Senator Poirier that that was perhaps not what you were considering, but perhaps I misunderstood — what would be your target for obtaining the information, as you say, that you perhaps did not get?

Mr. Chiasson: All the much younger sites. You no doubt know some, as I do. I am more familiar with the Acadian ones than those from Ontario. There is whole class of new media, some of which are very much linked to Facebook and Twitter, which are highly decentralized information sites, which align somewhat with the idea that content is decentralized, and there is therefore no single person who defines content. I imagine those would be our potential targets. Perhaps we could make a different effort to find good targets this time.

Mr. Quirion: Perhaps I can continue. In the classes of sites that we had established for the work, there were institutions on the one hand and provincial associations on the other. We focused on those two because it was easier to establish points of comparison between French-speaking Ontario and Acadia. We dropped the third component, which was local initiatives, and that is the item we have been talking about since earlier, those initiatives that come from the grassroots level or from anywhere, from groups or individuals who will advocate for rights. For example, we found a site in Toronto for young gays and lesbians in that city who were taking their place on the Web and trying to mobilize. As it was difficult to find equivalents between the two provinces for that kind of site or demonstration, we set it aside, but, as a result, we concealed all that as well. So I think that if we continued, we would no doubt touch on that stratum, which has now been set aside.

Mr. Charron: We turned toward references that were not — and today are even much less so — references for the circulation of ideas, of information on the Web. That is for sure. In that case, there would be a lot of work to be done in that area because what we targeted were references in the conventional sense of the term.

Senator Tardif: How did you define the word “governance” in the terms of your study?

Web, et cetera. C’est une occasion qui s’est présentée. On est très heureux de travailler ensemble, mais je ne pense pas qu’il y avait de présupposition quelconque. C’était une occasion, comme j’ai dit, une porte ouverte pour travailler ensemble.

Je serais plutôt de l’opinion inverse, c’est-à-dire que je crois que c’est un outil. Au départ, c’était d’essayer de voir si ce n’était pas un outil qui était à la portée des communautés francophones dans la mesure où elles n’ont pas le contrôle des institutions, de l’espace public majoritaire. C’est dans cette optique. Notre choix d’échantillon a fait en sorte qu’on n’a peut-être pas visé les bonnes cibles, on n’a peut-être pas regardé là où ça se fait le plus, mais au moins on a démontré qu’il y avait un travail à faire de ce côté, je dirais.

Le sénateur Tardif : Si c’était à refaire — et je pense que vous avez indiqué au sénateur Poirier que ce n’était peut-être pas ce que vous entrevoyiez, mais peut-être que j’ai mal compris —, quelle cible viseriez-vous pour aller chercher les informations, comme vous dites, que vous n’avez peut-être pas eues?

M. Chiasson : Tous les sites, disons, beaucoup plus jeunes. Vous en connaissez sûrement comme moi. Je connais mieux ceux de l’Acadie que ceux de l’Ontario. Il y a toute une classe de nouveaux médias dont certains sont très liés à Facebook et à Twitter qui sont des sites d’information très décentralisée, qui s’enlignent un petit peu sur l’idée que le contenu est décentralisé, donc il n’y a pas une seule personne qui définit le contenu. J’imagine que ce serait nos cibles éventuelles. Peut-être qu’on ferait un effort autrement pour avoir les bonnes cibles cette fois-ci.

M. Quirion : Je peux peut-être compléter. Dans les catégories de sites qu’on avait établies pour le travail, il y avait les institutions d’un côté, les associations provinciales d’un autre. On s’est arrêté à ces deux-là parce qu’il était plus facile d’établir des points de comparaison entre l’Ontario français et l’Acadie. On a laissé tomber le troisième qui était les initiatives locales, et c’est le chapeau dont on parle depuis tantôt, ces initiatives qui vont venir de la base ou d’un peu partout, de regroupements ou d’individus qui vont militer pour des droits. Par exemple, on était tombé sur un site, à Toronto, pour les jeunes gais et lesbiennes de cette ville qui prenaient leur place sur le Web et tentaient de mobiliser. Comme c’était difficile de trouver des équivalents entre les deux provinces pour ce genre de site ou de manifestation, on l’a laissé de côté, mais c’est tout ça qu’on aura occulté aussi. Alors, je pense que si on poursuivait, on irait sans doute toucher cette strate qui a été laissée de côté jusqu’ici.

M. Charron : On s’est tourné vers des références qui n’étaient pas, et encore aujourd’hui beaucoup moins, des références en matière de circulation d’idées, d’information sur le Web. C’est certain. À ce moment-là, il y aurait tout un travail à faire de ce côté parce que, ce qu’on avait ciblé, c’était des références au sens traditionnel du terme.

Le sénateur Tardif : Le mot « gouvernance », comment l’avez-vous défini selon les termes de votre étude?

Mr. Chiasson: In fact, the notion of governance in political science is increasingly intended as an addition to government, and it identifies forms of power that are more decentralized, where you cannot identify a centre of power, but rather a polycentric power, in the sense that it is shared by a number of stakeholders. It is in that broad sense of the idea of power that we can potentially see that power in the francophone communities is dispersed and that it is therefore the result of areas of collaboration among a diversity of places. It is in that perspective that we used the term “governance”.

Senator Losier-Cool: I am now speaking to the researchers, to the academics, to Internet service users. What is your assessment of the best way we can use the Internet to advance the minority language cause? Because the work of the committee here is really to monitor Part VII of the Official Languages Act, the emancipation and vitality of the minorities. How could you evaluate the Internet from that point of view?

Mr. Chiasson: I will go ahead because I am the least qualified to answer. In fact, I am a bad example; I use the Web very poorly. I learned a great deal about the Web by conducting the study, but I am not a young techie, if I can use that term. I will leave it to my colleagues to answer, but I think there is currently a whole effervescence that has to be understood — these are the realities we talked about earlier. We saw from our study that, in the most established institutions, those that are virtually official mouthpieces of the francophone communities, there is little Web use.

I believe those organizations have a great deal to learn about websites from a much younger, much less institutionalized generation that experiments with a lot of things. Those organizations have to learn; they may be a few steps behind and are more in reaction mode.

I believe that is partly because they know little about how to use it — and I am not blaming anyone here. These are organizations that have been built in another way and they must learn to use the potential of the Web a little more. That implies knowing how it works and how to use all its potential. They have remained within a fairly conventional image. The Web is a place where content is made available, as it would have been in a pamphlet, whereas, for organizations that are mouthpieces of the community, I believe it is better to exploit that potential and that it is probably useful to go and see those who, ironically, have more experience because they are younger.

Mr. Quirion: You have put the question to a number of types of people. I am going to answer in two capacities.

Senator Losier-Cool: I wanted to know everything.

Mr. Quirion: I am going to answer as a professor and as a father of three teenagers.

Senator Losier-Cool: I was going to ask you the question.

M. Chiasson : En fait, la notion de gouvernance, de plus en plus, en sciences politiques, vise à s'ajouter à celle de gouvernement, et elle vise à identifier des formes de pouvoir qui sont plus décentralisées, où on ne peut pas identifier un centre de pouvoir mais plutôt un pouvoir polycentrique, dans le sens où il est partagé entre une pluralité d'intervenants. C'est dans cette acceptation large de l'idée du pouvoir que, potentiellement, on peut voir que le pouvoir dans les communautés francophones, il est dispersé, et donc, il est le fait d'espaces de collaborations entre une diversité de lieux. C'est dans cette optique qu'on a utilisé le terme « gouvernance » effectivement.

Le sénateur Losier-Cool : Je m'adresse maintenant aux chercheurs, aux universitaires et aux utilisateurs du service Internet. Quelle est votre évaluation de la meilleure façon dont on peut utiliser Internet pour faire avancer la cause linguistique en situation minoritaire? Car c'est vraiment le travail du comité, ici, de veiller à la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, l'émancipation, la vitalité des minorités. Comment pourriez-vous évaluer Internet de ce point de vue?

M. Chiasson : Je vais me lancer parce que je suis le moins qualifié pour répondre. En fait, je suis un mauvais exemple, j'utilise très mal le Web. J'ai appris beaucoup sur le Web en faisant l'étude, mais je ne suis pas un jeune « techie », si je peux dire. Je laisserai le soin à mes collègues de répondre, mais je pense qu'il y a toute une effervescence, dans le moment, qu'il faut comprendre — ce sont les réalités dont on a parlé tantôt. Notre étude nous a permis de constater que, dans les institutions les mieux établies, celles qui sont les porte-parole presque officielles des communautés francophones, il y a peu d'utilisation.

Je pense que ces organismes ont beaucoup à apprendre d'une génération beaucoup plus jeune de sites Web, beaucoup moins institutionnalisée, où on expérimente plein de choses. Ces organisations ont à apprendre, elles sont peut-être quelques pas en arrière, elles sont plutôt en mode de réaction.

Je pense, en partie, que c'est parce qu'elles savent peu comment l'utiliser — et ce n'est pas un blâme que je jette ici. Ce sont des organisations qui se sont construites sur un autre mode et elles doivent apprendre à utiliser un peu plus les potentialités du Web. Cela implique de savoir comment cela fonctionne et comment l'utiliser dans toutes ses potentialités. On est resté dans une image assez traditionnelle. Le Web est un endroit où on met des contenus disponibles, comme on l'aurait fait dans un pamphlet, alors que, je pense, pour les organisations qui sont les porte-parole de la communauté, il faut mieux s'approprier ce potentiel, et probablement, c'est utile d'aller voir du côté de ceux qui, ironiquement, ont plus d'expérience parce qu'ils sont plus jeunes.

M. Quirion : Vous avez posé la question à plusieurs types de personne. Je vais répondre à deux titres.

Le sénateur Losier-Cool : Je voulais tout savoir.

M. Quirion : Je vais répondre comme professeur et comme père de trois adolescents.

Le sénateur Losier-Cool : J'allais vous poser la question.

Mr. Quirion: In both cases, I deal with young people. In terminology, the field in which I teach and conduct research, specialized texts contain terminology, terms relating to fields. For students, the generation we now have at the university, texts exist only if they are electronic, more or less. Reference documents should be accessible in electronic format, otherwise they are probably obsolete and the information they contain is probably not up-to-date.

In view of that kind of reflex, the customary verification in terminology, for example, is to try to find an English term and its French equivalent. You may be familiar with Termium, the terminology database. I train people who I dare hope will add to Termium later on. To validate uses, we turn to the Internet and try to determine whether there are any geographical variations, for example, between a Canadian and European usage, or nationally, between Quebec, Ontario and Acadian usages. So, outside the Web, there is no salvation or representation.

As a father of three teenagers, virtually the same is true. My three teenagers look for their information on the Internet. If it is not on the Internet, it probably does not exist, is marginal or is not worth being interested in. They look for information in the language in which it is available, that is to say in French first, or else in English. If they are interested in music and there are few French-language sites of francophone singers, they will find other sites in English for that. In conclusion, I would answer: presence on the Internet.

Senator Losier-Cool: And techno-pedagogy as well. If your teenagers automatically go onto the Internet, they have to know how to find something. Teachers have to —

Mr. Quirion: They have to know that in order to transmit it, yes.

Senator Losier-Cool: Another question: Were you able to evaluate the federal government's websites? Do you use them?

Mr. Quirion: I can talk about them to the extent that they are a very rich source of information for terminology purposes. Software has been developed under the Action Plan for Official Languages at the Language Technologies Research Centre on the other side of the river. I am thinking of a product like WeBiText, which will take all the documents on the "gc.ca" websites, search for an English term and find the corresponding French sentence in which the term is translated. The results presented to users will include all "gc.ca" Web pages. This is invaluable to language workers, be they translators, terminologists, writers, revisers or undoubtedly interpreters as well.

Mr. Charron: Without wanting to avoid the question, I believe it should first be put to the representatives of the cultural sectors of each of the major linguistic minorities in the country. Those people would undoubtedly be able to provide more interesting answers to that difficult but essential question.

M. Quirion : Dans les deux cas, je traite avec des jeunes. Dans le domaine dans lequel j'enseigne et fais des recherches, la terminologie, les textes spécialisés vont renfermer de la terminologie, des termes relatifs à des domaines. Pour les étudiants, dans la génération qu'on accueille maintenant à l'université, les textes n'existent que s'ils sont électroniques, ou à peu près. Les documents de référence devraient être accessibles en format électronique, sinon ils sont probablement dépassés et l'information qu'ils contiennent n'est sans doute pas à jour.

Devant un tel réflexe, la vérification d'usage, par exemple en terminologie, est qu'on va tenter de trouver un terme anglais et son équivalent français. Vous connaissez peut-être Termium, la banque de donnée terminologique. Je forme des gens, qui, j'ose l'espérer, vont enrichir Termium plus tard. À ce moment-là, pour valider des usages, on se tourne vers Internet et on tente de déterminer s'il y a des variations géographiques, par exemple, entre un usage canadien et européen, ou à l'échelle nationale, entre un usage québécois, ontarien ou acadien. Donc, hors du Web, point de salut ou point de représentation.

Du côté père de trois ados, c'est un peu la même chose. Mes trois ados vont chercher leurs informations dans Internet. Si ça n'existe pas dans Internet, ça n'existe probablement pas, c'est marginal ou ça ne mérite pas de s'y intéresser. Ils vont chercher l'information dans la langue dans laquelle elle sera disponible, c'est-à-dire d'abord le français, sinon ce sera l'anglais. S'ils s'intéressent à la musique et qu'il y a peu de sites de chanteurs francophones en français, ils vont trouver d'autres sites en anglais pour cela. Je répondrai en conclusion : la présence dans Internet.

Le sénateur Losier-Cool : Et la techno-pédagogie aussi. Si vos ados ont le réflexe d'aller sur Internet, il faut qu'ils sachent comment trouver quelque chose. Il faut que les professeurs...

M. Quirion : Il faut qu'ils connaissent ça pour leur transmettre, oui.

Le sénateur Losier-Cool : Une autre question : est-ce que vous avez pu évaluer les sites Web du gouvernement fédéral? Est-ce que vous vous en servez?

M. Quirion : Je peux en parler dans la mesure où, en terminologie, c'est une source très riche d'informations. Il existe des logiciels développés dans le cadre du Plan d'action sur les langues officielles au Centre de recherche en technologie langagière, de l'autre côté de la rivière. Je pense à un produit comme WeBiText, qui va prendre tous les documents sur les sites « gc.ca », va faire une recherche d'un terme anglais et trouver la phrase correspondante en français où le terme a été traduit. Dans toutes les pages Web « gc.ca », les résultats vont être présentés aux utilisateurs. C'est très précieux pour tous les langagiers, qu'ils soient traducteurs, terminologues, rédacteurs, réviseurs ou interprètes sans doute également.

M. Charron : Sans vouloir me défilier, je pense qu'il faudrait poser la question d'abord aux représentants des milieux culturels de chacune de ces grandes minorités linguistiques au pays. Ces gens seraient sans doute à même de répondre de façon plus intéressante à cette question difficile mais essentielle.

I view the matter more as a professor. In my field, I am currently working with a lot of publishers in Latin America. I am interested in the place of Spanish in Latin America relative to a Spanish that is more international, normative and necessarily oriented toward a Spanish that was first defined in Spain, and what we can observe is that, at independent publishing houses, the Web has been an incredible tool for disseminating Latin American literary culture.

The fact that, in literature courses or Spanish-to-French translation courses, we are able to appreciate this literature by young emerging Latin American authors, it is essentially thanks to the blogs of an incalculable number of small independent publishing firms in Latin America, without which it would be virtually impossible for us here to know them.

I believe that the emancipation of this country's francophone linguistic minorities, on the one hand, must also take the form of a dialogue with francophone communities elsewhere in the world. I believe that may be the first way for it to happen; and it seems to me that things may be more interesting if the Web is first used as a tool for cultural emancipation through dialogue with other equivalent linguistic groups elsewhere in the francophone world. As Guy said, it may necessarily be from young people and cultural stakeholders that we will get interesting answers.

Senator Losier-Cool: You are telling me this is a tendency that these communities should keep in mind.

Mr. Charron: Yes.

Senator Losier-Cool: Get away from the Web in order to expand.

Mr. Charron: I would be curious to see, for example, if you invited Franco-Ontarian publishers here. I was at the Salon du livre last weekend, and I saw a lot of small publishers there, not just the big ones. There are small publishers and they can develop essentially because they network with a number of other houses and readers around the world.

They are no longer necessarily limited to their geographic space. We might be surprised to learn that small firms such as Oie de Cravan — which is a publishing house here in Ontario that publishes a lot of poetry, where that is available, on the Web — have found perhaps all or the majority of their readers outside French-speaking Ontario. They may be in France or elsewhere in francophone Europe. And that probably is not the result of distribution among European libraries, but it may perhaps have happened first through the Web. I think it might be interesting to go and see the cultural stakeholders.

Senator Champagne: When you started your presentation, Mr. Chiasson, I was very surprised to hear that interaction on those websites amounted to just sharing ideas and opinions, and that there were no debates.

C'est plutôt comme professeur que je vois la chose. Dans mon domaine, je travaille avec beaucoup d'éditeurs actuellement en Amérique latine. Je m'intéresse à la place de l'espagnol en Amérique latine, par rapport à un espagnol qui est plus international, normatif, nécessairement tourné vers un espagnol qui a d'abord été défini en Espagne, et ce qu'on peut observer c'est que le Web chez les maisons d'édition indépendantes a été un outil incroyable de diffusion de la culture littéraire latino-américaine.

Si, ici, on est à même d'apprécier dans des cours de littérature ou de traduction de l'espagnol vers le français cette littérature de jeunes auteurs émergents latino-américains, c'est essentiellement grâce aux blogues d'un nombre incalculable de petites maisons d'édition indépendantes en Amérique latine, sans quoi il serait à peu près impossible pour nous ici de les connaître.

Je me dis que l'émancipation des minorités linguistiques francophones au pays, d'une part, doit prendre aussi la forme d'un dialogue avec des communautés francophones d'ailleurs dans le monde. Je pense que c'est peut-être d'abord par là que ça passe; et le Web comme outil d'émancipation d'abord culturel en dialogue avec d'autres groupes linguistiques équivalents ailleurs dans la francophonie, cela me paraît peut-être être là où les choses risquent d'être plus intéressantes. Comme l'a dit Guy, c'est peut-être nécessairement chez les jeunes et chez les intervenants du milieu culturel qu'on trouvera des réponses intéressantes.

Le sénateur Losier-Cool : Vous me dites que c'est une tendance que ces communautés devraient garder en tête.

M. Charron : Oui.

Le sénateur Losier-Cool : Sortir du Web pour s'élargir.

M. Charron : Je serais curieux de voir, par exemple, si vous invitiez ici des éditeurs de l'Ontario français. J'arrive du Salon du livre à Montréal, ce weekend; j'ai vu plein de petits éditeurs, pas juste les grands. Les petits éditeurs existent et peuvent se développer essentiellement parce qu'ils entrent en réseautage avec un certain nombre d'autres maisons et des lecteurs un peu partout dans le monde.

Ils ne sont plus nécessairement limités à leur espace géographique. On serait peut-être étonné d'apprendre aujourd'hui que des petites maisons comme Oie de Cravan — qui est une maison d'édition, ici en Ontario, qui publie beaucoup de poésie, si ça se trouve, grâce au Web — a peut-être trouvé l'ensemble ou la majorité de ses lecteurs ailleurs qu'en Ontario francophone. Ils sont peut-être en France ou ailleurs dans l'Europe francophone. Et ce n'est probablement pas par la distribution dans les librairies en Europe, mais peut-être que ça s'est fait d'abord par le biais du Web. Je pense qu'il serait peut-être intéressant d'aller voir les intervenants culturels.

Le sénateur Champagne : Quand vous avez commencé votre présentation, monsieur Chiasson, j'ai été très étonnée d'entendre qu'en fait, dans ces sites, l'interaction était, au minimum, le partage d'idées, d'opinions, que les débats, ça n'existe pas.

And, obviously, if you go onto a university's search sites, for example, I very much doubt that the university has a place where you can respond to someone's blog or really share ideas. Ultimately, I went from surprised to disappointed. I really thought that the Internet and social media would facilitate the political participation of communities, including minority communities.

Why do people not go onto them more frequently? Is it because a site is hard to access? I am not talking about being connected, but rather about finding where, on a university site, for example, one can really ask a question and find an answer. Is the reason that those sites have not yet learned how to advertise themselves? People do not know that they exist and therefore do not use them. I would like it if, at some point, there could really be a public francophone space on the Web. Am I dreaming?

Mr. Chiasson: Just to clarify one point in connection to that, in our study, we had no way to evaluate the debate that had taken place concerning those websites. The only way we had was to evaluate the available tools that facilitated the matter. The finding that there was little debate in fact showed that little had been planned in that regard. And the idea that the organizations projected an image of themselves or showed themselves off through their websites was similar to what I earlier called a "promotional showcase," thus something quite different from a public space.

I do not know whether you are dreaming. I believe those organizations are obviously facing a major challenge. As I said earlier, their role was conceived at a time when the social media and the Web were not very important. The way of viewing their role, of submitting a brief to a public commission, the way of mobilizing their people, did not involve that. One can imagine that some learning will eventually be done. I believe it is not out of the question that there will be a kind of public space on the Web, more sooner than we may think. But there is no sign that will be the case.

Senator Champagne: I understand that the universities are not taking any specific action to facilitate all that. But I believe in francophone associations, groups and federations, for example, whether in New Brunswick, the west or across Canada, even in Quebec, but outside Quebec, those living in a minority setting — it seems to me there must be a way for those people to communicate among themselves, to communicate with people who might be interested in knowing more about what is being done and what is being accomplished. You have teenagers; I have grandchildren who are going to CEGEP, and I see these young people with iPhones and all kinds of technologies. How can we encourage them to go and see what is being done in francophone groups outside Quebec's francophone majority?

I believe that interaction, debate, is really the way to spur them on a little so they participate. Do you have any suggestions? Should the government do something? There must be a list. While watching Radio-Canada, for example, people will debate *Le Club*

Et c'est évident que si on va sur les sites de recherche d'une université, par exemple, je doute fort que l'université ait un endroit où on peut répondre au blogue de quelqu'un ou vraiment partager des idées. Alors finalement d'étonnée, je suis devenue désolée. Je pensais vraiment qu'Internet et les médias sociaux faciliteraient la participation politique des communautés, entre autre, les communautés qui vivent en situation minoritaire.

Pourquoi les gens n'y vont pas davantage? Est-ce parce que l'accessibilité à un site est difficile? Et là, je ne parle pas d'être branché mais de trouver où, sur le site d'une université par exemple, on peut vraiment poser une question et avoir une réponse. Est-ce parce que ces sites n'ont pas encore appris à faire la promotion de leurs sites? Les gens ne savent pas que ça existe, donc ils n'y vont pas. Je souhaiterais qu'à un moment donné, il y ait vraiment, sur le Web ou sur la Toile, un espace public francophone. Est-ce que je rêve en couleur?

M. Chiasson : Juste une petite précision par rapport à cela. Dans notre étude, on n'avait pas le moyen d'évaluer le débat qui avait vraiment lieu autour de ces sites Web. Le seul moyen dont on disposait était l'évaluation des outils disponibles qui permettaient de faciliter la chose. Le constat qu'il y avait peu de débats démontrait, en fait, qu'il y avait peu de choses prévues en ce sens. Et l'idée que les organisations se faisaient ou se manifestait à travers leur site web se rapprochait de ce que j'ai appelé tantôt une « vitrine promotionnelle », donc loin d'un espace public.

Je ne sais pas si vous rêvez. Pour ma part, je pense que ces organismes ont évidemment un défi important à relever. Comme je l'ai dit tantôt, leur rôle a été pensé à une époque où les médias sociaux et le Web étaient très peu importants. La façon d'envisager leur rôle, de soumettre un mémoire à une commission publique, la façon de mobiliser leur monde, ne passait pas par là. On peut imaginer qu'il y aura éventuellement un apprentissage qui va se faire. Je pense qu'il n'est pas exclu qu'il y ait, plus rapidement qu'on peut le penser, une forme d'espace public sur le Web. Mais on est loin de la coupe aux lèvres.

Le sénateur Champagne : Je comprends que les universités ne posent pas de gestes précis pour faciliter tout cela. Mais je pense à des associations, à des groupes, à des fédérations, par exemple de francophones — qu'ils soient au Nouveau-Brunswick, qu'ils soient dans l'Ouest ou un peu partout au Canada, même au Québec, mais en dehors du Québec, ceux qui vivent en situation minoritaire —, il me semble qu'il doit y avoir une façon, pour ces gens, de communiquer entre eux, et de communiquer avec les gens qui seraient peut-être intéressés de savoir davantage ce qui se fait, ce qui s'accomplit. Vous avez des adolescents, j'ai maintenant des petits-enfants qui vont au cégep, je vois ces jeunes avec des iPhones ou des technologies de toute sorte. Comment peut-on les inciter à aller voir qu'est-ce qui se fait dans des groupes francophones à l'extérieur de la majorité francophone du Québec?

Je pense que l'interaction, le débat, c'est vraiment la façon de les aiguillonner un peu pour qu'ils et elles participent. Est-ce que vous avez des suggestions? Est-ce que le gouvernement devrait faire quelque chose, de son côté? Il doit y avoir une liste. Les gens

des ex; they will e-mail two or three brief lines, but what can be done to interest people, to sharpen their appetite? Do you have any suggestions for us that we could make to the government in order to move things along?

Mr. Chiasson: As Mr. Quirion said earlier, the francophone pages have to meet the real needs of potential users. So, in that sense, you are right. Having a list is of interest to no one, at least not the clientele we want to reach, the young generation of teenagers today. I am always surprised to see how incapable my students are of doing just one thing. Taking a course and doing nothing else seems a mystery to them.

Whatever the case may be, I believe it is not attractive enough to have organizations that have Web pages that provide us with information. For them, there has to be user engagement. And I believe that is part of the culture of both the Web and the young generations, that is to say that you have to capture their interest through some kind of participation.

Senator Champagne: That may be in the social media, for example, someone who says he has found a very interesting site; that encourages people to go and visit it. Perhaps that is what has to be done.

Mr. Chiasson: And you should preferably inform the person through social media. Talking to him no longer counts.

Senator Champagne: You tell him, but you tell him in writing.

Senator Nolin: By tweeting.

Senator Segal: I apologize to the witnesses for arriving late. I missed a good part of your presentations.

If we examine the world of the francophone minority communities, not only in Canada but around the world, we have certain key instruments, and TV5 is one of them. And all the major countries in the francophone world have invested to ensure the broadcast of TV5. When I was in Africa, in Tanzania, I was able to watch TV5 which broadcast news from Quebec. I think it is a very important instrument.

In your opinion, are there any instruments in which the governments of certain provinces could invest to improve access to French-language sources for those wishing to conduct their research in French?

Are there any instruments that could be suggested as being instruments of a certain value? I believe the biggest danger for the francophone fact in the world as a whole is that, in Canada, the young in Quebec or elsewhere might decide that everything interesting is in English, not French.

That is the major danger we have to avoid at this time. Governments can act together and use an instrument, a way of doing things, as has been done with TV5; if you can help us for your report, that will help us be done with this.

vont débattre en écoutant Radio-Canada, *Le Club des ex*, par exemple, ils vont envoyer deux ou trois petites lignes. Mais que faire pour que les gens s'intéressent, pour leur aiguïser l'appétit? Avez-vous des suggestions à nous faire, que nous pourrions faire au gouvernement pour pouvoir avancer?

M. Chiasson : Comme le disait M. Quirion tantôt, il faut que les pages francophones répondent aux besoins réels des utilisateurs potentiels. Et donc, en ce sens, vous avez raison. Le fait d'avoir une liste, ça n'intéresse personne, du moins pas la clientèle qu'on veut rejoindre, la jeune génération des adolescents d'aujourd'hui. Je suis toujours surpris de voir comment mes étudiants sont incapables de faire une seule chose. Suivre un cours et ne faire rien d'autre, ça leur semble un mystère.

Quoi qu'il en soit, je pense qu'effectivement il n'est pas suffisamment attrayant d'avoir des organisations qui ont des pages Web qui nous donnent des informations. Pour eux, il faut qu'il y ait un engagement des usagers. Et je pense que ça fait partie de la culture, à la fois du Web et des jeunes générations, c'est-à-dire qu'il faut accrocher leur intérêt par une participation quelconque.

Le sénateur Champagne : Ça peut être dans les médias sociaux, par exemple quelqu'un qui fait savoir qu'il a trouvé un site très intéressant, cela incite les gens à aller le visiter. C'est peut-être par là qu'il faut passer.

M. Chiasson : Et de préférence, il faut informer la personne par le biais des médias sociaux. Lui parler, ça ne compte plus.

Le sénateur Champagne : On lui dit, mais on lui dit par écrit.

Le sénateur Nolin : Par tweet.

Le sénateur Segal : Je m'excuse auprès des témoins d'être arrivé en retard. J'ai manqué une bonne partie de vos présentations.

Si on examine le monde des communautés francophones minoritaires, non seulement au Canada mais dans le monde entier, on a certains instruments clés et TV5 en fait partie. Et tous les grands pays du monde francophone ont investi pour assurer la diffusion de TV5. Alors que j'étais en Afrique, en Tanzanie, j'ai pu écouter TV5 où ils diffusaient les nouvelles du Québec. À mon avis, c'est un instrument très important.

À votre avis, est-ce qu'il y a des instruments dans lesquels les gouvernements de certaines provinces pourraient investir pour améliorer l'accès aux sources en français à ceux qui veulent faire leurs recherches en français?

Est-ce qu'il y existe des instruments qui pourraient être suggérés comme étant des instruments d'une certaine valeur? À mon avis, le plus grand danger pour le fait francophone dans le monde entier, c'est qu'au Canada, les jeunes du Québec ou d'ailleurs décident que tout ce qui est intéressant est en anglais et pas en français.

C'est le grand danger qu'il faut éviter en ce moment. Les gouvernements peuvent agir ensemble et utiliser un instrument, une façon de faire comme cela s'est fait avec TV5, si vous pouvez nous aider pour notre rapport, ça va nous aider à en finir.

Mr. Chiasson: One of the things that struck me when we tried to see whether there was any literature on the francophonie and the Web was that there were a number of texts that focused on how the Web was being used as a tool to strengthen the diasporas, the Haitians who are in the United States and who use the Web. We are no longer following a logic in which we have an immigrant who leaves one place, settles and rebuilds his life in another place. Instead we have people who manage to stay connected to things that happen in their home country. In an international francophone perspective, we could also conceive of the Web as a tool for building stronger relationships beyond borders.

The second point somewhat concerns your examples. The logic of the major broadcasters increasingly focuses on integration of the various media. As a result, every television network now has a website. I believe something has to be reviewed in this area; that is to say that the tools developed to respond to a particular need, and those you mentioned are very useful, but they must be combined with innovations around them. Moreover, the current market increasingly requires this.

Senator Tardif: Is there a French-language Google? That was Senator Segal's question.

Senator Segal: Is there a Google or another search engine available in French? We have it in French?

Mr. Quirion: You can limit your search to French pages on Google or other search engines. You can also limit it by domain, such as .ca or .fr. That is done.

Senator Segal: I imagine not all of Google's English content is translated on the French pages.

Mr. Charron: On Google, you can limit the results to a particular language.

Senator Segal: That is it.

Mr. Quirion: It is possible to do that.

Senator Champagne: We should definitely not ask Google to translate for us.

Senator Tardif: I understand that you can obtain information by asking the question whether it is in French on Google. But not all the information on Google is in French?

Mr. Quirion: No.

Senator Segal: The reason I ask the question is that, in the history of Canada, there have always been partnerships between the federal government and the National Film Board and the CBC.

To facilitate productions in French and to have better quality, should we still seek out partnerships between the federal government and for-profit companies to encourage French-language content and to make it available to our young people in Canada and elsewhere? That is the question I am asking you.

M. Chiasson : Une des choses qui m'avait frappé quand on avait essayé de voir s'il y avait de la littérature sur la francophonie et le Web, c'est qu'il y avait un certain nombre de textes qui s'intéressaient à savoir comment le Web servait d'outils pour le renforcement des diasporas, des Haïtiens qui sont aux États-Unis et qui se servent du Web. Nous ne sommes plus dans une logique où on a un immigrant qui part d'un endroit, qui s'installe et qui refait sa vie dans un autre lieu. On a plutôt des gens qui réussissent à rester connectés aux choses qui se produisent dans leur pays d'origine. Dans une perspective de francophonie internationale, on pourrait aussi concevoir le Web comme un outil qui permettrait des relations plus fortes au-delà des frontières.

Le deuxième point, c'est un peu sur vos exemples. De plus en plus, la logique des grands diffuseurs c'est l'intégration entre les différents médias. Donc, toute chaîne de télévision a maintenant son site web. Je crois qu'il y a quelque chose à revoir à ce niveau, c'est-à-dire que les outils développés qui répondent à un besoin particulier, et effectivement ceux que vous avez mentionnés sont fort utiles, mais il faut qu'ils soient couplés avec des innovations autour d'eux. D'ailleurs, le marché actuel le commande de plus en plus.

Le sénateur Tardif : Est-ce qu'il existe un Google en français? C'était la question du sénateur Segal.

Le sénateur Segal : Est-ce qu'il y a un Google ou un autre moteur de recherche en français qui est disponible? On l'a en français?

M. Quirion : On peut limiter la recherche avec Google ou d'autres moteurs de recherche à des pages en français. On peut la limiter aussi par domaine, par exemple avec .ca ou .fr. Cela se fait.

Le sénateur Segal : J'imagine que tout le contenu de Google anglais n'est pas traduit dans les pages en français.

M. Charron : Dans Google, on peut limiter uniquement les résultats par langue.

Le sénateur Segal : Voilà.

M. Quirion : C'est possible de le faire.

Le sénateur Champagne : Il ne faut surtout pas demander à Google de traduire pour nous.

Le sénateur Tardif : Je comprends qu'on peut avoir une certaine information en posant la question de savoir si elle est en français sur Google. Mais pas toute l'information sur Google est en français?

M. Quirion : Non.

Le sénateur Segal : La raison pour laquelle j'ai posé la question, c'est que dans l'histoire du Canada, il y a toujours eu des partenariats entre le fédéral et l'Office national du film et Radio-Canada.

Pour faciliter les productions en français et avoir une meilleure qualité, est-ce qu'il faut chercher des partenariats entre le fédéral et des compagnies à but lucratif pour encourager le contenu en français et le rendre disponible pour nos jeunes au Canada et ailleurs? C'est la question que je vous pose.

Mr. Quirion: Your question is quite broad and points back at the answer I gave the senator earlier. I believe the French presence is definitely a fundamental factor. And if a federal policy promoted the availability of all kinds of content in French, I believe that would probably already be a major step. As for citizen participation, that will come, and I am convinced that our young people will embrace their keyboards.

The Chair: An additional question on partnerships that the federal government could have with others. Are young people not also very interested in the cultural sectors? Those would be partnerships with the cultural field, with artists and in the world of sports. Perhaps there are an unlimited number of partnerships that Canada could build to ensure that French-language content interests young people.

Mr. Quirion: Indeed.

Senator De Bané: The world we live in has no borders. Thanks to the Web, I can watch a program I want to see in other countries and at a time that suits me. In Canada, it is surprising to see how little people know one another from one region to another. Someone from Ontario knows what is going on in Ontario but very little about what is going on elsewhere.

For example, if you disregard Quebec journalists who are assigned to Parliament Hill in Ottawa, with the exception of Radio-Canada journalists, no media have a full-time journalist anywhere in Canada, either in Toronto or in Vancouver.

Everyone is in his or her province and no one is outside. Occasionally they will dispatch someone somewhere, but not on a full-time basis. However, a number of them have journalists in New York, Los Angeles, Rio, Moscow, Paris and London. Not in the other Canadian provinces.

If we want this francophone population, which represents two to three per cent of speakers here in North America, all those regions have to communicate. And they are not talking to each other. Radio-Canada has stations across Canada, but with programs that cover local events. You will not see coverage of what is going on in the francophone communities across Canada on the network.

In addition, the Université de Moncton has published a very important report on the subject in which it states that there are two news broadcasts: *The National* for Canada and *Le Téléjournal* for Quebec. And when you talk to a francophone Quebecer about what is going on in Winnipeg, Edmonton, Vancouver or Acadia, he is unaware.

Are any of the researchers or colleagues on your team interested in this kind of question? Because, ultimately, the Web and the Internet merely reflect the content of the newspapers, radio and television. When I listen to the radio, I see that they repeat what they have read in the morning paper. That is what they do.

M. Quirion : Votre question est assez large et cela revient un peu à la réponse que je donnais tout à l'heure à madame la sénatrice. Je pense que la présence en français est certainement un facteur primordial. Et si une politique fédérale venait à favoriser cette mise à disposition de toutes sortes de contenus en français, je pense que ce serait sans doute déjà un grand pas. Pour ce qui est de la participation citoyenne, ça va venir et je suis convaincu que nos jeunes vont s'approprier leur clavier.

La présidente : Une question additionnelle en termes de partenariat que le fédéral pourrait avoir avec d'autres. Est-ce que les jeunes ne sont pas aussi très intéressés dans les secteurs culturels? Il s'agirait alors de partenariats avec le domaine de la culture, avec les artistes et aussi du côté sportif. Peut-être que les partenariats que le Canada pourrait faire pour s'assurer que le contenu en français intéresse les jeunes sont illimités.

M. Quirion : Effectivement.

Le sénateur De Bané : Le monde dans lequel nous vivons est sans frontières. Grâce au Web, je peux regarder les émissions que je veux dans d'autres pays et à l'heure qui me plaît. Au Canada, il est étonnant de voir à quel point les gens se connaissent peu d'une région à l'autre. Quelqu'un de l'Ontario sait ce qui se passe en Ontario, mais en sait très peu sur ce qui se passe ailleurs.

Par exemple, si on fait abstraction des journalistes du Québec qui sont en poste sur la Colline du Parlement à Ottawa, à l'exception des journalistes de Radio-Canada, il n'y a aucun média qui a un journaliste à plein temps, nulle part au Canada, ni à Toronto ni à Vancouver.

Chacun est dans sa province et il n'y a personne à l'extérieur. De temps en temps ils vont dépêcher quelqu'un quelque part, mais à plein temps, non. Par contre, plusieurs d'entre eux ont des journalistes à New York, à Los Angeles, à Rio, à Moscou, à Paris, et à Londres. Pas dans les autres provinces canadiennes.

Si on veut que cette population francophone qui représente 2 à 3 p. 100 des parlants ici en Amérique du Nord, encore faut-il que toutes ces régions communiquent. Et elles ne se parlent pas. Radio-Canada a des stations partout au Canada, mais avec des émissions qui couvrent la réalité locale. Vous n'entendrez pas sur le réseau une couverture de ce qui se passe à travers les communautés françaises de tout le Canada.

D'ailleurs, l'Université de Moncton a sorti un rapport très important sur ce sujet, où elle dit qu'il y a deux bulletins de nouvelles : *The National* pour le Canada et *Le Téléjournal* pour le Québec. Et lorsque vous parlez à un Québécois francophone de ce qui se passe à Winnipeg, à Edmonton, à Vancouver ou en Acadie, il n'est pas au courant.

Y a-t-il des chercheurs ou des collègues de votre équipe qui s'intéressent à ce genre de question? Parce que finalement, le Web et Internet ne font que refléter le contenu des journaux, de la radio et la télévision. Quand j'écoute la radio, je vois bien qu'ils répètent ce qu'ils ont lu dans le journal du matin. C'est ce qu'ils font.

That is where the journalists who report the news are; they are in the conventional media, and that is passed on to the Internet, radio and television, but the guy who talks to me has a copy of *La Presse* in front of him and tells me what he is reading in it.

I ask you to what extent do we have a system in place that actually enables us to cover all that. I know that the people of Winnipeg, Edmonton, Acadia, Toronto, Windsor and Sudbury have a local Radio-Canada station that tells them what is going on locally. But I am in Ottawa, Montreal or Quebec City, and I never hear about that.

Mr. Chiasson: On the one hand, as I have not studied the matter, it seems to me as an ordinary citizen that radio has been more successful than television in this regard. I occasionally watch Samuel Chiasson's program on the Moncton station. This is a bit anecdotal, but I believe that, on radio, perhaps as a result of the medium we are dealing with, the Francophone presence outside Quebec, to use an expression that is no longer used that much, is greater in Quebec. Obviously, in another sense, you are entirely right: francophones in Acadia know perfectly well what is going on in Montreal. There is no problem about that; we have no concerns in that regard.

You are indeed right to the extent that the electronic forms that we have added, the way we have integrated them, very often reflect this phenomenon; they do not have any more journalists in Winnipeg or Edmonton even though they have a website associated with the television network. But I believe that radio has done better in this regard. I do not know exactly why.

Mr. Charron: Perhaps we should see whether the situation has changed over a number of generations. Was there traditionally a bigger appetite in Quebec, for example, for what happened in Acadia or elsewhere in the Canadian francophone community 25, 30 or 50 years ago than there is now? It should be determined whether the question necessarily arises in relation to linguistic boundaries; could people in parts of the Maritimes feel somewhat abandoned by the major national English-language media, that the people in Toronto or Vancouver have no idea what is going on in Prince Edward Island, Corner Brook or Newfoundland?

First, we should see whether it is really a linguistic question and then, yes, it is true, these new media are a reflection, first, of genuine needs, as Jean said earlier. If there is a need, that will exist. Someone will see to do it. It is sad, and that may not be a very optimistic observation, but if people do not inquire or do not have tools in order to inquire or take an interest in what is going across the country, within a single linguistic community, you have to ask yourself why. That is perhaps, first, because people essentially do not feel the need. We are dealing with something other than the way we use the tools. These may even be more central questions.

C'est là que se trouvent les journalistes qui rapportent les nouvelles, ils sont dans les médias classiques, et c'est répercuté sur Internet, à la radio, à la télévision. Mais le gars qui me parle a le journal *La Presse* devant lui et me raconte ce qu'il lit dedans.

Moi, je vous demande dans quelle mesure nous avons en place un système qui réellement nous permet de couvrir tout cela. Je sais que les gens de Winnipeg, d'Edmonton, de l'Acadie, de Toronto, de Windsor, de Sudbury, ont un poste local de Radio-Canada qui leur dit ce qui se passe chez eux. Mais moi qui suis à Ottawa, à Montréal ou à Québec, je n'entends jamais parler de cela.

M. Chiasson : D'une part, sans avoir fait l'étude de la chose, il me semble que, comme simple citoyen, la radio a mieux réussi que la télévision sur ce point. À l'occasion j'entends des émissions de Samuel Chiasson du poste de Moncton. C'est anecdotique un peu mais je pense que, à la radio, peut-être en raison du médium avec lequel on travaille, la présence francophone hors Québec, pour utiliser une expression qui ne s'utilise plus tellement, est plus présente au Québec. Évidemment, dans l'autre sens, vous avez tout à fait raison, les francophones en Acadie savent très bien ce qui se passe à Montréal. Pour cela, il n'y a pas de problèmes, on n'a pas d'inquiétude dans ce sens-là.

Effectivement, vous avez raison dans la mesure où les formes électroniques que l'on a ajoutées, ou l'intégration qu'on en a fait, très souvent, reflète ce phénomène; on n'a pas plus de journalistes à Winnipeg ou à Edmonton même si on a un site web accroché à la télévision. Je n'ai pas plus de réponses pour vous. Mais je pense que, effectivement, la radio a mieux fait de ce point de vue-là. Je ne sais pas pourquoi exactement.

M. Charron : Il faudrait peut-être aussi voir si la situation a changé depuis, là encore, un certain nombre de génération. Y a-t-il eu traditionnellement au Québec un plus grand appétit, par exemple, pour ce qui se passe en Acadie ou ailleurs dans la francophonie canadienne il y a 25, 30 ou 50 ans, qu'actuellement? Il faudrait voir si la question se pose nécessairement selon une ligne de démarcation linguistique; est-ce que les gens dans certains coins des Maritimes pourraient eux-mêmes se sentir un peu orphelins des grands médias nationaux anglophones en se disant que les gens à Toronto ou Vancouver n'ont aucune espèce d'idée de ce qui se passe à l'Île-du-Prince-Édouard, à Corner Brook ou à Terre-Neuve?

Il faut voir d'abord si c'est vraiment une question linguistique, et ensuite, oui, c'est vrai, ces nouveaux médias sont le reflet d'abord, comme le disait Jean tantôt, des besoins réels. S'il y a un besoin, cela existera. Quelqu'un verra la nécessité de le réaliser. C'est triste et ce n'est peut-être pas un constat très optimiste, mais si les gens ne se renseignent pas ou n'ont pas d'outils pour se renseigner ou s'intéresser à ce qui se passe à l'autre bout du pays, à l'intérieur d'une même communauté linguistique, il faut se demander pourquoi. C'est peut-être d'abord parce que, essentiellement, les gens n'en ressentent pas le besoin. Là, on est ailleurs que dans l'utilisation même qu'on fait des outils. Ce sont peut-être même des questions plus centrales.

Senator De Bané: That is the argument of Céline Galipeau, who reads the news on *Le Téléjournal*. When she was in Moncton, we told her: “You rarely talk about us on our *Téléjournal*.” She answered: “Quebecers are not interested in what goes on in the rest of Canada.” Ultimately, it is the story of the chicken and the egg: since Radio-Canada does not talk about the other regions of Canada, people say Quebecers are not interested in it, and that is why they say very little about it. According to the study I recently cited by the chair of Canadian studies at the Université de Moncton, they say that CBC provides three times more coverage of Acadian society than Radio-Canada. And when I look at how Radio-Canada deploys its journalists, I see it has more journalists in Quebec than the CBC has in Ontario. They have all their staff there, and that is why I never hear about the other French communities. I would like it if, at some point, you could put me in touch with your colleagues or if you yourself were interested in looking into that subject.

Mr. Chiasson: This is a bit anecdotal, but last summer there was an interesting debate on the matter. There was quite good coverage of the August 15 celebrations in Acadia. Radio-Canada focused on the fact that it was Radio-Canada’s anniversary, and Radio-Canada played an important role in the celebration and presentation of Acadia. Reaction in Acadia was strong and lively, and Éric Forgues, in particular, at the Université de Moncton, who does a lot of work on the francophone communities, said that Radio-Canada had taken advantage of the situation and, to a degree, used the Acadian community as a foil for Radio-Canada, whereas Radio-Canada had not always been as present in the region as one might have wished, even though it had to be acknowledged that the fact it had a regional office in Moncton was extremely important.

Mr. Charron: You are right, senator; that is a situation I deplore, as you do. It makes me smile when you say there are media in Quebec that have journalists everywhere — *Le Devoir*, to name one. You always feel that, in *Le Devoir*, you can get daily reports on what is going on culturally in Paris and in many cities of the world, but it is quite difficult to find out what is going on culturally in Toronto, for example — and lord knows there are things going on in Toronto.

That is a situation. I deplore it as much as you do, except that, realistically, I do not see anything on the horizon that will necessarily change for the better over the next few years.

Senator Nolin: It strikes a chord with me when you say: the demand is not there, so we do not do it — the federal institutions, among others. Would we not have a proactive role to play in promoting demand? I just searched on my iPad, and lord knows the Government of Canada is doing an enormous promotion of the War of 1812, the commemoration of its 200th anniversary. You seem to find that funny. Do you have a particular interest?

Le sénateur De Bané : C’est l’argument de Céline Galipeau, qui lit les nouvelles du téléjournal. Lorsqu’elle était à Moncton, ils lui ont dit : « Vous nous parlez rarement de nous à votre téléjournal. » Elle a répondu : « Les Québécois ne s’intéressent pas à ce qui se passe dans le reste du Canada. » Au fond, c’est l’histoire de la poule et l’œuf : Radio-Canada ne parle pas des autres régions du Canada et ensuite on dit que les Québécois ne s’y intéressent pas, c’est pour cela qu’on en parle très peu. Dans l’étude que je citais récemment de la Chaire d’études canadiennes de l’Université de Moncton, ils disent que CBC couvre trois fois plus la société acadienne que ne le fait la société Radio-Canada. Et lorsque je regarde le déploiement des journalistes de la société Radio-Canada, la SRC a plus de journaliste au Québec que la CBC en a en Ontario. Alors, ils mettent tous leurs effectifs là. Et c’est pour cela que je n’entends jamais parler des autres communautés françaises. J’aimerais cela si, à un moment donné, vous pouviez me mettre en contact avec vos collègues ou si vous-même étiez intéressés de regarder ce sujet-là.

M. Chiasson : C’est un peu anecdotique, mais l’été passé il y a eu un débat intéressant sur la chose. Il y a eu une couverture assez bonne des célébrations du 15 août en Acadie. Radio-Canada a beaucoup insisté sur le fait que c’était l’anniversaire de Radio-Canada, et Radio-Canada avait joué un rôle important dans la célébration et la présentation de l’Acadie. Il y a eu des réactions assez fortes, assez vives, en Acadie, d’ailleurs — Éric Forgues — notamment à l’Université de Moncton, qui travaille beaucoup sur les communautés francophones — disait qu’il y avait une certaine réappropriation de la part de Radio-Canada, une certaine utilisation de la communauté acadienne comme faire-valoir pour Radio-Canada, alors que, effectivement, la présence de Radio-Canada n’a pas toujours été celle qu’on aurait voulu, même si effectivement il faut reconnaître que le fait pour Radio-Canada d’avoir un bureau régional à Moncton était extrêmement important.

M. Charron : Vous avez raison, sénateur, c’est une situation que je déplore, tout comme vous. Cela m’a fait sourire tantôt quand vous avez dit qu’il y a des médias au Québec qui ont des journalistes un peu partout — *Le Devoir*, pour ne pas le nommer. On a toujours l’impression que, dans *Le Devoir*, on peut suivre au quotidien ce qui se passe culturellement à Paris et dans bien des villes du monde, mais c’est assez difficile d’y trouver ce qui se passe culturellement à Toronto, par exemple — et Dieu sait qu’il s’en passe, des choses, à Toronto.

C’est une situation. Je déplore cela comme vous, sauf que, de façon réaliste, je ne vois pas à l’horizon les choses nécessairement changer pour le mieux au cours des prochaines années.

Le sénateur Nolin : Vous m’interpellez quand vous dites : la demande n’est pas là donc on ne le fait pas — les institutions fédérales, entre autres. Est-ce qu’on n’aurait pas un rôle proactif, justement, à promouvoir la demande? Je viens de fouiller sur mon iPad, Dieu sait que le gouvernement du Canada fait une énorme promotion sur la guerre de 1812, la commémoration du 200^e anniversaire — cela semble vous faire rire, est-ce que vous avez un intérêt particulier?

That is Canadian Heritage's responsibility, and a lot of money will be invested in the commemoration, and fortunately history plays an important role in the way our institutions were formed and shaped. That war is a fundamental event in our history. I wanted to see whether the department had decided to use the media to reach what I consider an important public, youth, but not at all.

Should we recommend that the government first organize it and do it, as it is capable of doing: regulating and ensuring that the departments stimulate demand for the information to which my colleague just referred, rather than wait passively until it is requested?

I understand that is not the purpose of your research, but that is somewhat related to your answers from earlier. Digital content. If we are not making it because no one is asking for it, perhaps we should stimulate demand for it.

Mr. Chiasson: My earlier remark was more about more how to do it. We can decide to be proactive, yes, but if we do it in a format that is incompatible with what people are looking for, it will go nowhere.

The issue of the War of 1812 makes me smile because I have a historian colleague who is an expert on military history, and we have been discussing this topic for some time now, but, to draw a parallel, if we do that in a conventional museological way, as it is sometimes done in federal institutions, not very interactively, it definitely will not meet a need. You have to be creative.

Senator Nolin: That is correct.

Mr. Chiasson: Especially for a war that dates back 200 years.

Senator Nolin: That prevented us from being Americans today — a minor historical detail.

Mr. Chiasson: That does not seem important for someone who does not see it immediately in a format.

Senator Mockler: This morning, I passed by Rivière-du-Loup and there was talk about the election of an alderman. They said that only 22 per cent of people had gone to vote. Journalists were talking about a total lack of interest and wondered whether a social media campaign would have encouraged young people to vote.

The other topic addressed was the social media. No so long ago, in both Quebec and Acadia, you could easily hear comments such as, "*Ça va shooter dans l'goal*," "*C'est un lit avec des springs*," or "*Yes, on va vers un touchdown*." I recently had the opportunity to speak with the leaders of major international businesses in my region. They told me about the difficulty involved in maintaining high-quality French among young people, particularly in the social media.

Cela relève de Patrimoine canadien, beaucoup d'argent va être investi dans ces commémorations et, Dieu merci, l'histoire joue un rôle important dans la façon dont ont été formées et façonnées nos institutions. Cette guerre est un élément important de notre histoire. Je voulais voir si le ministère avait décidé d'utiliser les médias pour, justement, toucher un public d'après moi important, la jeunesse. Mais pas du tout.

Est-ce qu'on devrait recommander au gouvernement, premièrement de la faire et d'organiser, comme le gouvernement fédéral est capable de la faire : réglementer, s'assurer que les ministères vont justement provoquer l'information à laquelle mon collègue vient de faire référence, plutôt que d'attendre, de façon un peu pépère, que la demande lui soit faite?

Je comprends que ce n'est pas l'objet de vos recherches, mais cela recoupe un peu vos réponses de tout à l'heure. Contenu numérisé. Si on ne le fait pas parce qu'on ne le demande pas, peut-être qu'on devrait provoquer cela?

M. Chiasson : Ma remarque de tantôt était plutôt dans le sens de la façon de le faire. On peut décider d'être proactif, effectivement, mais si on le fait dans un format non compatible avec ce que les gens recherchent, cela n'ira nulle part.

La question de la guerre de 1812 m'a fait sourire parce que j'ai un collègue historien spécialiste de l'histoire militaire et nous avons une discussion sur ce sujet depuis un certain temps, mais pour faire un parallèle, si on présente cela dans une muséologie classique, comme on le fait parfois dans les institutions fédérales, de façon assez peu interactive, c'est certain qu'on ne répondra pas à un besoin. Il faut être créatif.

Le sénateur Nolin : C'est exact.

M. Chiasson : Surtout pour une guerre qui date de 200 ans.

Le sénateur Nolin : Qui fait qu'on n'est pas des Américains aujourd'hui — petit détail historique.

M. Chiasson : Cela n'apparaît pas important pour quelqu'un qui ne le voit pas immédiatement dans un format.

Le sénateur Mockler : Ce matin, je passais par Rivière-du-Loup et il était question de l'élection d'un échevin. On disait que seulement 22 p. 100 des gens étaient allés voter. Les journalistes parlaient d'un désintéressement total et se posaient la question de savoir si une démarche au niveau des médias sociaux aurait encouragé les jeunes à voter.

L'autre sujet qui a été abordé était la question de la qualité du français dans les médias sociaux. Il n'y a pas si longtemps, que ce soit chez vous au Québec ou chez nous en Acadie, on pouvait facilement entendre des commentaires comme « ça va shooter dans l'goal », « c'est un lit avec des springs » ou bien « yes, on va vers un touch down ». J'ai eu l'occasion, dernièrement, de parler avec des dirigeants de grandes entreprises internationales dans ma région. Ils me faisaient part de la difficulté à maintenir une qualité de français chez les jeunes, surtout au niveau des médias sociaux.

Did you examine that? What could we do to maintain the quality of French in the social media? Do you have any comments?

Mr. Chiasson: Municipal elections, those are my roots. That is my primary field. I would say that we can see a decline in the voter turn-out rate, at the municipal level and in other areas. There has been a decline. In fact, I joke with my students when I tell them that the other levels of government are in the process of falling to the municipal voter turnout rate. You can view that as a depoliticization, a loss of interest in civic affairs. Some people support that idea. It is a turning inward. You watch television and take little interest in what goes on in the public sphere.

I have an interpretation, which is the one you seem to support, and that is that this may be a sign that politicization comes about through other means than the traditional vote for a large portion of the population that does not feel that well represented, particularly young people, women and so on. Very often, they do not feel represented in elections because they see candidates who are neither young nor women, in particular. So there is that aspect. In other words, what interpretation does one make of it? Is it a sign that people are turning inward, into their private space, or is it a sign that there are other places where issues are being expressed?

Mr. Quirion: Senator Mockler, I understand what you are saying about terminology. I believe that one of the very important factors in maintaining high-quality language, as it pertains to terminology, is the ability to quickly offer French terms when English terms arise. For example, in a terminology course that I am giving at the University of Ottawa, we try to solve individual terminology problems. I have joined with the university's linguistic services department to detect words that are currently causing them headaches. Unfortunately, that is related to social media. "To tweet" becomes "twitter" in French. This causes some discomfort at a university that is trying to project its francophone image. They would like to have something else to say besides "twitter". They do not like associations such as: "Le recteur twitte." Here we see that there is much more behind this than terms; there is linguistic pride as well, an image that we project.

Senator Mockler: That is true.

Mr. Quirion: I was surprised to see that my class — about 40 students — has a great deal of difficulty considering the question because, for them, "twitter" has become an accepted usage. Why fight it? I cite that example to show that it is important to disseminate French terminology quickly.

I am thinking, for example, of a measure that has been put in place by the Office québécois de la langue française. It is a telephone system or emergency line for journalists who have to write an article and who, as their deadline approaches, would like to use something other than an English term. It is a kind of red

Vous êtes-vous penché là-dessus? Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour maintenir la qualité du français au niveau des médias sociaux? Avez-vous des commentaires?

M. Chiasson : Les élections municipales, c'est ma talle. C'est mon domaine premier. Je dirais qu'on peut voir la faiblesse des taux de participation électorale, au municipal ou ailleurs. Il y a un déclin. En fait, je fais des farces avec mes étudiants en leur disant que les autres paliers de gouvernement sont en train de rejoindre le taux de participation municipale. On peut voir cela comme une dépolitisation, une perte d'intérêt par rapport aux affaires communes. Des gens soutiennent cette idée. C'est un repli sur soi-même. On regarde sa télé et on ne s'intéresse pas trop à ce qui se passe dans l'espace commun.

J'aurais une interprétation, effectivement, qui est celle que vous sembliez soutenir, c'est-à-dire que c'est peut-être un signe que la politisation passe par d'autres moyens que le vote traditionnel pour une bonne partie de la population qui se sent plus ou moins représentée, particulièrement les jeunes, les femmes, et cetera. Très souvent, ils ne se retrouvent pas dans les élections parce qu'ils sont face à des candidats qui ne sont pas des jeunes ni des femmes, notamment. Donc, il y a cet aspect, c'est-à-dire quelle interprétation on fait de cela? Est-ce que c'est le signe du fait qu'on a un repli sur l'espace privé ou est-ce que c'est le signe qu'il y a d'autres endroits où s'expriment des enjeux?

M. Quirion : Vous m'interpellez, sénateur Mockler, avec la terminologie. Je pense qu'un des facteurs très importants pour le maintien d'une langue de qualité en ce qui a trait à la terminologie, c'est la capacité de pouvoir proposer rapidement des termes français lorsque surviennent des termes anglais. Par exemple, dans un cours de terminologie que je donne présentement à l'Université d'Ottawa, on essaie de régler des problèmes ponctuels de terminologie. Je me suis associé aux Services linguistiques de l'université pour détecter les mots qui leur causaient des maux de tête présentement. Malheureusement, cela a trait aux médias sociaux. « To tweet » devient « twitter » en français. Ceci cause un malaise dans une université qui cherche à projeter une image francophone. Ils aimeraient bien avoir autre chose à dire que « twitter ». Ils n'aiment pas les associations du genre : Le recteur twitte, ou ce genre de choses. On voit ici qu'il y a beaucoup plus que des termes derrière tout cela, il y a une fierté linguistique aussi, une image que l'on projette.

Le sénateur Mockler : C'est vrai.

M. Quirion : J'ai été étonné de voir que ma classe — une quarantaine d'étudiants — a beaucoup de difficultés à même se pencher sur la question parce que, pour eux, « twitter », c'est passé à l'usage. Pourquoi se battre contre cela? Je prends cela comme exemple pour montrer qu'il est important de diffuser rapidement de la terminologie française.

Je pense par exemple à une mesure qui a été mise en place par l'Office québécois de la langue française. Il s'agit d'un système téléphonique ou une ligne d'urgence pour les journalistes qui ont à rédiger un article et qui, l'heure de tombée approchant à grands pas, aimeraient bien utiliser autre chose qu'un terme anglais. C'est une

phone where they can at least get a proposed French term, even if they have to put the English term in parenthesis next to it. If there was one resource that could be put at the disposal of young people, language workers, it would undoubtedly be this kind of immediate creation and dissemination of French terminology.

Senator Mockler: Using the social media?

Mr. Quirion: In particular. Because it is these users who will quickly spread the news. If we get stuck with these terms at the outset, we have no chance.

Senator Mockler: What do your students say about that?

Mr. Quirion: In what respect, in particular?

Senator Mockler: About usage?

Mr. Quirion: They are very much aware of that. Most of them are trying first and foremost, for the moment — perhaps it is their age — to align themselves with the movement they sense, but others want to francize their future workplace. I teach francophones, those who are in the B.A. program in English-to-French translation. These people will ultimately be francization agents in their environments, ensuring the quality of communications in French in their workplace, whether it be in a private company, the federal government or somewhere else.

Senator Nolin: We have some good examples, such as “courriel” and “pourriel”, words that are created here. Even the French are surprised that we use them. They use the word “mail.”

Why abdicate when we could use our own Canadian language?

Mr. Charron: Earlier I was quite pessimistic or, in any case, at least realistic. I am saying that I am absolutely optimistic about this, contrary to what we hear around us about the quality of young francophones’ language. The question has often been put to me because I work in a field where the French language is the raw material.

In the classroom, what I am observing in 2011 is no less interesting, no less lively today than it was when I started teaching university 12 years ago. On the contrary.

We hear ambient comments on the quality of French, which is declining among young people, particularly as a result of new technologies. I would say that that is not necessarily what I see on the ground. Some will say I am privileged in that I teach people who are in the language field; I understand that and I can qualify it.

What I am also seeing is what was referred to earlier: young francophones who are in constant communication with other francophones elsewhere in the world. That is what is important in my opinion, and to the extent that our francophones here are in direct communication with other francophones elsewhere in the world through the social media, they have no choice but to understand each other if they want to speak to each other.

espèce de téléphone rouge où ils peuvent à tout le moins aller chercher une proposition française quitte à mettre entre parenthèses le terme anglais à côté. S’il y avait des moyens à mettre à la disposition des jeunes, des langagiers, ce serait sans doute cet effort de création et de diffusion de terminologie française immédiate.

Le sénateur Mockler : En utilisant disons les médias sociaux?

M. Quirion : Particulièrement. Parce que ce sont ces utilisateurs qui vont propager rapidement la nouvelle. Si on les attrape dès le départ, on n’a plus de chance.

Le sénateur Mockler : Qu’est-ce que vos étudiants disent sur cela?

M. Quirion : À quel égard particulièrement?

Le sénateur Mockler : De l’usage?

M. Quirion : Ils en sont très conscients. Pour la plupart, ils cherchent d’abord et avant tout, pour l’instant — peut-être que c’est l’âge — à s’aligner sur le mouvement qu’ils sentent, mais il y en a d’autres qui tiennent à franciser le milieu de travail dans lequel ils seront. J’enseigne à des francophones, donc, ceux qui sont dans le bac en traduction de l’anglais vers le français. Ces gens seront des agents de francisation, finalement, dans leur milieu, s’assurant de la qualité des communications en français dans le milieu de travail dans lequel ils évolueront, que ce soit une société privée, le fédéral ou autre.

Le sénateur Nolin : On a de beaux exemples tels « courriel » et « pourriel »; des mots qui sont nés ici. Même les Français s’étonnent qu’on les utilise. Eux, ils utilisent le mot « mail ».

Pourquoi abdiquer alors qu’on pourrait utiliser notre jarnigouane canadienne?

M. Charron : Tantôt j’étais plutôt pessimiste ou en tout cas, tout au moins réaliste. Je dis que là-dessus je suis absolument optimiste, contrairement au discours ambiant qu’on entend sur la qualité linguistique des jeunes francophones. La question m’est souvent posée parce que je travaille dans un domaine où le matériau premier est la langue française.

En salle de classe, ce que j’observe en 2011 n’est pas moins intéressant, n’est pas moins vivant aujourd’hui que ça ne l’était quand j’ai commencé à enseigner à l’université il y a 12 ans. Au contraire.

On entend le discours ambiant sur la qualité du français chez nos jeunes qui est en perte de vitesse, notamment en raison de la présence des nouvelles technologies. Je vous dirais que ce n’est pas nécessairement ce que j’observe sur le terrain. Certains diront que je suis privilégié, en ce sens que j’enseigne à des gens qui sont dans le domaine langagier, je comprends cela et je peux bémoliser.

Ce que je vois aussi, c’est ce à quoi on faisait référence tantôt : des jeunes francophones qui sont en communication constante avec d’autres francophones ailleurs dans le monde. À mon avis, c’est ce qui est important. Et dans la mesure où nos francophones d’ici sont en communication directe avec des francophones d’ailleurs dans le monde via les réseaux sociaux, ils n’ont pas le choix de se comprendre s’ils veulent se parler.

One may well think that the more francophones in the world communicate with each other, the more they will be able to agree on a common terminology that will enable them to communicate effectively. On that question, it seems to me that we should be more optimistic than pessimistic.

Mr. Quirion: It seems you are familiar with Termium; so much the better. Termium is one of the institutions we referred to a little earlier and one we still turn to. We may previously have used it more readily.

Today, thanks to Web 2.0, we can consult parallel terminology bases supplied by other people in our language. This is an interlinguistic and plurilinguistic phenomenon. There are enthusiastic people who are passionately interested in a field and who want to contribute by adding French equivalents as a hobby.

Senator Nolin: A kind of wiki?

Mr. Quirion: Exactly. We have the option of disseminating terminology or picking up on ideas that would not previously have caught on, but that spring into use among this group of enthusiastic people.

I will conclude with a very interesting example. A colleague of mine conducted a survey on Breton in Wikipedia. This is interesting because, as you may know, in France, after imposing French at the national level for a number of centuries in order to consolidate the nation, the French realized that they were gradually killing off regional languages, including Breton.

In an effort to save that language, the government of Brittany established a Breton terminology to accompany school textbooks right up to university, but no such terminology was subsequently proposed in specialized scientific or other fields; it does not exist.

At Wikipedia, collaborators in specialized fields must use a terminology to describe their ideas and propose it. Then other Breton users join in, and it is not only the content that is discussed, but also the terminology that is being established by consensus among users.

To my mind, this is a very good example of what Web 2.0 can contribute to the spread of knowledge and, here particularly, to the creation and dissemination of a terminology that is the subject of a consensus among users, in addition to what government initiatives could do.

Senator Mockler: I have a brief question on which we could begin a debate. Earlier we talked about the Moncton region. Back home, we can use a terminology to understand each other more clearly, and I am going to let Senator Poirier give her comments. But we definitely want to use Chiac terminology because some popular terms from the region are still used.

On peut penser que plus les francophones dans le monde communiquent entre eux, plus ils vont s'entendre sur une terminologie commune qui leur permettra de communiquer de façon efficace. Par rapport à cette question, il me semble qu'on devrait être plus optimistes que pessimistes.

M. Quirion : Il semble que vous connaissiez Terminum, c'est tant mieux. Termium est une des institutions auxquelles on faisait référence un peu plus tôt et vers laquelle on se tourne encore. On s'y tournait peut-être plus spontanément auparavant.

Aujourd'hui, grâce au Web 2.0, on peut consulter des banques de terminologie parallèles alimentées par tout un chacun, dans sa langue. C'est un phénomène inter-linguistique et plurilinguistique. Il y a des gens enthousiastes et passionnés par un domaine et qui veulent contribuer en mettant l'équivalent français pour leurs passe-temps.

Le sénateur Nolin : Un genre de wiki?

M. Quirion : Exactement. On a l'option de diffuser de la terminologie là ou d'attraper au passage des idées qui auraient eu peu d'échos auparavant, mais qui, dans cette cellule de gens enthousiastes, pourraient voir essaimer un usage.

Je termine avec un exemple très intéressant. Un collègue a fait une enquête sur le breton dans Wikipedia. C'est intéressant parce que vous savez peut-être qu'en France, après avoir imposé le français pendant une couple de siècles à l'échelle nationale pour cimenter la nation, on se rend compte qu'on a tranquillement fait mourir les langues régionales, dont le breton.

Dans un élan pour sauver cette langue, le gouvernement de Bretagne a mis en place une terminologie bretonne pour accompagner les manuels scolaires jusqu'à l'université. Ensuite, dans les domaines spécialisés des sciences et autres, la terminologie en breton n'est pas proposée, elle n'existe pas.

À Wikipedia, les collaborateurs dans des domaines spécialisés doivent, pour décrire les notions, utiliser une terminologie et la proposent. Et là, les autres utilisateurs bretons embarquent et ce n'est pas seulement le contenu qui est discuté, mais c'est la terminologie qui est en train de s'établir par consensus parmi des utilisateurs.

À mes yeux, c'est un très bel exemple de ce que peut apporter le Web 2.0 dans la diffusion des connaissances et ici particulièrement, la création et la diffusion d'une terminologie qui trouve consensus auprès des usagers, parallèlement à ce que pourraient faire les initiatives gouvernementales.

Le sénateur Mockler : J'ai une courte question sur laquelle on pourrait entreprendre un débat. Tantôt on parlait de la région de Moncton. Chez nous, on peut utiliser une terminologie pour mieux nous comprendre et je vais laisser la sénatrice Poirier donner ses commentaires. Mais c'est certain qu'on veut utiliser la terminologie du chiac parce qu'il y a encore des termes populaires de la région qui sont utilisés.

Is there a danger that what we are currently seeing could result in the assimilation of the minority regions outside Quebec? Could this become an instrument of assimilation?

Mr. Chiasson: In the sense that Chiac would disappear?

Senator Mockler: No, I was talking about French-language social media.

Mr. Charron: No, I would tend to be just as optimistic as I was earlier. There is a sentence from the Quebec essayist, André Belleau, that has always struck me. He said that we need to speak French but that we need French in order to speak. I understood from that that it is, first of all, a question of need. If we need to express ourselves, we do so in the language that we have and we do not have any other. In many cases, people have no other languages in which to express themselves than the one they have.

From that point, I believe that some efforts may seem purely artificial in certain cases if their first purpose is not to meet to a primary need.

Senator Champagne: I wanted to make a brief comment about Termium. I subscribed to it for a number of years, and when the roadmap came out four years ago, Termium became a tool that everyone could access without having to pay for a subscription.

That was one of the things I was especially pleased about in what was contained in the roadmap that Minister Moore presented. As was already said, perhaps some people are not familiar with Termium and, after listening to this program, will want to access it and see what they can do with Termium.

Senator Losier-Cool: I will not go back over all the terminology of the French. I must say that even France, our mother country, saddens me at times.

Mr. Chiasson: Yes, a lot.

Senator Losier-Cool: It is fashionable to play English music or to use English words, but that is part of a future debate. I would like to return to our agenda concerning the study of the use of the Internet and the social media.

The Treasury Board Secretariat is considering the possibility of regulating the guidelines. In your opinion, is it possible to regulate the guidelines that could be used for new media in a manner that would be consistent with Canada's linguistic rights and would meet the needs of the francophone communities?

Should that be regulated? In other words, could you tell the Standing Senate Committee on Official Languages whether, depending on the recommendations in your upcoming report, the Treasury Board should consider establishing clear and specific guidelines as in the Official Languages Act?

Mr. Chiasson: In the governments' toolboxes, we often have two types of tools. Obviously there are regulations, in which standards are defined, and they can subsequently be enforced through all kinds of means.

Est-ce qu'il y a un danger que ce qu'on voit présentement pourrait assimiler les régions minoritaires hors Québec? Est-ce que ça pourrait devenir un instrument d'assimilation?

M. Chiasson : Dans le sens que le chiac disparaîtrait?

Le sénateur Mockler : Non, je parlais des médias sociaux de langue française.

M. Charron : Non, j'aurais tendance à être tout aussi optimiste que je l'étais tantôt. Il y a une phrase d'un essayiste québécois, André Belleau, qui m'a toujours frappé. Il disait qu'on n'a pas besoin de parler français mais qu'on a besoin du français pour parler. Ça m'a fait comprendre que c'est d'abord une question de besoin. Si on a besoin de s'exprimer, on le fait avec cette langue qu'on a et on n'en a pas d'autre. Dans bien des cas, les gens n'ont pas d'autres langues pour s'exprimer que celle qu'ils ont.

À partir de ce moment, je crois que certains efforts peuvent paraître dans certains cas purement artificiels si ce n'est pas d'abord pour répondre à un besoin primaire.

Le sénateur Champagne : Je voulais faire un court commentaire à propos de Termium. J'y étais abonnée depuis plusieurs années et lorsque la Feuille de route sur les langues officielles est sortie il y a quatre ans, Termium est devenu un outil auquel tout le monde pouvait avoir accès sans avoir à payer un abonnement.

C'était une des choses dont j'étais très contente surtout ce que contenait la Feuille de route qu'a présentée le ministre Moore. Comme on en avait parlé, il y a peut-être des gens qui ne connaissent pas Termium et qui voudront, suite à l'écoute de cette émission, aller se brancher et voir ce qu'on peut faire avec Termium.

Le sénateur Losier-Cool : Je ne reviendrai pas sur toute la terminologie des Français. Je dois dire que même la France, notre mère patrie, me chagrine parfois.

M. Chiasson : Oui, beaucoup.

Le sénateur Losier-Cool : C'est à la mode de jouer de la musique anglaise ou d'utiliser de mots anglais. Mais cela fera partie d'un prochain débat. Je voudrais revenir à notre ordre du jour qui concerne l'étude de l'utilisation d'Internet et des nouveaux médias.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor est en train de réfléchir à la possibilité de réglementer des lignes directrices. Selon vous, est-il possible de réglementer les lignes directrices dont on pourrait se servir pour les nouveaux médias dans le respect des droits linguistiques du Canada et qui répondraient aux besoins des communautés francophones?

Est-ce que ce devrait être réglementé? En d'autres mots, est-ce que vous pourriez dire au Comité sénatorial permanent des langues officielles, si, selon les recommandations qui seront contenues dans votre prochain rapport, le Conseil du Trésor doit penser à établir des lignes directrices claires et précises comme dans la Loi sur les langues officielles?

M. Chiasson : Dans la boîte à outils des gouvernements, on a souvent deux types d'outils. Il y a évidemment la réglementation, dans laquelle on définit des normes et, par la suite, on peut les faire respecter par toutes sortes de moyens.

There are also incentive tools, and I believe we definitely need regulation, on the one hand, because that is often what makes social media a powerful tool in the case of emerging democracies: they very often escape regulation.

For countries that are used to having firmly implanted regulations, I would be tempted to say that, yes, regulation is necessary, but that it must especially be accompanied by the other part of the toolbox, that is to say incentive measures that support the things you want to do and that enable you to think of creative forms of support in that regard. I do not know what was in the draft regulations, but trying to regulate that much content and that many ways of doing things on the Web, such as establishing policies to prevent hateful content, for example, seems absolutely essential to me.

Senator Nolin: That is fundamental. Those regulations will be proposed and there will be a period of consultation.

Senator Losier-Cool: There is also the issue of Internet access throughout the official language minority communities. If we want the social media to be tools for community development, the communities have to have access to them.

Mr. Chiasson: That is a major regional development issue, which increasingly concerns the rural communities, which are the ones that are the least connected. And those communities view this as a kind of obligation; that is to say that, if we want to attract businesses, ensure the vitality of our communities and stem the exodus of young people, this becomes a kind of solution. In that sense, it tends to move through other channels, but it does in fact become an issue.

The Chair: Honourable senators, as you have no more questions, I would like, on your behalf, to thank our witnesses, who have so patiently answered the questions put to them. Gentlemen, thank you very much for coming to meet with us.

Honourable senators, I would like to remind you that we will make an exception to our general practice and start the meeting at 4:30 p.m. to accommodate the witnesses' schedules. Next week we will have a long meeting and may possibly finish around 7 p.m. The first witnesses will be from the CEFRIO, concerning the use of the Internet. In the second part of the meeting, we will be hearing from Air Canada. Thank you.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Monday, November 28, 2011

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 4:30 p.m. to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights and to continue its study on Air Canada's obligations under the Official Languages Act..

Senator Andrée Champagne (*Deputy Chair*) in the chair.

Il y a aussi les outils incitatifs et je crois qu'on a sûrement besoin d'une part de réglementation car c'est souvent ce qui fait des médias sociaux un outil puissant dans le cas des démocraties émergentes; ils échappent très souvent à la réglementation.

Pour les pays qui ont l'habitude d'une réglementation assez ancrée, je serais plutôt tenté de dire que oui, il faut avoir de la réglementation, mais qu'elle doit surtout être accompagnée de l'autre partie de la boîte à outils, c'est-à-dire des moyens incitatifs qui permettent d'appuyer les choses que l'on veut faire et de penser à des formes créatives d'appui à ce niveau. Je ne sais pas ce qui était dans ce projet de réglementation, mais essayer de réglementer autant des contenus que des façons de faire sur le Web comme se doter de politiques visant à empêcher des contenus haineux, par exemple, ça m'apparaît tout à fait essentiel.

Le sénateur Nolin : C'est la base. Ces réglementations vont être proposées et il y aura une période de consultations.

Le sénateur Losier-Cool : Il y a aussi la question de l'accès à Internet partout dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Si nous voulons que les médias sociaux soient des outils pour le développement des communautés, il faut qu'ils y aient accès.

M. Chiasson : C'est un gros enjeu de développement régional, qui vise de plus en plus les communautés rurales qui sont celles qui sont le moins connectées. Et ces communautés voient ça comme une espèce d'obligation, c'est-à-dire que si on veut attirer des entreprises, assurer la vitalité de nos communautés et endiguer l'exode des jeunes, ça devient un peu une espèce de solution. Dans ce sens, ça a tendance à passer par d'autres filières, mais ça devient effectivement un enjeu.

La présidente : Honorables sénateurs, comme vous n'avez plus de questions, j'aimerais en votre nom remercier nos témoins qui ont si patiemment répondu aux questions qui leur ont été posées. Messieurs, merci beaucoup d'être venus nous rencontrer.

Honorables sénateurs, j'aimerais vous rappeler que, la semaine prochaine, la réunion débutera exceptionnellement à 16 h 30 pour accommoder l'horaire des témoins. Nous aurons la semaine prochaine une longue réunion et terminerons possiblement vers 19 heures. Les premiers témoins seront de la CEFRIO, concernant l'utilisation d'Internet. Pour la deuxième partie de la réunion, nous recevrons Air Canada. Merci.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le lundi 28 novembre 2011

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 16 h 30, pour étudier, l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens et pour poursuivre son étude sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le sénateur Andrée Champagne (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[Translation]

The Deputy Chair: Honourable senators, I call the meeting to order. I want to welcome everyone to the Standing Senate Committee on Official Languages.

Allow me to introduce myself. I am Senator Andrée Champagne from Quebec, deputy chair of this committee. I will be moderating our debates today in the absence of our chair, Senator Maria Chaput from Manitoba, to whom I take this opportunity, on our behalf, to offer our sincerest condolences.

Before introducing the witnesses appearing today, I would first like to invite committee members to introduce themselves. I will start on my left.

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

Senator Tardif: Claudette Tardif from Alberta.

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

The Deputy Chair: In the first part of this meeting, the committee will hear from the Centre for the support of organizational innovation through information technologies, CEFRIO, as part of its examination of the use of the Internet, new media, social media and the respect for Canadians' language rights.

In the second part, the committee will hear from representatives of Air Canada in the context of its study on Air Canada's obligations under the Official Languages Act.

CEFRIO is a centre that facilitates research and innovation in organizations through information and communications technologies. It carries out very interesting projects on topics such as the use of Web 2.0 in organizations and developments in the use of the Internet. It is our pleasure to welcome Jacqueline Dubé, President and CEO of CEFRIO, and Réjean Roy, General Counsel.

Madam and sir, thank you for agreeing to appear today. The committee members are anxious to hear what you have to say about CEFRIO and its projects, and they will follow your presentation with questions. Ms. Dubé.

Jacqueline Dubé, President and CEO, CEFRIO (Centre for the support of organizational innovation), through IT: Honourable senators, it is a great pleasure for us to come and speak to you about the role of information and communications technologies in the context of the minority language communities. Having worked on this for more than 25 years, we are convinced of the very positive impact that IT can have in reducing isolation, providing access to knowledge and shortening distances. We often say that, thanks to technology, Rimouski and Sept-Îles are no further away from Ouagadougou than Quebec City. That aspect is very important for us. Our argument is that technology can help equip small communities — both francophone communities outside Quebec and anglophone communities in Quebec — by

[Français]

La vice-présidente : Honorables sénatrices, je déclare la séance ouverte. Je souhaite la bienvenue à tout le monde au Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Je me présente, je suis le sénateur Andrée Champagne, du Québec, vice-présidente du comité. J'animerai nos débats aujourd'hui en l'absence de notre présidente, la sénatrice Maria Chaput, du Manitoba, à qui j'en profite pour offrir, en notre nom, nos plus sincères condoléances.

Avant de présenter les témoins qui comparaissent aujourd'hui, j'aimerais d'abord inviter les membres du comité à se présenter. Je commencerai à ma gauche.

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

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

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

La vice-présidente : En première partie de cette réunion, le comité entendra le CEFRIO, Centre facilitant l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information, dans le cadre de son étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens.

En deuxième partie, le comité entendra des représentants d'Air Canada, dans le cadre de son étude sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Le CEFRIO est un centre qui facilite la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information et de la communication. Il réalise des projets forts intéressants sur des sujets comme l'usage du Web 2.0 dans les organisations et l'évolution de l'utilisation d'Internet. Nous avons le plaisir d'accueillir Mme Jacqueline Dubé, présidente-directrice générale du CEFRIO et M. Réjean Roy, conseiller principal.

Madame et monsieur, merci d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui. Les membres du comité ont bien hâte de vous entendre au sujet du CEFRIO et de ses projets et, suite à votre présentation, ils suivront avec des questions. Madame Dubé, nous vous écoutons.

Jacqueline Dubé, présidente-directrice générale, CEFRIO (Centre facilitant l'innovation dans les organisations), à l'aide des TI : Honorables sénatrices, c'est avec grand plaisir que nous avons accepté de venir discuter avec vous du rôle des technologies de l'information de la communication dans le contexte des communautés linguistiques minoritaires. Nous sommes persuadés, pour y avoir travaillé depuis plus de 25 ans, de l'impact très positif que peuvent avoir les technologies de l'information pour rompre l'isolement, donner accès à la connaissance et briser la distance. On dit souvent que Rimouski et Sept-Îles ne sont pas plus loin de Ouagadougou que de Québec grâce aux technologies. Cet aspect est pour nous très important. Notre thèse est que les technologies peuvent aider à outiller les

giving them access to knowledge, and enabling them to work, develop the economies of their communities, and introduce health and education projects in their mother tongue and the language of their choice.

For 25 years, CEFRIO has been a non-profit organization that has received 35 per cent of its funding from the Department of Economic Development, Innovation and Exports. This is the innovation component that is our foster parent. The remaining 65 per cent consists of projects that CEFRIO carries out with its 65 partner researchers. Those researchers come from all the universities across Quebec. Based on the projects put forward, researchers from the University of British Columbia, for example, may join the team, along with researchers from the University of Toronto and the Université de Strasbourg. This expertise always depends on the project we are conducting. It concerns the highest and newest technology skills in the sector where we want to work.

We have been in this business for 25 years. We have questioned 1,000 Quebec citizens every month over the past 10 years to measure their approval of technology. Our aim is to determine the level of access to technology, but also how many hours a week people spend on the Internet every day, how they use social media, how they use the Web in the workplace and the problems they encounter. This information forms an outstanding database that spreads back over 10 years and to which expert firms in the field contribute every month.

We also do measurements on the e-commerce index. We also measure uptake by technology businesses. We do that mainly for the SMEs. This year, for the first time, the Business Development Bank of Canada asked us to extend our NetPME measure to Canada as a whole. For the first time, we were therefore able to compare the Canada data to those of each of the provinces and Quebec to see the extent to which technologies have been taken up by the SMEs. The survey is conducted in French and English in Quebec and in English in the rest of Canada. These are random surveys. Consequently, if a Quebec respondent speaks English, the measurement will be done in English.

Our experimentation component is not as well known. However, it represents a large part of our work. We conduct experimentation based on the environment to determine the environment's technology needs.

For example, in Quebec 10 years ago, the government chose to adopt what is now a well-established position, to "use our land." As land use was a priority, it was impossible for the Department of Education, Recreation and Sport to close the small schools in the regions. These were very small schools, with very few children and teachers, who wanted to leave the schools because there were not enough challenges. CEFRIO was given a mandate to find a

petites communautés — tant les communautés francophones à l'extérieur du Québec que les communautés anglophones au Québec — leur donnant accès à des connaissances, leur permettant aussi d'œuvrer, de développer économiquement leur milieu, d'avoir des projets en santé et en éducation dans leur langue maternelle et la langue de leur choix.

Le CEFRIO, depuis 25 ans, est, de fait, un organisme à but non lucratif subventionné à 35 p. 100 par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. C'est le volet innovation qui est notre mère nourricière. L'autre 65 p. 100 représente des projets que le CEFRIO monte avec ses 65 chercheurs associés. Ces chercheurs viennent de toutes les universités du Québec. En fonction des projets mis de l'avant, des chercheurs de l'Université de la Colombie-Britannique peuvent, par exemple, se joindre à l'équipe, de même que des chercheurs de l'Université de Toronto et de l'Université de Strasbourg. Cette expertise est toujours en fonction du projet que nous menons. Elle vise la plus fine et les plus nouvelles compétences dans les technologies du secteur d'activité où l'on veut travailler.

Nous pratiquons ce métier depuis 25 ans. Depuis 10 ans, de façon récurrente et tous les mois, nous interrogeons 1 000 citoyens et citoyennes au Québec pour mesurer quelle appropriation ils font de la technologie. Nous cherchons à connaître le niveau d'accès, mais également, dans le quotidien, combien d'heures par semaine les gens passent sur Internet, l'utilisation qu'ils font des médias sociaux, la façon dont ils utilisent le Web dans le milieu de travail et les difficultés rencontrées. Ces renseignements forment une base de données exceptionnelle qui s'échelonne sur plus de 10 ans et à laquelle contribuent à tous les mois des firmes expertes en la matière.

Nous faisons également des mesures sur l'indice du commerce électronique. On mesure aussi l'appropriation par les entreprises des technologies. On le fait principalement pour les PME. Pour la première fois, cette année, la Banque de développement du Canada nous a demandé d'étendre notre mesure NetPME à l'ensemble du Canada. Nous avons donc pu comparer, pour une première fois, les données du Canada à chacune des provinces et au Québec pour voir où en est l'avancement de l'appropriation des technologies dans les PME. Au Québec, le sondage s'est effectué en français et en anglais, alors que pour le reste du Canada il s'est effectué en anglais. Il s'agit de sondages aléatoires. Par conséquent, si le répondant du Québec parle l'anglais, la mesure se fera en anglais.

Notre volet expérimentation est moins bien connu. Toutefois, il constitue la grande partie de notre travail. Nous faisons de l'expérimentation à partir du milieu pour connaître les besoins du milieu en technologies.

Par exemple, il y a 10 ans, au Québec, l'État a choisi de prendre une position maintenant bien établie qui est « occupons notre territoire ». L'occupation du territoire étant une priorité, il n'était pas possible pour le ministère de l'Éducation et des Loisirs et du Sport de fermer les petites écoles en région. Il s'agissait de très petites écoles, avec très peu d'enfants et des enseignants qui cherchaient à quitter ces écoles parce qu'ils manquaient de défis. Le

technology-based solution. We had high-speed Internet installed in those small locations. With the help of teachers and education researchers, we established a program to teach in those small classes using technology. As a result, the teaching program is based on the government program. However, it is being done with the aid of both computers and what we today call “interactive whiteboards”. Children follow along on a computer screen in front of the class. These are groups in which students from grades 1, 2, 3 and 4 are in the same classroom. I experienced this situation as a student living in a remote region of Quebec. However, we did not have the Internet at the time.

I would say that what is fascinating is that, while a student takes a French course with his teacher who is in the class, there may be three other children taking a mathematics or English course with a teacher who is giving the course in another classroom. That is the basic teaching method we use with the Internet, and which is called knowledge co-construction. The children thus learn to conduct very advanced research and, based on that, to use their knowledge.

I am going to make you smile at the naivete of children by telling you a little story. Every year in grades 3 and 4, students of roughly 10 and 11 years of age are given a theme to study, water. They are on the banks of a river in Gaspé, the weather is beautiful, and they wonder if their water is clean and how they can determine that. Through the program established by CEFRIO and our researchers, they searched for information on the Internet and discovered that they needed researchers to analyze water quality. But since they wanted no one to influence them, they looked for the university that was the farthest away from them and found the university in Vancouver. Then they were sure there would be no influence. The children practised their English and asked for the researchers’ help. The researchers found them so charming that they sent them all the pipettes and elements. The children did the research and showed that the water quality had to be improved, and then ultimately submitted their results to the regional county municipalities.

As a result, the research enabled children to learn French, English, mathematics, geography and science, that is to say what we here call cross-curricular competencies. That is what CEFRIO does. We do it in the fields of health, information and economics. We conduct research to ensure that technologies are used efficiently in businesses.

That is a general summary of my presentation. We are available to speak with you and to answer all your questions humbly and to the best of our knowledge.

The Deputy Chair: Thank you very much. Mr. Roy, do you want to add something?

CEFRIO a reçu comme mandat de trouver une solution à l’aide des technologies. Nous avons fait installer Internet haute vitesse dans ces petites localités. À l’aide d’enseignants et de chercheurs en pédagogie, nous avons monté un programme pour enseigner dans ces petites classes à l’aide des technologies. Ainsi, le programme pédagogique s’appuie sur le programme du gouvernement. Toutefois, il se fait à la fois à l’aide de ce qu’on appelle aujourd’hui « les tableaux blancs interactifs » et de l’ordinateur. Les enfants suivent sur un ordinateur devant la classe. Il s’agit de groupes où des élèves de première, deuxième, troisième et quatrième années se trouvent dans la même classe. J’ai connu cette situation en tant qu’élève vivant en région éloignée du Québec. Nous n’avions toutefois pas Internet à cette époque.

Je vous dirais que ce qui est fascinant, c’est que pendant qu’un élève prend un cours de français avec son professeur qui est dans la classe, il peut y avoir trois autres enfants qui suivent un cours de mathématiques ou d’anglais avec un professeur qui est dans une autre classe en train de donner le cours. C’est la méthode pédagogique de base qu’on utilise avec Internet et qui s’appelle la co-construction du savoir. Les enfants apprennent donc à faire des recherches très pointues et, partant de là, à utiliser leurs connaissances.

Là, je vais vous faire sourire en vous parlant de la naïveté des enfants et en vous racontant une anecdote. En troisième et quatrième années, des élèves d’à peu près 10 et 11 ans ont comme thème annuel d’étudier l’eau. Ils sont sur le bord d’une rivière en Gaspésie, il fait très beau et ils se demandent si leur eau est propre et comment faire pour le savoir. À travers le programme établi par le CEFRIO et nos chercheurs, les jeunes sont allés chercher des informations sur Internet pour découvrir qu’il faut des chercheurs pour analyser la qualité de l’eau. Mais puisqu’ils ne voulaient pas que personne ne les influencent, ils ont cherché l’université se situant le plus loin et ont trouvé l’université à Vancouver. Ils étaient alors sûrs qu’il n’y aurait pas d’influence. Les enfants ont pratiqué leur anglais et ont demandé l’aide des chercheurs. Ces derniers les ont trouvé tellement charmants qu’ils leur ont envoyé toutes les pipettes et les éléments. Les enfants ont procédé à la recherche et ont démontré que la qualité de l’eau devait être améliorée pour enfin présenter leurs résultats dans les municipalités rurales de comtés.

La recherche a donc permis à des enfants d’apprendre le français, l’anglais, la mathématique, la géographie et les sciences, c’est-à-dire ce qu’on appelle chez nous les compétences transversales. C’est le métier du CEFRIO. Nous le faisons dans le domaine de la santé, de l’information et de l’économie. Nous faisons des recherches pour faire en sorte que l’usage des technologies soit efficient dans les entreprises.

Globalement, ça résume ma présentation. Nous sommes disponibles pour discuter avec vous et répondre à toutes vos questions, au meilleur de notre connaissance et avec beaucoup d’humilité.

La vice-présidente : Merci beaucoup. Monsieur Roy, voulez-vous ajouter quelque chose?

Réjean Roy, General Counsel, CEFRIO (Centre for the Support of Organizational Innovation), through IT: We have prepared a nine-page document that we will submit tomorrow. Here we have a preliminary version, but we are just going to take the time to improve it and then submit it to you. Then it can provide you with some food for thought on the contribution of technology in the language field.

The Deputy Chair: Thank you very much.

Ms. Dubé, when you said three or four classes in the same room, that brought a smile to my lips. My mother, who was a school teacher, had the first seven grades in her class, up to the Quebec certificate, and she did that for I do not know how many years.

Senator Poirier: I would like to have a few points clarified. I congratulate you on the work you have done for the past 25 years. I am certain that has produced results for the province of Quebec in particular. If I understood correctly, most of your work is done in the province of Quebec and for Quebecers?

Ms. Dubé: Indeed.

When CEFRIO was created, it was called the Centre francophone d'informatisation des organisations. The idea was to set quality standards for the use of French in the technology sector. The government gave us a mandate that limited us to Quebec.

For our next five-year project, which started last April, the Department of Economic Development, Innovation and Exports and our board of directors asked us to extend our services to wherever products that had worked well could be useful to other communities.

Earlier I mentioned Ouagadougou. UNESCO asked us to intervene in Sub-Saharan Africa with the École éloignée en réseau project. There, however, the situation is reversed: 60 children are in a classroom without paper or books, and we come in with a computer to teach. It is a quite significant reversal.

The reason the Business Development Bank of Canada asked us to expand our NetPME survey is that there are other aspects for which Industry Canada wants us to start expanding through SMEs. The École éloignée en réseau project is very easily transferable to any community since the researchers are supported by the Internet. It is ongoing, either synchronous or asynchronous, but it is done via the Internet. With the Internet, distance is therefore not important.

Senator Poirier: Are any other provinces in Canada using your services, for SMEs or the school or hospital systems?

Ms. Dubé: We are currently working with British Columbia on a construction and information technology project. As you can see, we are involved in a lot of areas. We are working with British

Réjean Roy, conseiller principal, CEFRIO, (Centre facilitant l'innovation dans les organisations), à l'aide des TI : Nous avons produit un document de neuf pages que nous allons déposer demain. Nous avons ici une version préliminaire, mais nous allons juste prendre le temps de le bonifier pour ensuite vous le remettre. Il pourra alors inspirer votre réflexion au sujet de l'apport des technologies en matière linguistique.

La vice-présidente : Merci beaucoup.

Madame Dubé, quand vous parliez de trois ou quatre classes dans la même salle, ça m'a fait sourire. Ma mère, qui a été maîtresse d'école, avait les sept premières années dans sa classe, allant jusqu'au certificat de Québec, et elle a fait ça pendant je ne sais combien d'années.

Le sénateur Poirier : J'aimerais obtenir quelques clarifications. Je vous félicite pour le travail que vous faites depuis 25 ans. Je suis certaine que cela a porté fruit pour la province de Québec en particulier. Si j'ai bien compris, la majorité de votre travail se fait dans la province de Québec et pour les gens du Québec?

Mme Dubé : Effectivement.

Lorsque le CEFRIO a été créé, il s'appelait à ce moment-là le Centre francophone d'informatisation des organisations. La volonté était de faire en sorte qu'il y ait des standards de qualité pour utiliser le français dans le secteur des technologies. Le gouvernement nous avait donné un mandat qui nous limitait au territoire du Québec.

Pour notre prochain projet quinquennal, qui a débuté au mois d'avril dernier, le MDIE et notre conseil d'administration ont demandé que nous étendions nos services partout où les produits qui ont bien fonctionné pourraient être utiles à d'autres communautés.

J'ai parlé tantôt de Ouagadougou. Effectivement, l'UNESCO nous a demandé d'intervenir en Afrique subsaharienne avec le projet École éloignée en réseau. Il s'agit toutefois là de la situation inverse : 60 enfants sont dans une classe, sans de papier ni livres, et on arrive avec l'ordinateur pour enseigner. C'est un revirement assez important.

La décision de la Banque de développement du Canada de nous demander d'élargir notre enquête NetPME, c'est parce qu'il y a d'autres éléments pour lesquels Industrie Canada veut que nous commençons à grossir au niveau de la PME. Le projet École éloignée en réseau est très facilement transférable dans toute communauté puisque le support des chercheurs se fait par Internet. Il se fait en continu, soit synchrone ou soit asynchrone, mais il se fait par Internet. La distance avec Internet n'a donc pas d'importance.

Le sénateur Poirier : Présentement, que ce soit pour les PME ou pour le réseau des écoles ou des hôpitaux, est-ce que d'autres provinces au Canada utilisent vos services?

Mme Dubé : Actuellement, nous travaillons avec la Colombie-Britannique sur un projet concernant la construction et les technologies de l'information. Vous voyez qu'on touche beaucoup

Columbia and with the National Research Council of Canada. We are starting to work with the other provinces and are available for that purpose. My English is very limited, but my team is better than I am. I am the weakest team member in English.

Senator Poirier: In New Brunswick, a lot of programs were developed with Service New Brunswick and we became a model for a number of others in the world that adopted that model.

You have a gem here, and other people could perhaps benefit from it elsewhere in Canada. I therefore encourage you to consider the possibility of offering your services across Canada.

If I correctly understood, you mentioned earlier that, when you conduct a survey in Quebec, if the person answers in English or in French, you are able to respond in his or her language. But you say you do it in French only for the rest of Canada?

Ms. Dubé: In English only.

Senator Poirier: Why?

Ms. Dubé: Since it is an anglophone firm that conducted the survey elsewhere in Canada, that is what happened. I know that the questions were all asked in English. You should know that CEFRIO has been known in Quebec for a long time. When a firm calls to say that they are conducting a survey for CEFRIO, people agree to respond, but that has been much harder for the rest of Canada because CEFRIO is not known there. We had to make a lot of calls to get enough respondents for it to be statistically consistent. However, if we continue — and the Business Development Bank of Canada has told us yes — we will ensure we have a bilingual firm to conduct the survey in the rest of Canada.

Senator Tardif: Welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages. I would like to make a brief comment on what Senator Poirier said. There are also a lot of francophones outside Quebec and I know perfectly well they would be very pleased to be able to respond to surveys that would enable them to speak French. I hope you will be able to find a bilingual firm that can offer the services in western and central Canada as well as the Atlantic region.

Your organization has just published a white paper on the use of Web 2.0, has it not?

Ms. Dubé: Yes, indeed.

Senator Tardif: Could you tell us what you think are the main challenges the federal government will have to face concerning the use of social media?

Ms. Dubé: I can try to answer your question as the project was carried out with 12 different enterprises, including departments and agencies of the Government of Quebec and private businesses.

de volets. On travaille actuellement avec la Colombie-Britannique et avec le Conseil national de recherches du Canada. On commence à œuvrer avec les autres provinces et nous sommes disponibles pour le faire. Mon anglais est très limité, mais mon équipe est meilleure que moi. Je suis la moins bonne de l'équipe en anglais.

Le sénateur Poirier : Au Nouveau-Brunswick, beaucoup de programmes avaient été développés avec Services Nouveau-Brunswick et nous étions devenus un modèle pour plusieurs autres dans le monde qui ont adopté ce modèle.

Vous avez ici un bijou et d'autres personnes pourraient peut-être en profiter, ailleurs au Canada. Je vous encourage donc à examiner la possibilité d'offrir vos services à travers le Canada.

Si j'ai bien compris, vous avez mentionné tout à l'heure que lorsque vous faites votre enquête au Québec, si la personne répond en anglais ou en français, vous êtes capable de répondre dans sa langue. Mais pour le reste du Canada, vous dites le faire en français seulement?

Mme Dubé : En anglais seulement.

Le sénateur Poirier : Pour quelle raison?

Mme Dubé : Puisque c'est une firme anglophone qui a procédé à l'enquête ailleurs au Canada, c'est comme ça que cela s'est passé. Je sais que les questions ont toutes été posées en anglais. Il faut que vous sachiez qu'au Québec le CEFRIO est connu depuis longtemps. Lorsqu'une firme appelle pour dire qu'ils font un sondage pour le CEFRIO, les gens acceptent de répondre. Mais cela a été beaucoup plus difficile pour le reste du Canada parce que le CEFRIO n'y est pas connu. Nous avons dû faire beaucoup d'appels pour avoir des répondants en nombre suffisant pour que ce soit statistiquement conforme. Toutefois, si nous poursuivons — et la Banque de développement du Canada nous a dit que oui — nous allons nous assurer d'avoir une firme bilingue pour procéder à l'enquête dans le reste du Canada.

Le sénateur Tardif : Bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles. J'aimerais faire un petit commentaire par rapport à ce qu'a dit la sénatrice Poirier. Il y a aussi plusieurs francophones à l'extérieur du Québec et je sais fort bien qu'ils seraient très heureux de pouvoir participer à des sondages qui leur permettraient de s'exprimer en français. J'espère bien que vous pourrez trouver une firme bilingue qui pourrait offrir les services aussi dans l'Ouest et au centre du Canada, aussi bien qu'en Atlantique.

Votre organisme vient de publier un livre blanc sur les usages du Web 2.0; n'est-ce pas?

Mme Dubé : Oui, effectivement.

Le sénateur Tardif : Est-ce que vous pourriez nous indiquer, selon vous, quels sont les principaux défis que devra relever le gouvernement fédéral concernant l'utilisation des médias sociaux?

Mme Dubé : Je peux tenter de répondre à votre question puisque le projet a été effectué avec 12 entreprises différentes, dont des ministères et des organismes du gouvernement du Québec et des entreprises privées.

Integration is slightly faster in private business than in government. There is a major challenge in government regarding the freedom of expression that social media entail. When you are a government employee, you have a duty of restraint that is less consistent with the notion of social media. The fact remains, however, that this aspect is understood and accepted. Even if we use social media, we have obligations and duties. A lot of work also has to be done to educate younger people.

Once you go beyond 34 or 35 years of age, people know the rules about this aspect and the social networks are really conducive to creativity and development.

So there is a step that has to be taken at the government level. There has to be a certainty that staff are educated enough to understand the role and impact of social media. That is one of the factors. Another factor, considering the Government of Quebec, since we of course have not worked with the federal government, but with the Government of Quebec, is that a major challenge is involved in allowing social networks on government computer systems, the concern being the impact that could have on certain databases. The entire notion of the security of information and personal information is behind this aspect. A lot of education has to be done. We have to define what we want to do with social networks.

The researchers showed that we will have to learn to properly measure what we called the return on investment in any other type of project. That will now be completely linked to the return that communication and sharing can generate. That aspect will have to be developed in terms of a measurement theory in order to show that it has a genuine impact.

The other important issue to note is that the young generation is coming. At CEFRIO, every two years we have measured what we call generation C, those 12 to 24 years of age, who were born with technology, with the Internet. For them, it is a way of being. When they come to work in a business — and mainly in government — they are used to co-developing. They are used to dealing with their network in order to find a solution. That is not currently possible at the Government of Quebec, with few exceptions, where there have been small experiments.

So it is in the very early stages in government. This is an extraordinary tool for relating with citizens. It is a communications tool where people can put forward a program, a policy, an orientation through their comments, which are ultimately added to others. It is an outstanding tool that the government cannot do without.

Mr. Roy: There is obviously a linguistic challenge in the use of social media or social networks. If we consider the federal government, one of the major challenges will of course be ensuring that French is as much in evidence as it is elsewhere in other forums.

Au niveau de l'entreprise privée, l'intégration est légèrement plus rapide que du côté gouvernemental. Au niveau gouvernemental, il y a un défi important quant à la libre expression que les réseaux sociaux sous-tendent. Il y a un devoir de réserve, lorsqu'on est employé de l'État, qui se marie moins avec la notion des réseaux sociaux. Il demeure toutefois que cet aspect est compris et accepté. En effet, même si on utilise les réseaux sociaux, nous avons des obligations et des devoirs. Il y a aussi beaucoup d'éducation à faire à l'égard des plus jeunes.

Dès qu'on dépasse les 34, 35 ans, les gens connaissent les règles sur cet aspect et les réseaux sociaux sont vraiment porteurs de créativité et de développement.

Donc, il y a cette étape à franchir au niveau de l'État; être sûr que le personnel est suffisamment éduqué pour comprendre l'impact et le rôle des réseaux sociaux. C'est un des éléments. Un autre élément, si je me fie au gouvernement du Québec, puisque, bien sûr, on n'a pas travaillé avec le gouvernement fédéral, mais au niveau du gouvernement du Québec, il y a vraiment un défi important à accepter que ces réseaux sociaux entrent sur les systèmes informatiques de l'État, avec une inquiétude quant à l'impact que cela pourrait avoir sur certaines bases de données. C'est toute la notion de sécurité de l'information et de l'information personnelle qu'il y a derrière cet aspect. Il y a beaucoup d'éducation à faire. Il faut définir ce qu'on veut faire avec les réseaux sociaux.

Les chercheurs ont démontré qu'il va falloir apprendre à mesurer correctement ce qu'on appelait le retour sur investissement dans tout autre type de projet. Ça va être maintenant complètement lié sur le retour que la communication et le partage peuvent amener. Cet aspect va devoir se développer en termes de théorie de mesure, pour démontrer que cela a un réel impact.

L'autre enjeu important à souligner, c'est que ce sont les jeunes qui arrivent. On a mesuré aux deux ans au CEFRIO, ce qu'on appelle la génération C, qui sont les 12-24 ans, qui sont nés avec la technologie, avec Internet. Pour eux, c'est une façon d'être. Lorsqu'ils arrivent pour travailler dans une entreprise — et principalement au niveau du gouvernement — ils sont habitués à co-laborer. Ils sont habitués à faire affaire avec leur réseau pour pouvoir trouver une solution. Au gouvernement du Québec actuellement ce n'est pas possible, sauf quelques exceptions, où il y a eu de petites expériences.

On est donc au premier balbutiement au niveau du gouvernement. C'est un outil extraordinaire de relation avec les citoyens. C'est un outil de communication où les gens peuvent faire cheminer un programme, une politique, une orientation par leurs commentaires qui finissent par s'additionner. C'est un outil extraordinaire dont le gouvernement ne peut se passer.

M. Roy : Il y a un défi linguistique, évidemment, à l'utilisation des médias sociaux ou des réseaux sociaux. Si on prend l'appareil fédéral, un des défis importants sera, bien sûr, celui de faire en sorte que le français soit aussi présent là qu'il l'est ailleurs dans d'autres forums.

When we have a social network, the problem that arises — Let us consider the example of a wiki, GCPedia, for example. We talk about that in the document we will be submitting later. GCPedia is a wiki in which federal public servants can enter information, knowledge that will be useful to their co-workers.

Let's say I occupy position X and other individuals occupy that same position across Canada. I have just developed a best practice. I have one way of operating, of doing my work, and I want to share what I know with my co-workers. The first question that arises is the language I am going to use. Am I going to write down my contribution? Am I going to codify my knowledge in French or am I going to use English to do that? If I do it in French, there may be a risk that that knowledge will be less useful to all of my colleagues who do not necessarily speak French. If I do so in English, perhaps I may reach more people because francophones tend to be more bilingual.

Consequently, there is a risk that a tool like GCPedia will eventually become a very anglophone tool, and proactive measures have to be taken to offset a risk like that. Users of a tool like that have to be reminded that they can use the language of their choice. Employees in designated bilingual regions can use the language of their choice. They have to be reminded of that. They have to be encouraged to do so. The entries that people make in GCPedia can be translated, but money is necessary to do that. This takes a certain amount of will, the will to put that money into this kind of operation.

Facilitators could be designated, individuals whose role would be to intervene in French in a tool such as that. Lastly, some creativity and inventiveness have to be shown. All that to say that ensuring that French has a place in this kind of tool and in these kinds of social media is a challenge that we must definitely make a vigorous attempt to deal with.

Senator Tardif: Thank you for discussing the linguistic challenge because, as we are the Standing Senate Committee on Official Languages, the entire issue of linguistic challenges is obviously a concern for us, as, of course, is the fact that you have not only identified “the linguistic challenge”, I believe you have absolutely touched a nerve or provided certain recommendations.

In our report, we are obviously going to try to make recommendations for the federal government. You have named two or three. Is there anything else that the federal government could do to meet its obligations under the Official Languages Act? And there I am obviously talking about Part IV, service to the public, Part V, language of work and Part VII, advancement of French and English and promotion of the vitality of the minority communities.

Ms. Dubé: With your permission, I will let my colleague answer your question since he is our official languages expert.

Quand on a un réseau social, le problème qui se pose, prenons l'exemple d'un wiki. GCPedia par exemple. On en parle dans le document que nous allons déposer plus tard. GCPedia est un wiki dans lequel les fonctionnaires fédéraux peuvent déposer de l'information, des connaissances qui vont être utiles à leurs collègues de travail.

Disons que j'occupe un poste X et il y a d'autres personnes qui occupent ce même poste à la grandeur du Canada. Je viens de développer une pratique exemplaire. J'ai une façon de fonctionner, de faire mon métier et je veux partager ce que je sais avec mes collègues de travail. La première question qui se pose est la langue que je vais utiliser. Est-ce que je vais écrire ma contribution? Vais-je codifier mes connaissances en français ou vais-je utiliser l'anglais pour le faire? Si je le fais en français, il y a peut-être le risque que cette connaissance soit moins utile à l'ensemble de mes collègues qui ne parlent pas nécessairement le français. Si je le fais en anglais, peut-être que je rejoins un plus grand nombre, parce que les francophones ont tendance à être davantage bilingues.

Par conséquent, le risque que petit à petit un outil comme GCPedia devienne un outil très fortement anglophone est un risque qui existe. Et pour pallier un risque comme celui-là, il faut prendre des mesures proactives. On peut rappeler aux participants d'un outil comme celui-là qu'ils peuvent utiliser la langue de leur choix. Les employés des régions désignées bilingues peuvent employer la langue de leur choix. Il faut le leur rappeler. Les inciter à le faire. On peut traduire les entrées faites par les gens dans GCPedia, mais il faut de l'argent. Ça prend une certaine volonté, la volonté de mettre cet argent dans une telle opération.

On pourrait désigner des animateurs, des personnes qui auraient comme rôle d'intervenir en français dans un outil comme celui-là. Enfin, il faut faire preuve de créativité, d'inventivité. Tout cela pour dire qu'assurer la place du français dans un tel outil et de tels médias sociaux, c'est un défi auquel il faut certainement essayer de faire face vigoureusement.

Le sénateur Tardif : Merci d'avoir parlé du défi linguistique, parce qu'évidemment, étant donné que nous sommes le Comité sénatorial permanent des langues officielles, toute la question des défis linguistiques nous préoccupe. Et certainement le fait aussi que non seulement ce que vous avez identifié « le défi linguistique » et je pense que vous avez tout à fait touché le nerf ou vous avez fourni certaines recommandations.

Dans notre rapport, on va chercher évidemment à formuler des recommandations pour le gouvernement fédéral. Vous en avez nommées deux ou trois. Y aurait-il autre chose que le gouvernement fédéral pourrait faire afin de respecter ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles? Et là je parle évidemment de la partie IV, service au public, la partie V, la langue de travail et la partie VII, la promotion du français et de l'anglais et la promotion et l'épanouissement des communautés en milieu minoritaire.

Mme Dubé : Si vous me le permettez, je vais laisser parler mon collègue répondre à votre question puisque c'est l'expert des langues officielles chez nous.

Mr. Roy: The document we have prepared is divided into five major parts. We start by explaining that Internet technologies are tools that the official language communities absolutely need. In 2011, the Internet and technology are not a luxury; they are a necessity. They are a necessity in the areas of culture, health and education, and we can develop those aspects, but this is a necessity.

So if we want technology and the Internet to be profitable for official language communities, a number of conditions must be met. The first condition is that the official language communities must have access to high-quality Internet service. This is not always the case. Two years ago, the federal government put a program in place to ensure that Canadians across Canada had access to Internet service at a rate of 1.5 megabits/second or better. That is very good. However, 1.5 megabits/second is probably already being exceeded when you look at what is being done better internationally or even what is going on in the cities. While we are trying to connect the Lower North Shore or certain regions of the Eastern Townships at 1.5 megabits/second, back home I get 40 megabits/second, and in Hong Kong they have 1,000 megabits/second. So that affords opportunities to which people in the official language communities will not necessarily have access if those communities have 1.5 megabits/second platforms. Good access to high-speed Internet is necessary. It is definitely one of the things the federal government can ensure with its partners.

Here is a brief example that may be of interest to you. In the document, I talk about social media. As you may know, nearly one in two Canadians now uses Facebook. People who use Facebook — we have seen the CEFRIO surveys — generally do so to contact their friends. It is not necessarily to do extremely innovative things. It is to contact their friends and to make new friends.

Lastly, they do with Facebook what they do in real life. They go on Facebook to meet up with the people they are already seeing for coffee or to go to school. So that means that to ensure that networks like Facebook — and this is one of our concerns — works in French in the francophone communities and that things happen in French on those networks in the francophone communities, we have to ensure that all francophones in the communities have access to Internet and can access Facebook. When I go on Facebook, I have to be able to find my francophone friends. So my friends have to be able to connect. The connection issue is very important.

It is not just the connection issue, but also the content issue. The federal government can intervene to ensure there is French-language content on the Internet, high-quality content. When people surf the Internet, they generally do so in their language. They prefer to do it in their language. We have seen that in Quebec, on both the anglophone and francophone sides. We have no statistics on the situation in English Canada or in the

M. Roy : Le document qu'on a produit a été coupé en cinq grandes parties. On commence par expliquer que les technologies Internet, ce sont des outils dont les communautés de langues officielles ont absolument besoin. Ce n'est pas un luxe, Internet, les technologies en 2011, c'est une nécessité. C'est une nécessité sur le plan culturel, sur le plan de la santé, sur le plan de l'éducation et on pourra développer ces aspects, mais c'est une nécessité.

Alors, si on veut que les technologies et Internet rapportent aux communautés de langues officielles, il faut réunir un certain nombre de conditions. La première condition, c'est que les communautés de langues officielles aient accès à des services Internet de qualité. Ce n'est pas toujours le cas. Le gouvernement fédéral a mis en place un programme, il y a deux ans, pour faire en sorte que partout au Canada, les Canadiens aient des services d'accès à Internet d'une vitesse de 1,5 mégabit/seconde ou mieux. C'est très bien. Mais 1,5 mégabit/seconde c'est probablement déjà dépassé quand on regarde ce qui se fait de mieux à l'échelle internationale ou même ce qui se passe dans les villes. Pendant qu'on essaie de brancher la Basse-Côte-Nord ou certaines régions de l'Estrie à 1,5 mégabit/ seconde — chez moi, j'ai du 40 mégabits/seconde — et à Hong Kong, ils ont du 1 000 mégabits/seconde. Alors, cela ouvre des possibilités auxquelles les gens des communautés de langues officielles n'auront pas nécessairement accès si ces communautés sont plafonnées à 1,5 mégabit/seconde. Il faut un bon accès à Internet haute vitesse. C'est certainement une des choses à laquelle le gouvernement fédéral peut veiller avec ses partenaires.

Je donne un petit exemple ici qui pourra vous intéresser. Dans le document, je parle des médias sociaux. Comme vous le savez peut-être, il y a à peu près maintenant un Canadien sur deux qui utilise Facebook. Les gens qui utilisent Facebook, généralement, — on l'a vu par les sondages du CEFRIO— le font pour entrer en contact avec leurs amis. Ce n'est pas nécessairement pour faire des affaires extrêmement novatrices. C'est pour entrer en contact avec leurs amis ou pour se faire de nouveaux amis.

Finalement, ils font avec Facebook ce qu'ils font dans la vraie vie. Ils vont sur Facebook pour se réunir avec les personnes avec lesquelles ils se réunissent déjà pour prendre un café ou à l'école. Alors, cela veut dire que pour faire en sorte que des réseaux comme Facebook — et c'est une de vos préoccupations — fonctionnent en français dans les communautés francophones, que les choses se passent en français dans ces réseaux dans les communautés francophones, il faut s'assurer que tous les francophones des communautés puissent avoir accès à Internet puis puissent entrer dans Facebook. Il faut que moi, quand j'entre dans Facebook, je retrouve mes amis francophones. Alors, il faut que mes amis puissent se brancher. La question du branchement est très importante.

Il n'y a pas seulement la question du branchement, mais également la question des contenus. Le gouvernement fédéral peut intervenir pour faire en sorte qu'il y ait des contenus en français dans Internet, des contenus de qualité. Quand les gens naviguent sur Internet, ils le font généralement dans leur langue. Ils préfèrent le faire dans leur langue. On l'a vu au Québec, tant du côté francophone que du côté anglophone. On n'a pas de statistique

francophone communities, but we can imagine that this is also true even though minority francophones tend to be very bilingual. Even though they may not always prefer to use French, it must be kept in mind that people are generally more effective when they handle content in their language, even when they are bilingual. The research that has been done shows that, if I am francophone and I read a text in French, I have a better chance of understanding it and remembering it. I am also more likely to be persuaded by the text than if I read it in a second language. Consequently, francophones need French-language content and anglophones need English-language content.

If we look at the Web, we see that 5 per cent of content on the Web is available in French and 45 per cent in English. The Web is a universe in which English dominates.

As for newer factors, we see applications for the iPad and iPhone. A recent study revealed that only 6 per cent of those applications are accessible in French.

There are some 10,000 books in French in the Amazon.com store and more than a million in English. So we see there is quite a major imbalance.

You mentioned Part VII and the need to ensure that linguistic duality is reflected in the digital age. We are clearly facing an imbalance in that regard, and the federal government is definitely one of the players in the best position to correct that imbalance.

So we are talking, first, about Internet access and, second, about content in the language of Canadians. The third factor is this: francophones and anglophones in the minority communities must have the basic skills they need to use the Internet and information technologies. However, the figures show that people do not always have those basic skills.

What is a basic skill? If I go onto the Internet, I have to be able to read and understand the texts posted there. However, not all Canadians have the knowledge to read and understand at times complicated texts. As may be seen, the texts on federal government sites are sometimes not written for those who have difficulty reading, but rather for those who have strong reading skills. Web forms and pages are written that way. Those skills must therefore be improved.

Technological capabilities have to be increased as well. If I go onto the Internet, I have to know how to use a computer, an iPad and a cellular telephone and to send e-mails. Fortunately, the language skills can be acquired at school or through libraries because we encourage young people to read. The same is true of technological capabilities. We have noted that it is possible to change things with help from efforts by community groups, for

sur la situation au Canada anglais et dans les communautés francophones, mais on peut penser que la chose est vraie également même si les francophones en situation minoritaire ont tendance à être fortement bilingue, même s'ils n'ont peut-être pas toujours cette préférence à utiliser le français, il faut se rappeler que les gens sont généralement plus efficaces quand ils traitent des contenus dans leur langue, même alors qu'ils sont bilingues. Les recherches, qui ont été réalisées, montrent que si je suis francophone et que je lis un texte en français, je risque de mieux le comprendre et de mieux m'en rappeler. Je risque également d'être mieux persuadé par ce texte que si je le lis dans la langue seconde. Par conséquent, les francophones ont besoin de contenu en français et les anglophones ont besoin de contenu en anglais.

Si on regarde la toile, on remarque que 5 p. 100 du contenu, sur l'ensemble de la toile, est disponible en français, et 45 p. 100 est en anglais. La toile est un univers dans lequel l'anglais est prépondérant.

Pour ce qui est d'éléments plus nouveaux, on voit des applications pour le iPad et pour le iPhone. Une étude récente a révélé que seulement 6 p. 100 de ces applications sont accessibles en français.

Sur la boutique Amazon.com, on trouve quelque 10 000 livres en français et plus d'un million en anglais. On remarque donc un déséquilibre assez fort.

Vous parlez de la partie VII et de la nécessité de faire en sorte que la dualité linguistique se reflète bien dans le numérique. À ce titre, il est clair qu'on est devant un déséquilibre. Un des acteurs les mieux placés pour redresser ce déséquilibre est certainement le gouvernement fédéral.

On parle donc, premièrement, d'accès à Internet et, deuxièmement, de contenu dans la langue des Canadiens. Le troisième élément est le suivant : il faut que les francophones et les anglophones des communautés aient les compétences de base dont ils ont besoin pour se servir de Internet et des technologies de l'information. Or, les données démontrent que les gens n'ont pas toujours ces compétences de base.

Qu'est-ce qu'une compétence de base? Si je vais sur Internet, il faut que je puisse lire et comprendre les textes affichés. Or, ce n'est pas tous les Canadiens qui ont les connaissances pour lire et comprendre des textes parfois compliqués. Sur les sites du gouvernement fédéral, on constate parfois que les textes ne sont pas rédigés pour ceux et celles qui ont une difficulté en lecture, mais plutôt pour ceux et celles dont les compétences en lecture sont fortes. Les formulaires et les pages Web sont rédigés ainsi. Il faut donc augmenter ces compétences.

Il faut également augmenter les capacités technologiques. Si je vais sur Internet, il faut que je sache comment utiliser un ordinateur, un iPad, un téléphone cellulaire, que je puisse envoyer des courriels. Heureusement, les capacités langagières peuvent être acquises à l'école ou grâce aux bibliothèques, car on encourage la lecture chez les jeunes. Il en va de même pour les capacités technologiques. On a remarqué qu'à l'aide

example. If we want to help members of the francophone or anglophone communities acquire the skills they lack, we can do so by relying in particular on groups and associations.

Fourth, it is important to have basic skills, although you need special skills to do what you want in the digital world. Consider the example of a small francophone community in Alberta or British Columbia, such as Maillardville, which wants to offer electronic government services to its population. In that case, you have to know more than simply how to send e-mail; you have to acquire special skills, to know what good e-services for citizens are, how to market them, what the challenges are, how you start up an e-store. These issues are more complex.

Once again, it is not enough to have technology; you have to use it to its full potential. To help businesses and citizens use technology to its full potential, we have to support them. Once again, organizations and players are able to support citizens and businesses in their uptake of information technologies and the Internet. However, resources are needed, in French for francophones and in English for anglophones.

These four areas of intervention are important. For further details, please consult the document. There is a lot to do in this regard.

Ms. Dubé: The level of language is a very important factor. When we prepare a government document for citizens, we do it with our level of training and skill. However, it does not necessarily reflect the proficiency of the people who receive the document. For example, we received a mandate from the Government of Quebec to measure seniors' abilities and skills on the Web and Internet. We interviewed 4,000 seniors and measured everything. We found the results of the usability test particularly fascinating. The seniors went onto the computer and had to enquire about the tax credit or services to which they were entitled. We observed that 100 per cent of them failed the test, which consisted in finding information, despite the fact that the information was in their mother tongue.

So we are talking about level of language. The government has a responsibility to ensure that citizens obtain information in their mother tongue, but also at a level of language that facilitates access to government services.

Senator Tardif: Thank you for your excellent answer. We will have a lot of food for thought.

Senator Losier-Cool: I would like to follow up your remarks about seniors. This is almost alarming. I understand, and I agree with you, that all these new ways of communicating and the technology are extraordinary tools. However, you have to be afraid for certain groups. We have just mentioned seniors, but there are

d'interventions de la part de groupes communautaires, par exemple, il est possible de changer les choses. Si on veut aider les membres des communautés francophones ou anglophones à aller chercher les habilités qui leur manquent, on peut le faire en s'appuyant notamment sur des groupes et des associations.

Quatrièmement, il est important d'avoir des capacités de base, toutefois, pour faire ce qu'on désire dans le monde numérique, il faut des compétences spéciales. Prenons l'exemple d'une petite communauté francophone de l'Alberta ou de la Colombie-Britannique, comme Maillardville, qui désire offrir à sa population des services gouvernementaux électroniques. Il faudra alors savoir plus que simplement faire du courrier électronique. Il faudra des compétences spéciales, savoir ce qui constitue de bons services électroniques aux citoyens, comment les mettre en marché, quels sont les défis, comment lance-t-on une boutique électronique. Ces questions sont plus complexes.

Encore une fois, il ne suffit pas de disposer de la technologie, il faut l'utiliser à son plein potentiel. Pour aider les entreprises et les citoyens à utiliser les technologies à leur plein potentiel, il faut les soutenir. Encore une fois, des organismes et des acteurs sont en mesure d'appuyer les citoyens et les entreprises dans leur appropriation des technologies de l'information et de Internet. Toutefois, il faut des moyens, en français pour les francophones et en anglais pour les anglophones.

Ces quatre champs d'intervention sont importants. Pour de plus amples détails, veuillez consulter le document. Il y a beaucoup à faire de ce côté.

Mme Dubé : Le niveau de langage est un élément très important. Lorsque, pour l'État, on produit un document pour les citoyens, on le fait avec notre niveau de formation et de compétence. Toutefois, il ne reflète pas nécessairement la compétence des gens qui reçoivent ce document. Par exemple, nous avons reçu le mandat du gouvernement du Québec de mesurer la capacité des aînés et leur compétence au niveau du Web et de Internet. Nous avons interviewé 4 000 aînés et nous avons tout mesuré. Le résultat des tests d'utilisabilité nous a particulièrement fascinés. Les aînés se trouvaient à l'ordinateur et devaient s'informer sur le crédit d'impôt auquel ils ont droit ou l'ensemble des services auxquels ils ont droit. On a constaté que 100 p. 100 des aînés ont échoué à ce test qui consistait à trouver l'information, et ce, malgré le fait que cette information était dans leur langue maternelle.

On parle donc de niveau de langage. L'État a la responsabilité de s'assurer que les citoyens obtiennent les informations dans leur langue maternelle, mais également à un niveau de langage qui facilite l'accès aux services de l'État.

Le sénateur Tardif : Merci de votre excellente réponse. Nous aurons beaucoup de matière sur laquelle nous pencher.

Le sénateur Losier-Cool : J'aimerais poursuivre sur vos propos en ce qui concerne les aînés. C'est presque désolant. Je comprends, et je suis d'accord avec vous, que toutes ces nouvelles façons de communiquer et la technologie sont des outils extraordinaires. Toutefois, vous devez craindre pour

also minority francophones. Is it possible to solve the problem? We cannot legislate on learning for seniors. Are you not afraid at times that technology may become a tool for assimilation?

Ms. Dubé: I admit we are often somewhat concerned about that. We wonder what to do to ensure that technology is really useful and does not create another form of isolation or a group of digitally illiterate people or people who do not have these reflexes.

One of our organization's concerns is the simplification of tools. We want to ensure that the environment is intuitive. We are recognized well enough in the field, and the minister responsible for seniors has asked us to provide a comprehensive program on the types of programs that could be offered to seniors through digital media. What can digital technology do to enable people to age at home, and to age well at home? This is a multi-year project.

For example, it is complicated to shop for groceries on-line. I know I can never find Le Sieur peas.

We think this is an important idea. Technology must be at the service of citizens. We have to invest in an intuitive environment rather than an IT architecture. That is what we are focusing all our efforts on.

We are also aware of the anglophone communities in the regions and in Montreal. We have wondered what we can do for those groups with regard to education. We have adapted the École éloignée en réseau project I spoke to you about earlier, considering the fact that we are no longer in a multi-age situation, but with large classes and isolated teachers who have to deliver the same teaching program with fewer tools. We have made sure to create the communities of teaching practices necessary to make those supports available.

We always start from the premise that digital technology must simplify, not complicate our lives.

Senator Losier-Cool: Absolutely.

Ms. Dubé: However, we are just a drop of water in the sea of technology. And this problem is not bound to disappear. It is a present and future reality. So we have that concern. The researchers support us in our efforts and provide their expertise to ensure that this technology is simple and intuitive. Those are two key qualities to which we aspire.

Children are like sponges. They do not know how to read, but they absorb everything instantaneously. They use technology in a highly intuitive manner with the type of programs we develop, and we are just starting with seniors.

Senator Losier-Cool: Your answer has triggered two other more specific questions.

certain groups. On vient de mentionner les aînés, mais il y a aussi les francophones en situation minoritaire. Est-ce possible de régler le problème? On ne peut tout de même pas légiférer sur l'apprentissage des aînés. Ne craignez-vous pas parfois que la technologie devienne un outil d'assimilation?

Mme Dubé : Je vous avouerai que nous éprouvons souvent une certaine préoccupation à cet égard. On se pose la question à savoir quoi faire pour que les technologies soient vraiment utiles et non en train de créer une autre forme d'isolement ou un groupe d'illettrés numériques ou de gens qui n'ont pas ces réflexes.

Un des soucis de notre organisation est la simplification des outils. Nous voulons nous assurer que l'environnement est intuitif. Nous sommes suffisamment reconnus dans le domaine et la ministre responsable des Aînés nous a demandé de prévoir un programme complet sur le type de programmes qui pourraient être offerts aux aînés, à l'aide du numérique. Pour vieillir chez soi et bien vieillir chez soi, que peut faire le numérique? C'est un projet de plusieurs années.

Faire son épicerie en ligne, par exemple, est compliqué. Pour ma part, je ne trouve jamais les petits pois Le Sieur.

Cette notion est importante, à notre avis. Les technologies doivent être au service des citoyens. Il faut miser sur un environnement intuitif plutôt qu'une architecture informatique. C'est ce sur quoi nous consacrons tous nos efforts.

Nous sommes également conscients des milieux anglophones en région ou à Montréal. On s'est demandé ce qu'on peut faire pour ces groupes sur le plan de l'éducation. Nous avons adapté le projet École éloignée en réseau dont je vous ai parlé plus tôt, en considérant le fait qu'on ne se trouve plus en situation multi-âges, mais avec de grandes classes et des enseignants isolés qui doivent rendre le même programme pédagogique avec moins d'outils. Nous nous sommes assurés de créer les communautés de pratiques pédagogiques nécessaires pour rendre disponibles ces appuis.

Nous partons toujours du fait que les technologies numériques doivent nous simplifier la vie et non la compliquer.

Le sénateur Losier-Cool : Absolument.

Mme Dubé : Cependant, nous ne sommes qu'une goutte d'eau dans la mer des technologies. Cette problématique n'est pas appelée à disparaître. C'est la réalité présente et future. Nous avons donc ce souci. Les chercheurs nous accompagnent dans notre démarche et apportent leur expertise pour faire en sorte que ces technologies soient simples et intuitives. Voilà les deux mots clefs auxquels nous aspirons.

Les enfants sont comme des éponges. Ils ne savent pas lire, mais ils absorbent tout instantanément. Ils utilisent la technologie de façon très intuitive avec le type de programmes que nous développons. Et nous ne faisons que commencer du côté des aînés.

Le sénateur Losier-Cool : Votre réponse suscite deux autres questions plus spécifiques.

You mentioned that the minister responsible for seniors had asked you to conduct surveys or to provide a measures component; you also mentioned education. Has the federal government approached you to conduct certain studies or measures of government services?

Ms. Dubé: Not to date. As I told you, we are not known in the rest of Canada. Today I met some officials from the Treasury Board Secretariat to present various files. To date, however, the federal government has not requested our services. We solicited Industry Canada in a project we call the “index of measurement of the impact of technology on innovation.” Industry Canada is with us on that project and we solicited them.

Senator Losier-Cool: Do you have any specific cooperation programs with the entrepreneurial community schools?

Ms. Dubé: No, not for the moment.

Senator Losier-Cool: There is the Versant-Nord school and, in New Brunswick, we are doing a lot to develop the entrepreneurial community school. which is a model developed in Quebec.

Ms. Dubé: Thérèse Laferrière developed that. So it was the same researcher.

Senator Mockler: What role should the CRTC play based on your vision of social media?

Ms. Dubé: With regard to the vision of social media or Internet access?

Senator Mockler: With regard to Internet access and facilitating it for language communities across Canada.

Ms. Dubé: I am going to answer intuitively because that is a factor that we have not studied in depth. The CRTC should play a major role regarding access to high-speed Internet. I am talking about access to high-speed Internet, of the quality required these days, not just to exchange e-mail, but to be able to download and work together with a number of people at the same time. The first role the CRTC should play with regard to social media and the entire Web is to ensure access for all Canadian citizens.

Senator Mockler: What would you recommend to the CRTC if they were in front of you?

Mr. Roy: What would be really good for all the communities would be for the CRTC to say that all Canadians are entitled to Internet service of X megabits/second or better and that they should have that access by such and such a date.

The CRTC has just said that we should reach 5 megabits/second by 2015. That is good, but it would be even better if it was higher. In Finland, for example, we are talking about 100 megabits/second by 2020 for most of the population. The bar is really very high. I think the CRTC's role is to raise the bar and to ensure that all Canadians, wherever they live and whatever

Vous avez mentionné que la ministre responsable des aînés vous demande des sondages ou un volet de mesures, vous avez aussi mentionné l'éducation. Le gouvernement fédéral vous a-t-il déjà approché pour mener certaines études ou mesures sur les services gouvernementaux?

Mme Dubé : Pas à ce jour. Comme je vous l'ai indiqué, nous ne sommes pas connus du reste du Canada. Je rencontrais aujourd'hui des responsables du Secrétariat du Conseil du Trésor pour présenter différents dossiers. Toutefois, à ce jour, le gouvernement fédéral n'a pas fait appel à nos services. On a sollicité Industrie Canada dans un projet qu'on appelle « l'indice de mesure de l'impact des technologies sur l'innovation ». Industrie Canada est avec nous dans ce projet et nous les avons sollicités.

Le sénateur Losier-Cool : Est-ce que vous comptez des programmes spécifiques de coopération avec les écoles communautaires entrepreneuriales?

Mme Dubé : Non, pas pour le moment.

Le sénateur Losier-Cool : Il y a l'école Versant-Nord et au Nouveau-Brunswick on développe beaucoup l'école communautaire entrepreneuriale qui est un modèle développé au Québec.

Mme Dubé : C'est Thérèse Laferrière qui développée cela. Il s'agit donc de la même chercheuse.

Le sénateur Mockler : Quel rôle le CRTC devrait-il jouer selon votre vision des médias sociaux?

Mme Dubé : Concernant la vision des médias sociaux ou concernant l'accès à Internet?

Le sénateur Mockler : Concernant l'accès à Internet et le faciliter pour les communautés linguistiques à travers le Canada.

Mme Dubé : Je vais répondre de façon intuitive puisque c'est un élément que nous n'avons pas étudié en profondeur. Le CRTC devrait jouer un rôle majeur quant au niveau de l'accès à Internet haute vitesse. Je parle de l'accès à Internet haute vitesse, de la qualité requise de nos jours, et ce non seulement pour échanger des courriels, mais pour être en mesure de télécharger et de travailler plusieurs personnes en même temps. Le premier rôle que devrait jouer le CRTC à l'égard des médias sociaux et de tout le Web, c'est d'en assurer l'accès pour tous les citoyens canadiens.

Le sénateur Mockler : Que recommanderiez-vous au CRTC s'il était devant vous?

M. Roy : Ce qui serait vraiment bien pour l'ensemble des communautés serait que le CRTC dise que tous les Canadiens ont droit à un service Internet de X mégabits/seconde ou mieux, et qu'ils devraient avoir cet accès d'ici telle date.

Le CRTC vient de dire que, d'ici 2015, la barre des 5 mégabits/seconde devrait être atteinte. C'est bien, mais si c'était plus haut, ce serait encore mieux. Par exemple, en Finlande on parle de 100 mégabits/seconde d'ici 2020 pour une grande partie de la population. La barre est vraiment très haute. Je pense que le rôle du CRTC est de monter la barre et de faire en sorte que tous

their first official language, have high-speed Internet access that is as good and fast as possible.

Senator Mockler: Based on your experience, what is the bar?

Ms. Dubé: It is definitely not 5 megabits/second.

Mr. Roy: I could say 10 megabits/second, but distinctly faster speeds are already possible in the urban centres. One thing is certain, and that is that speeds of 1.5 megabits/second, which is the level certain regions of Canada must be satisfied with, is very low.

Moreover, I am putting on the table a problem that already exists. I do not know whether you remember when DVDs arrived a few years ago. It was really extraordinary because a disk came in one, two, three or four languages and it replaced video cassettes. I have never lived in western Canada, but if I had lived in Edmonton, for example, and had entered a video store, the area set aside for French films would probably have been relatively small at the time of video cassettes.

DVDs arrived and were automatically in English and French. That was a big gain for the francophone communities in the west. Now it is like a step backwards. If you use tools like iTunes or Netflix, you will see that there are not a lot of titles in French and even films dubbed in French at our video store are not available in French on www.netflix.ca.

You will see the same thing if you go onto iTunes to rent certain TV programs. You cannot get a version available in both languages. In some cases, you have to choose the language version you want: English or French, not necessarily both. And in some cases, only the English version is available. You might think that companies like Netflix or Apple could do better. In other words, when a French-language version of a particular content exists, that version should be available at the store in question.

Could the CRTC intervene? I imagine so. I am not a CRTC expert, but it would be definitely a good thing for it to intervene in this area.

Ms. Dubé: The CRTC should ensure there are no dead spots where there is no high-speed Internet. There is no need to go to the Lower North Shore. Very near Lévis, next door to Quebec City, there are places, dead spots, where there is no high-speed Internet because it is not profitable for the companies to go there where there are very few residents on the range roads.

I am going to show you how important it is for high-speed Internet to be accessible for everyone. I am going to give you a figure that will be coming out in January 2012. So this is a scoop that I am revealing to you today.

les Canadiens, où qu'ils habitent et quelle que soit leur première langue officielle, aient un accès aussi bon et rapide que possible à Internet haute vitesse.

Le sénateur Mockler : D'après votre expérience, quelle est la barre?

Mme Dubé : Ce n'est sûrement pas cinq mégabits.

M. Roy : Je pourrais lancer dix mégabits/seconde, mais dans les centres urbains des vitesses nettement plus hautes sont déjà possibles. Une chose est certaine, c'est qu'une vitesse de 1,5 mégabit/seconde, qui est le niveau dont doivent se contenter certaines régions du Canada, c'est très bas.

Par ailleurs, je mets sur la table un problème qui existe. Je ne sais pas si vous vous souvenez qu'il y a quelques années le DVD est arrivé. C'était vraiment extraordinaire, car cela venait dans une, deux, trois ou quatre langues et ça remplaçait les vidéocassettes. Je n'ai jamais habité l'Ouest canadien, mais si je j'étais demeuré à Edmonton, par exemple, et que j'étais entré dans un club vidéo, on peut penser que la portion allouée aux films en français aurait été relativement petite à l'époque des vidéocassettes.

Le DVD arrive et il est automatiquement en anglais et en français; c'était un gros gain pour les communautés francophones dans l'Ouest. Là, c'est comme s'il y avait un retour en arrière. Si vous utilisez des outils tels iTunes ou Netflix, vous constaterez qu'il n'y a pas beaucoup de titres en français et même des films doublés en français dans votre club vidéo qui ne se sont pas accessibles en français sur www.netflix.ca.

Si vous allez sur iTunes pour louer certaines émissions de télé, vous constaterez la même chose. Vous ne pouvez pas prendre une version disponible dans les deux langues. Vous devez, dans certains cas, choisir la version linguistique que vous voulez : l'anglais ou le français; pas nécessairement les deux. Et dans certains cas, il n'y a seulement que la version anglaise disponible. On pourrait penser que des commerçants comme Netflix ou Apple pourraient faire mieux, c'est-à-dire que lorsqu'une version française d'un contenu particulier existe, cette version devrait être disponible dans la boutique en question.

Est-ce que le CRTC pourrait intervenir? J'imagine que oui. Je ne suis pas un spécialiste du CRTC, mais ce serait certainement une bonne chose qu'il intervienne de ce côté.

Mme Dubé : Le CRTC devrait s'assurer qu'il n'y ait pas de bulle où il n'y a pas de Internet haute vitesse. Il n'a pas besoin d'aller sur la Basse-Côte-Nord. Tout près de Lévis, à côté de Québec, il y a des endroits, des bulles, où il n'y a pas d'accès à Internet haute vitesse parce que ce n'est pas rentable pour les compagnies d'y aller où il y a très peu de résidents dans des rangs.

Je vais vous démontrer l'importance du fait que Internet haute vitesse soit accessible pour tous. Je vais vous faire part d'une donnée qui sortira en janvier 2012. C'est donc une primeur qu'on vous révèle aujourd'hui.

This concerns people's main source of information for news and current affairs. In 2008, television was the main source of information for 63 per cent of people. In 2011, it is still television, at 41 per cent.

However, WebTV and the Internet were sources of information for 13 per cent of people in 2008 and 30 per cent in 2011. Growth has been so strong between 2010 and 2011 that, in six months, the main source of information for news will be the Internet. It will no longer be television. That shows you the importance of universal access.

Senator Losier-Cool: Is the same true for on-line shopping?

Ms. Dubé: What is interesting about on-line shopping — we measure this every month — is that \$250 million leaves Quebec every month to buy items in the United States since businesses in Quebec have not really switched to on-line sales.

Senator Losier-Cool: A study recently came out.

Mr. Roy: Obviously, then you shop in English.

The Deputy Chair: It is odd that we should be talking about that now, when today is Cyber Monday in the United States.

Ms. Dubé: Yes. I can guarantee you that people on my team have gone to buy iPads.

Senator Mockler: I have heard various things at book fairs. How could e-books be made more available for our francophone communities across the country?

Mr. Roy: I am thinking as I speak, and that does not always produce good results. If you go onto www.amazon.ca, which will immediately transfer you to www.amazon.com and look for French-language books for Kindle, there are some, but not that many, and they are not necessarily the latest titles. There are a number of reasons for that. The French-language book industry is resisting, as it were, the switch to digital because there are extremely important issues involved.

If we wanted that switch to occur, I have the impression a number of things would have to be done. Publishers that are already operating in a small market and whose financial situation is not necessarily very solid would have to be reassured that what we have seen in the United States will not necessarily happen here, that is to say that profit margins will gradually collapse and that, at one point, the business will no longer be viable. If you look at the prices of e-books in the United States, you see that they are sometimes much lower than the price of paper versions.

This raises the issue of the publisher in the book chain. Publishers are concerned. To help them make the switch, they will probably have to be given financial incentives, supported in a way.

Cela concerne la principale source d'information utilisée pour consulter l'actualité et les nouvelles. En 2008, la principale source d'information était la télévision à hauteur de 63 p. 100. En 2011, c'est toujours la télévision à hauteur de 41 p. 100.

Toutefois, pour la source d'information Webtélé et Internet pour s'informer, c'était à hauteur de 13 p. 100 en 2008 et c'est à hauteur de 30 p. 100 en 2011. La croissance entre 2010 et 2011 est tellement forte que, d'ici six mois, la principale source d'information des nouvelles sera Internet. Ce ne sera plus la télévision. Cela vous démontre l'importance d'un accès partout.

Le sénateur Losier-Cool : Le magasinage en ligne, c'est la même chose?

Mme Dubé : Ce qu'il y a de particulier concernant le magasinage en ligne — nous le mesurons tous les mois — c'est que 250 millions de dollars sortent tous les mois du Québec pour acheter aux États-Unis puisque les entreprises au Québec actuellement ne sont pas réellement passées à la vente en ligne.

Le sénateur Losier-Cool : Une étude est sortie récemment.

M. Roy : Évidemment, on magasine en anglais à ce moment-là.

La vice-présidente : C'est bizarre que nous en parlions aujourd'hui, alors que c'est aujourd'hui aux États-Unis le Cyber Monday.

Mme Dubé : Oui. Je peux vous garantir que des gens dans mon équipe sont allés se procurer des iPads.

Le sénateur Mockler : J'ai entendu différentes choses dans des salons du livre. De quelle manière pourrait-on rendre davantage disponibles les livres numériques pour nos communautés francophones à travers le pays?

M. Roy : Je réfléchis en même temps que je parle; cela ne donne pas toujours de bons résultats. Si vous allez sur www.amazon.ca qui, tout de suite, vous transférera sur www.amazon.com et que vous cherchez des livres en français pour le Kindle, il y en a. Mais il n'y en a pas tant que ça et ce n'est pas nécessairement les derniers titres. Cela tient à plusieurs raisons. L'industrie francophone du livre résiste, entre guillemets, au virage vers le numérique car il y a des enjeux extrêmement importants.

Si on voulait que ce virage se produise, j'ai l'impression qu'il faudrait faire un certain nombre de choses. Il faudrait rassurer les éditeurs qui travaillent déjà dans un petit marché et dont la situation financière n'est pas nécessairement très solide, sur le fait que ce qu'on a pu voir aux États-Unis ne se passera pas nécessairement ici, c'est-à-dire voir les marges de profit s'effondrer petit à petit et qu'à un certain moment l'entreprise ne soit plus viable. Si vous regardez le prix des livres numériques aux États-Unis, vous voyez qu'il est parfois beaucoup plus bas que le prix de la version papier.

Cela soulève la question de l'éditeur dans la chaîne du livre. Les éditeurs sont inquiets. Pour les aider à prendre le virage, probablement qu'il faudrait donner des incitatifs financiers, les soutenir d'une certaine manière.

Ms. Dubé: Currently in Quebec, e-books are really a very marginal economy. In 2011, 7.8 per cent of adult Quebecers will read e-books. That is good growth relative to 2010 because that has virtually doubled, but there is not really any content. If you try to find e-books on an iPad, for example, there are no search engines in French. The search engines are not very simple. It is easy to find books in English, but, to find books in French, you may well know the author and be virtually certain of the title, but you cannot find it because the volume currently is not big enough for the system to be well organized. We are starting an analysis.

Our vice-president, Vincent Tanguay, is looking at the potential evolution of the e-book and we have not really analyzed it enough. We have been asking these questions for three months as we have been laying down our groundwork. So we have no more information.

Mr. Roy: The day before yesterday, I was reading something about the situation in Germany and one of the things that was said is that the German government decided to intervene with respect to the price of e-books to ensure that prices are not much lower than those of paper books, which would have the effect of further encouraging publishers to make the switch to the extent that they are less afraid that all that will undermine the way the industry operates.

Senator Mockler: You are saying that is in Germany?

Mr. Roy: Yes, it seems to me I read something about what is going on in Germany.

Senator Tardif: You have provided us with statistics on the growing popularity of social media and the various on-line entertainment platforms. Do you think Canadian laws are clear enough to provide a framework for the use of social media and the various platforms in order to meet the government's linguistic obligations?

Ms. Dubé: As far as I know, social media and the Internet have arrived more quickly than the laws have adapted. If you look at what is going on in Quebec with regard to the French fact on the Internet, the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the Office de la langue française are the most specific entities, stipulating that, in the case of a government employee, we must work with tools that are in French. They request that the government buy only French versions of software. We sense that they are encouraging improvement. This has been so fast and the laws have not necessarily adapted, and we are still talking about policy. That is what I know with regard to Quebec; for the rest of Canada, that is something we have not looked at.

Senator Tardif: The Treasury Board Secretariat is working on developing guidelines and I believe they have published them. I have not yet had a chance to study them thoroughly. If you had to make any recommendations to the Treasury Board Secretariat, what would they be?

Mme Dubé : Au Québec, actuellement, le livre numérique est vraiment une économie très marginale. En 2011, 7,8 p. 100 des adultes québécois utiliseront le livre numérique. C'est une belle croissance par rapport à 2010, car cela a presque doublé, mais il n'y a pas vraiment de contenu. Si on essaie de trouver, par exemple sur le iPad, des livres numériques, on n'a pas d'outils de recherche en français. Les outils de recherche ne sont pas très simples. On trouve facilement nos livres en anglais, mais pour trouver des livres en français, on a beau connaître l'auteur, on est presque sûr du titre, mais on n'y arrive pas, car le volume n'est pas suffisamment fort pour être bien organisé présentement. On amorce une analyse.

Notre vice-président, Vincent Tanguay, s'occupe de voir à l'évolution possible du livre numérique et on n'a pas vraiment assez analysé. On nous pose ces questions depuis trois mois alors qu'on commence à poser nos jalons. Donc, nous n'avons pas plus d'information.

M. Roy : Avant-hier, je lisais quelque chose sur la situation en Allemagne et l'une des choses qu'on disait, c'est que le gouvernement allemand aurait décidé d'intervenir sur le prix des livres électroniques pour faire en sorte que le prix ne soit pas beaucoup plus bas que le livre en papier; ce qui aurait pour effet d'inciter davantage les éditeurs à prendre le virage dans la mesure où ils ont moins peur que tout cela va chambouler le fonctionnement de l'industrie.

Le sénateur Mockler : Vous dites que c'est l'Allemagne?

M. Roy : Oui, il me semble avoir lu quelque chose sur ce qui se passe en Allemagne.

Le sénateur Tardif : Vous nous avez fourni des statistiques par rapport à la popularité grandissante des médias sociaux et des diverses plateformes de divertissement en ligne. Selon vous, les lois canadiennes sont-elles suffisamment claires pour encadrer l'utilisation des médias sociaux et des diverses plateformes afin de respecter les obligations linguistiques du gouvernement?

Mme Dubé : Pour ce que j'en sais, l'arrivée des médias sociaux et de Internet est beaucoup plus rapide que l'adaptation des lois. Si on regarde ce qui se passe au Québec sur le plan du fait français sur Internet, c'est la Charte canadienne des droits et libertés et l'Office de la langue française qui ont les éléments les plus précis, qui stipulent qu'on doit, quand il y a un employé de l'État, travailler avec des outils qui sont français. On demande que l'État n'achète que des versions françaises des logiciels. On sent que c'est l'encouragement vers une amélioration. Cela a été tellement rapide et les lois n'ont pas été nécessairement adaptées et on parle encore de politique. C'est ce que j'en sais pour le Québec; pour le reste du Canada, il s'agit d'un élément que nous n'avons pas regardé.

Le sénateur Tardif : Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille au développement de lignes directrices et je crois qu'ils les ont publiées. Je n'ai pas encore eu la chance de les étudier à fond. Si vous aviez à faire des recommandations au Secrétariat du Conseil du Trésor, que seraient-elles?

Mr. Roy: You are talking about the internal use of technologies?

Senator Tardif: Internally, but also as federal institutions offering tools and information to Canadian citizens.

Mr. Roy: I do not believe I have any guidelines to suggest off the top of my head. When you have a discussion like the one we are having now, it is important to take into consideration the fact that the digital universe is a new universe, but, at the same time, it is not like the planet Mars. The acts and regulations that apply in the traditional world, in some cases, also apply in the digital world, where the thinking that led to those acts and regulations can continue governing the way things happen in the digital universe. It is not as though the advent of the digital world called everything into question. There have been changes, and we have to reflect on them, but it is reasonable to believe that obligations that obtained under Part IV, Part V, Part VII and so on still obtain in large part in the digital universe as they do in the traditional universe. It is unnecessary to review everything in all cases. There are cases where some revision is necessary. If we go back to the example of GCPedia, the example I referred to earlier, if I am an employee and I have a right to use the language of my choice, that applies for a memo and during a meeting, and it also applies when I access GCPedia or any other type of social media. There is no reason for that right to disappear. It may evolve in some way, I imagine, but the reasons why that right was granted are still valid in this case, as they are in other cases.

The Deputy Chair: Thank you very much. I would nevertheless like to continue discussing e-books.

I get the impression people may not yet instinctively go and see whether such and such a book that has just been published is available in a digital version. We are lagging behind. I am going to go back to 1985, 1986, when no artistic work that was on an electronic medium was covered by the Copyright Act. Changes were made in 1986 and 1993. Perhaps people will find or will have the instinct to go and see whether such and such a book that they want to read is available in an electronic version. When I think of the number of books I had to put away at home on the weekend, I no longer know where to put them. I take large bags of them to a library that deals with people who are less well off so that they have something new to offer.

One of the things that trouble me a great deal is to see how our young people play with the Internet. I owned a computer at the age of 50. I saw that my granddaughter, who was seven or eight years old, already knew how to use it. With all the so-called social sites, a lot of things are being done in English. Young francophones who learn a little English at school go there.

Ms Dubé, earlier you discussed the level of language. I would like to talk about the quality of language.

M. Roy : Vous parlez de l'utilisation des technologies à l'interne?

Le sénateur Tardif : À l'interne, mais aussi en tant qu'institution fédérale offrant des outils et de l'information aux citoyens canadiens.

M. Roy : Je pense que je n'aurais pas de lignes directrices à vous proposer comme cela à brûle-pourpoint. Il est important de prendre en considération, lorsqu'on a une discussion comme celle que nous avons présentement, que l'univers numérique est un univers nouveau, mais en même temps, ce n'est pas comme la planète Mars. Les lois et les règlements qui s'appliquent dans le monde traditionnel, dans certains cas, s'appliquent également dans le monde numérique où la pensée qui a mené à ces lois et ces règlements peut continuer de gouverner la manière dont les choses se passent dans l'univers numérique. Ce n'est pas comme si l'arrivée du numérique remettait tout en question. Il y a des changements et il faut y réfléchir. Mais on peut penser que des obligations qui tiennent en vertu de la partie IV, de la partie V, de la partie VII, et cetera, tiennent encore en bonne partie dans l'univers numérique comme dans l'univers traditionnel. Il n'est pas nécessaire dans tous les cas de tout revoir. Il y a des cas où une certaine révision serait nécessaire. Si on reprend l'exemple de GCPedia, l'exemple dont je parlais tantôt, si je suis un employé et j'ai le droit d'utiliser la langue de mon choix, cela s'applique pour un mémo, lors d'une réunion et cela s'applique également quand j'interviens dans GCPedia ou dans un autre type de média social. Il n'y a pas de raison que ce droit disparaisse. Il pourra évoluer d'une certaine manière j'imagine, mais les raisons qui ont entraîné l'octroi de ce droit tiennent toujours dans ce cas comme dans d'autres cas.

La vice-présidente : Merci beaucoup. J'aimerais quand même poursuivre sur les livres en version électronique.

J'ai l'impression que les gens n'ont peut-être pas encore l'instinct d'aller voir si tel livre, qui vient d'être publié, est disponible en version numérique. Nous sommes en retard. Je vais retourner en 1985, 1986, où aucune œuvre artistique qui était sur un support électronique n'était couverte par la Loi sur les droits d'auteur. On a fait des changements en 1986 et en 1993. Peut-être que les gens trouveront ou auront l'instinct d'aller voir si tel ou tel livre qu'ils veulent lire est disponible en version électronique. Quand je pense à la quantité de livres que j'avais à ranger en fin de semaine à la maison; je ne sais plus où les ranger. J'en apporte en gros sacs à une bibliothèque qui reçoit des gens moins fortunés pour qu'ils aient des choses neuves à offrir.

Une des choses qui m'inquiète beaucoup, c'est de voir comment nos jeunes jouent avec Internet. J'ai été propriétaire d'un ordinateur à l'âge de 50 ans. Je voyais ma petite-fille qui, à sept ou huit ans, savait déjà comment s'en servir. Avec tous ces sites dits sociaux, beaucoup de choses se font en anglais. De jeunes francophones, qui apprennent un peu l'anglais à l'école, s'en vont là.

Madame Dubé, vous parliez tout à l'heure du niveau de langage. J'aimerais parler de la qualité de la langue.

Instead of writing, « Je trouve ça très drôle », young people will write LOL, “laughing out loud.” I have obviously learned that. I was forced to learn what that meant, but all that writing, that original writing that has become the fashionable thing, scares me with regard to the quality of the French that our young people speak and write. Am I wrong or right?

Ms. Dubé: You are right. It is a major concern for the Department of Education in Quebec, which is developing *École 2.0* to ensure that an excellent level of French is used. It is disturbing and, at the same time, it is all we can do using technology correctly to support searches on good sites, the creation of intelligence, the creation of new knowledge. It is also an opportunity. It is true that the very shortened forms used on social media are disturbing, but the fact remains that young people have always found a way to speak to each other, a language of their own. When we go back to the pedagogical aspect, that aspect is very closely monitored and it is a duty when teaching both French and English not to tolerate this contraction of words into symbols.

Mr. Roy: The level of language is not the same on the Internet. When I write on an iPad, since I am in a hurry, I omit accents or apostrophes, for example. I do a number of things on my iPad that I would not do if I was writing a text intended for a Senate committee, for example. I am aware of the fact that I do not write the same way on the Internet as when I write a text intended for important people.

The same is true for young people. They know in many cases that if they write “en t k” in an e-mail, they cannot do that in an assignment that has to be submitted in class. The problem will arise on the day when “en t k” winds up in school assignments and doctoral dissertations.

The Deputy Chair: Perhaps the term will be accepted by the Académie française.

Mr. Roy: In short, this is undoubtedly a problem. However, perhaps we attach more importance to it than it deserves if young people are aware that they have to change levels of language depending on the forum.

The Deputy Chair: I believe there is nevertheless reason to be concerned. Unfortunately, that is all the time we have.

Senator Poirier: This coded language that people use on Twitter and in chatting is not just a problem among francophones; it is a problem you see as much among anglophones as among francophones. Anglophones use their own codes and new language. I wanted to mention that to you.

The Deputy Chair: You are absolutely right. Ms. Dubé, Mr. Roy, thank you. We have spent an extraordinary hour. We have learned a lot of things. You have given us much food for thought for this report. Thank you very much for that.

Les jeunes au lieu d'écrire « je trouve ça très drôle » vont me faire un LOL, qui signifie « laughing out loud ». Évidemment, j'ai appris. J'ai été forcée d'apprendre ce que cela voulait dire, mais toute cette écriture, cet autographe qui est devenu la chose à la mode, me fait peur quant à la qualité de langue française que nos jeunes parlent et que nos jeunes écrivent. Ai-je tort ou raison?

Mme Dubé : Vous avez raison. C'est une préoccupation majeure du ministère de l'Éducation au Québec, qui est en train de développer l'école 2.0 pour s'assurer que l'usage du français soit de niveau excellent. C'est inquiétant et en même temps, c'est tout ce qu'on peut faire en utilisant les technologies correctement pour appuyer la recherche sur de bons sites, la création de l'intelligence, la création de nouvelles connaissances. Il y a aussi là une occasion. C'est vrai que les médias sociaux sont inquiétants pour les formules très rétrécies, mais il demeure que les jeunes ont toujours trouvé une façon de se parler, un langage qui leur est propre. Lorsqu'on revient à l'élément pédagogique, cet aspect est surveillé avec beaucoup d'insistance et c'est le devoir sur le plan de l'enseignement, que ce soit en français ou en anglais, de ne pas tolérer cette contraction de mots en symboles.

M. Roy : Le niveau de langue n'est pas le même sur Internet. Lorsque j'écris sur un iPad, comme je suis pressé, je vais omettre, par exemple, les accents ou les apostrophes. Je fais plusieurs choses sur mon iPad que je ne ferai pas si j'écrivais un texte destiné à un comité sénatorial, par exemple. Je suis conscient du fait que, sur Internet, je n'écris pas de la même façon que lorsque je rédige un texte destiné à des gens importants.

Il en va de même pour les jeunes. Ils savent, dans bien des cas, que s'ils écrivent “en t k” dans un courriel, ils ne peuvent le faire dans un devoir qui doit être remis en classe. Le problème surviendra le jour où “en t k” se retrouvera dans les travaux scolaires et les dissertations au niveau du doctorat.

La vice-présidente : Le terme sera peut-être accepté par l'Académie française.

M. Roy : Bref, le problème existe sans doute. Toutefois, on lui accorde peut-être plus d'importance qu'il ne le mérite si les jeunes sont conscients qu'ils doivent changer de niveau de langage selon le forum.

La vice-présidente : Je crois qu'il y a lieu tout de même de s'inquiéter. Malheureusement, c'est tout le temps dont nous disposons.

Le sénateur Poirier : Ce langage codé que les gens utilisent sur Twitter et dans le clavardage n'est pas uniquement un problème chez les francophones; c'est un problème que l'on retrouve autant chez les anglophones que chez les francophones. Les anglophones utilisent des codes et un nouveau langage qui leur est propre. Je tenais à vous le mentionner.

La vice-présidente : Vous avez tout à fait raison. Madame Dubé, monsieur Roy, je vous remercie. Nous avons passé une heure extraordinaire. Nous avons appris beaucoup de choses. Vous avez bien nourri nos réflexions pour ce rapport. Je vous en remercie beaucoup.

The committee is also studying Air Canada's obligations under the Official Languages Act. More specifically, it is examining the audit report recently published by the Office of the Commissioner of Official Languages on the provision of bilingual services to Air Canada passengers. This appearance is also an opportunity for the committee to follow up its report on the bilingualism of Air Canada personnel tabled in June 2008.

It is our pleasure to welcome Priscille Leblanc, Vice-President of Corporate Communications at Air Canada; Susan Welscheid, Vice-President of Customer Service; Louise-Helene Senecal, Assistant General Counsel; and Chantal Dugas, General Manager, Linguistic Affairs.

Ladies, thank you for agreeing to appear today. You now have the floor and the senators will follow with questions.

Priscille Leblanc, Vice-President, Corporate Communications, Air Canada: Honourable senators, thank you for giving us this opportunity to appear before you today. We will start by offering our condolences to the chair of this committee, the Honourable Maria Chapat, on the death of her father.

Let me start by saying that we are always pleased to talk about our company's initiatives and ongoing efforts to ensure full compliance with our obligations under the Official Languages Act. We are invited to appear today in relation to the recent audit by the Commissioner of Official Languages on the delivery of services in French and English to Air Canada passengers, the June 2008 committee report regarding Air Canada's bilingual staff as well as the linguistic action plan that we brought forward.

Since we last appeared before this committee in March 2008, Air Canada has experienced many internal changes and has had to manage through various crises beyond its control, which have affected the entire airline industry.

Despite its challenges, the company has always maintained efforts to comply with its obligations under the Official Languages Act.

[English]

We have implemented several initiatives to make employees more aware of Air Canada's official language obligations and improve customer service. These include the Air Canada active offer of service video called *Hello! Bonjour!*, which is shown to all new front-line employees and available on the internal website; internal quality audits performed monthly; the detailed communication of Air Canada's official languages obligations to all new front-line employees; and the creation of a language award.

Le comité se penche aussi, en ce moment, sur les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles. Plus précisément, il se penche sur le rapport de vérification publié récemment par le commissariat aux langues officielles sur la prestation des services bilingues aux passagers d'Air Canada. Cette comparution est aussi une occasion pour le comité de faire un suivi de son rapport, déposé en juin 2008, sur le bilinguisme du personnel d'Air Canada.

Nous avons le plaisir d'accueillir Mme Priscille Leblanc, vice-présidente des communications de l'entreprise, Mme Susan Welscheid, vice-présidente du service à la clientèle, Mme Louise-Helene Senecal, conseillère juridique principale, et Mme Chantal Dugas, chef de service général des affaires linguistiques.

Mesdames, merci d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui. Vous avez maintenant la parole et les sénateurs suivront avec des questions.

Priscille Leblanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise, Air Canada : Honorables sénateurs, nous vous remercions de l'occasion qui nous est donnée de nous adresser à vous aujourd'hui. On va commencer par offrir nos condoléances à la présidente de ce comité, l'honorable Maria Chapat, à l'occasion du décès de son père.

Je tiens tout d'abord à souligner que c'est toujours avec plaisir que nous venons parler des initiatives et des efforts continuels de notre entreprise afin d'assurer une conformité totale à nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous avons été invitées à témoigner aujourd'hui relativement à la vérification récemment menée par le commissaire aux langues officielles au sujet de la prestation de services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada, au rapport produit par le comité en juin 2008 concernant le personnel bilingue d'Air Canada ainsi qu'au Plan d'action linguistique que nous avons présenté.

Depuis la dernière fois que nous nous sommes adressés au comité, en mars 2008, Air Canada a connu nombre de changements internes et a dû affronter diverses crises indépendantes de sa volonté ayant également perturbé toute l'industrie du transport aérien.

Malgré ces défis, la société a toujours maintenu ses efforts afin de respecter ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

[Traduction]

Nous avons mis en oeuvre plusieurs initiatives afin de sensibiliser davantage les employés aux obligations d'Air Canada concernant les langues officielles et d'améliorer le service clientèle. En voici quelques-unes : la vidéo *Bonjour! Hello!* sur l'offre active de services d'Air Canada présentée à tous les nouveaux employés de première ligne et disponible dans notre site web interne; la réalisation d'audits de qualité internes mensuels; la communication détaillée des obligations d'Air Canada en matière de langues officielles à tous les nouveaux employés de première ligne; et la création d'un prix linguistique.

In addition, in order to standardize its bilingual service in Canada and in a number of foreign cities, whether there is significant demand or not, Air Canada has implemented many automated systems that offer consistent services in both official languages, such as self-service kiosks at airports that enable customers to perform numerous transactions, the mobile device application and the website. As technology continues to evolve, we look for new opportunities to better our service delivery.

[Translation]

In 2010, as the official carrier of the Olympic and Paralympic Winter Games, Air Canada rose to the challenge of offering thousands of visitors, dignitaries, journalists and athletes service in both official languages, something that very few believed possible. During the event, Air Canada also supported official languages by sponsoring Place de la Francophonie on Granville Island. Our performance during the games, on every front, including the availability of service in both official languages for our customers, is a source of pride at Air Canada. Our overall performance on linguistic duality was successful mainly as a result of its complete integration into an intensive overall preparedness exercise for the games, demonstrated leadership and commitment from the executive team and the Olympic preparedness project manager.

In retrospect, the resources allocated by the company to ensure a successful performance during the games actually exceeded demand in Vancouver.

While Air Canada cannot afford to maintain this level of support on an ongoing basis as many participants were volunteers, best practices have been identified to improve on existing initiatives in place in Vancouver and other Canadian airports according to needs and capacity.

[English]

As you know, the Office of the Commissioner of Official Languages audited our service delivery in both official languages in the fall of 2010. As part of this exercise, the audit team met with employees from around the country, including airport and in-flight personnel, managers and senior executives, to gather information about their perceptions and understanding of the company's obligations regarding official languages and the implementation of the linguistic policy itself.

We welcomed the report of the Commissioner of Official Languages and are pleased that the audit identified the many tools and initiatives put forward by Air Canada not only to meet its obligations under Part IV of the Official Languages Act but, above all, to fulfil its commitment to its customers and thereby provide them with quality service in the official language of their choice.

En outre, en vue de normaliser son service bilingue au Canada et dans un certain nombre de villes à l'étranger, quelle que soit l'importance de la demande, Air Canada a mis en place plusieurs systèmes automatisés qui offrent des services uniformes de même qualité dans les deux langues officielles, comme les bornes libre-service dans les aéroports où les clients peuvent effectuer de nombreuses transactions, l'application pour appareils mobiles et le site web. À mesure que la technologie évolue, nous cherchons de nouvelles possibilités d'améliorer notre prestation de services.

[Français]

En 2010, à titre de transporteur officiel des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver, Air Canada s'est montrée à la hauteur en proposant à des milliers de visiteurs, dignitaires, journalistes et athlètes des services dans les deux langues officielles, exploit que peu de gens croyaient possible. Durant l'événement, Air Canada a également appuyé les langues officielles en commanditant la Place de la Francophonie à Granville Island. Sur tous les plans, y compris la disponibilité du service dans les deux langues officielles à l'intention des clients, notre performance durant les jeux est une source de fierté à Air Canada. Notre bon rendement global quant à la dualité linguistique est attribuable à l'intégration complète de l'offre bilingue dans la préparation intensive en vue des jeux ainsi qu'au leadership et à l'engagement démontrés par l'équipe de direction et le chef de projet en matière de préparation aux jeux olympiques.

A posteriori, nous constatons que les ressources allouées par la société en vue d'assurer un bon rendement durant les jeux excédaient la demande à Vancouver.

Air Canada ne peut se permettre de maintenir ce degré de soutien de façon continue, puisque bon nombre des participants étaient bénévoles. Cependant, les meilleures pratiques ont été définies en vue d'améliorer les initiatives déjà en place à Vancouver et à d'autres aéroports canadiens, selon les besoins et la capacité.

[Traduction]

Comme vous le savez, le Commissariat aux langues officielles a procédé à la vérification de notre prestation de services dans les deux langues officielles à l'automne 2010. L'équipe de vérification a donc rencontré des employés de partout au pays, notamment du personnel des aéroports et du Service en vol, des gestionnaires et des cadres supérieurs, afin d'en savoir davantage sur leur perception et leur compréhension des obligations de la société à l'égard des langues officielles et de la mise en oeuvre de la politique linguistique en tant que telle.

Nous avons bien accueilli le rapport du commissaire aux langues officielles et sommes ravis que la vérification ait permis de relever les nombreux outils et initiatives adoptés par Air Canada non seulement pour remplir ses obligations que lui impose la partie IV de la Loi sur les langues officielles, mais surtout pour respecter son engagement envers ses clients et, par conséquent, leur fournir un service de qualité dans la langue officielle de leur choix.

[Translation]

It is also important to point out that unlike government institutions subject to the Official Languages Act, Air Canada receives no direct or indirect federal subsidies for language-related training, testing or communications. Nonetheless, Air Canada has allocated significant resources, financial and human, to maintain its language programs even in the face of industry challenges and economic slowdown. In fact, Linguistic Affairs is one of the few departments at Air Canada whose budget and programs have not been subject to cutbacks over the years.

Our most recent Linguistic Action Plan addresses the concerns raised by the Commissioner of Official Languages in the audit and at the same time deals with issues raised in the June 2008 Senate committee report.

The plan also clarifies our linguistic policy, roles and responsibilities and how to achieve our goals.

[English]

In accordance with the audit findings, Air Canada recognizes that, despite the many tools already in use, greater effort must be made to raise awareness of its language obligations and responsibilities among its employees. Air Canada agrees that its new official languages action plan will help standardize its language activities and linguistic initiatives. We will convey a clear message to all of our employees, and our managers will reinforce it on a more consistent basis, as set out in our action plan.

The action plan is intended as a reference tool for all Air Canada employees and consists of six sections: management's commitment and leadership, recruitment, employee training and communications, service standards, audits and performance, and communities.

[Translation]

As with any major corporate initiative, commitment to promoting a culture of language duality must begin with senior management. Recognizing that the unique nature of the company's activities requires the mobilization of all of its integrated resources to foster a bilingual culture, management has implemented an accountability framework to establish guidelines for managing official languages effectively. To do this, we began by redefining the roles and responsibilities of the official languages manager as well as those of the co-champions. We have also set goals and performance indicators. Performance follow-up and regular meetings with key staff will enable the company to more quickly identify areas where gaps seem to exist and to bring about appropriate measures or changes.

[Français]

Il est aussi important de mentionner que, contrairement aux institutions gouvernementales assujetties à la Loi sur les langues officielles, Air Canada ne reçoit aucune subvention fédérale directe ou indirecte pour la formation, les tests et les communications relatives aux langues. Néanmoins, Air Canada a alloué d'importantes ressources pour maintenir ses programmes linguistiques et ce même en période de difficultés dans l'industrie et de ralentissement économique. En fait, les affaires linguistiques sont l'un des rares services dont le budget et les programmes n'ont pas subi de réduction au fil des ans.

Notre plus récent Plan d'action linguistique permet de répondre aux préoccupations soulevées par le commissaire aux langues officielles dans la vérification et, par le fait même, de traiter des préoccupations énoncées dans le rapport du comité sénatorial de juin 2008.

Le plan clarifie également notre politique linguistique, les rôles et responsabilités de chacun et la manière d'atteindre nos buts.

[Traduction]

Conformément aux conclusions de la vérification, Air Canada reconnaît que, malgré les nombreux outils déjà utilisés, il faut déployer des efforts supplémentaires pour accroître la sensibilisation à ses obligations et à ses responsabilités linguistiques parmi ses employés. Air Canada convient que son nouveau plan d'action sur les langues officielles sera utile pour normaliser ses activités et initiatives linguistiques. Nous allons transmettre un message clair à tous nos employés, et nos gestionnaires veilleront à faire respecter davantage la politique, comme c'est décrit dans notre plan d'action.

Le plan d'action, qui se veut un outil de référence à l'intention de tous employés d'Air Canada, comprend six sections : engagement et leadership de la direction; recrutement; communication et formation; normes de service; vérifications et rendement; et communautés.

[Français]

Comme pour toutes les initiatives de grandes entreprises, l'engagement à promouvoir une culture bilingue doit émaner de la haute direction. Reconnaissant que la nature particulière de ses activités exige la mobilisation de toutes les ressources de la société en vue de favoriser une culture bilingue, la direction a mis en œuvre un cadre de responsabilisation visant à établir les principes directeurs et la gestion efficace des langues officielles. Pour ce faire, nous avons débuté par la redéfinition des conditions du responsable et des cochampions des langues officielles. Nous avons également établi des objectifs et des indicateurs de rendement. Un suivi du rendement et des rencontres régulières avec le personnel clé permettront à la société de déterminer plus rapidement les secteurs présentant des lacunes et d'adopter des mesures ou des changements appropriés.

[English]

We are committed to developing an official languages publication that employees and managers can consult on a daily basis, such as a guide. The publication will detail language procedures for recruitment, displays, training, the active offer, language levels, language training, document translation, the tuition fee reimbursement policy, language requirements for specific positions, service standards, et cetera.

[Translation]

In order to fulfil its language obligations, Air Canada must maintain a sufficient number of bilingual employees on staff. Recruiting new bilingual employees, specifically from outside Quebec, has always been and continues to be a significant challenge for the company.

This challenge is not unique to Air Canada since all federal institutions must also serve the public in both official languages. All federal institutions as well as private enterprises therefore compete to hire resources from the same limited pool.

While recruiting, one of the problems we noticed is the lack of opportunities for practising language skills. Many candidates tell us they attended French immersion for the duration of their elementary and secondary schooling, but have not had the opportunity to use the language since, and even if they have been away from school for only a couple of years, their language skills have started to decrease even to the point where they can no longer hold simple conversations in the language.

[English]

Also, over the past 10 years, it has been nearly impossible for us to increase our percentage of permanent bilingual employees, particularly since much of our hiring has been for seasonal or part-time positions. While Air Canada is generally considered an employer of choice for anyone wanting a career in the aviation industry, the company must advertise through targeted media and work with linguistic minority communities in order to draw a sufficient number of bilingual candidates. We are hopeful, however, that this situation will improve as our most recent labour contract with our airport employees is favourable to permanent hiring.

[Translation]

Since our last appearance before this committee, our work with the language minority communities, colleges and universities helped us improve our recruitment of bilingual resources. As an example, today, in 2011, 73 per cent of our new recruits at airports and call centres were bilingual in comparison with 39 per cent in 2008.

[Traduction]

Nous nous sommes engagés à concevoir une publication sur les langues officielles que les employés et les gestionnaires pourront consulter au quotidien, comme un guide. La publication décrira les procédures linguistiques relatives au recrutement, à l'affichage et à la formation, l'offre active de service, les niveaux de langage, la formation linguistique, la traduction de documents, la politique sur le remboursement des frais de scolarité, les exigences linguistiques de certains postes, les normes de service, et cetera.

[Français]

Pour respecter ses obligations linguistiques, Air Canada doit maintenir un nombre suffisant d'employés bilingues au sein de son effectif. Le recrutement de nouveaux employés bilingues, en particulier à l'extérieur du Québec, a toujours été et demeure un défi de taille pour la société.

Air Canada n'est pas la seule à devoir surmonter ce défi puisque toutes les institutions fédérales sont tenues de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions fédérales de même que les entreprises privées se font donc compétition pour embaucher les ressources au sein d'un même bassin limité.

Dans les processus de recrutement, l'un des problèmes que nous avons constatés est le manque d'occasions de mettre en pratique les compétences linguistiques. De nombreux candidats nous informent qu'ils ont participé à un programme d'immersion en français pendant toutes leurs études primaires et secondaires, mais qu'ils n'ont pas eu l'occasion d'utiliser cette langue depuis ce temps. Même s'ils ont fini leurs études il y a quelques années seulement, leurs compétences linguistiques ont commencé à décroître au point où ils ne peuvent plus soutenir une simple conversation.

[Traduction]

De plus, au cours des 10 dernières années, il nous a été presque impossible d'augmenter la proportion d'employés permanents bilingues, d'autant plus que nous avons surtout pourvu des postes saisonniers ou à temps partiel. Bien qu'Air Canada soit généralement considérée comme un employeur de choix pour quiconque désire faire carrière dans le secteur du transport aérien, elle doit faire de la publicité dans certains médias ciblés et collaborer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin d'attirer un nombre suffisant de candidats bilingues. Nous avons toutefois bon espoir que cette situation s'améliorera, car le dernier contrat de travail de nos employés des aéroports favorise l'embauche permanente.

[Français]

Depuis notre dernière comparution devant ce comité, notre collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les collèges et les universités nous a aidés à améliorer notre recrutement de ressources bilingues. À titre d'exemple, en 2011, 73 p. 100 de nos nouveaux employés dans les aéroports et centres téléphoniques étaient bilingues, par rapport à moins de 39 p. 100 en 2008.

Employees for whom French is a second or third language who are not regularly called upon to use their French-language skills have the same challenges as the candidates mentioned previously and must be able to practise to help maintain their language skills. Even though many of our employees have strong language qualifications or have previously received language training at the time of hiring, many report that without sufficient opportunity to practise French in the workplace, they notice a decline in their language skills.

We recognize that we need to be creative in developing new training models and encouraging employees to use them. Air Canada already has many communication channels it can use to promote awareness but a more organized and systematic approach is needed to improve consistency.

One of the initiatives currently in place includes wearing the “J’apprends le français” pin. We have already noticed a positive impact from this initiative, which aims to instil the necessary confidence in employees who are not qualified in French to promote the active offer. Employees told us that customers are more understanding and speak less quickly to someone seeing wearing the pin. This in turn encourages employees who were previously intimidated to address customers in French to do so more often.

By creating more opportunities to practise their French, these employees have more opportunity to increase their level of skill or at least maintain it while meeting customers’ expectations.

[English]

Air Canada offers a variety of language courses to its employees and to Jazz employees, including beginner, intermediate and advanced level courses, to meet their many needs. In addition to traditional classroom training, employees will be able to make use of online support over the next few years, which will provide greater flexibility to those with variable schedules and those travelling around the world.

[Translation]

In order to provide consistent service in both languages and effectively allocate our bilingual resources, it is essential to develop, review and maintain service standards for all customer service areas. These standards will be communicated appropriately to all employee groups in order to ensure compliance.

To do so, a review of appropriate standards and procedures based on the reality and requirements of the various positions and location is underway.

Les employés dont le français est la deuxième ou la troisième langue et qui n’ont pas l’occasion de mettre régulièrement en pratique cette langue font face aux mêmes défis que les candidats mentionnés précédemment. Ils doivent donc être en mesure d’utiliser leurs compétences linguistiques pour les maintenir. Même si bon nombre d’employés ont de solides compétences linguistiques ou ont déjà reçu de la formation linguistique au moment de leur embauche, ils sont nombreux à faire remarquer que faute de pouvoir parler suffisamment français au travail, leurs compétences ont décliné.

Nous reconnaissons donc que nous devons faire preuve de créativité dans l’élaboration de nouveaux modèles de formation et encourager les employés à les utiliser. Air Canada a déjà à sa disposition de nombreux moyens de communication pouvant servir à accroître la sensibilisation, mais une approche plus organisée et plus systématique est requise pour améliorer l’uniformité.

L’épinglette sur laquelle est écrit « J’apprends le français » représente l’une des initiatives déjà mises en œuvre. Nous avons déjà constaté l’incidence positive de cette initiative qui vise à donner la confiance nécessaire aux employés qui ne sont pas qualifiés en français afin qu’ils fassent la promotion de l’offre active de services. Des employés nous ont dit que les clients se montrent plus compréhensifs et parlent plus lentement aux employés s’ils voient que ceux-ci portent l’épinglette. En retour, ces employés, qui étaient auparavant intimidés, sont plus susceptibles de s’adresser en français aux clients.

En créant plus d’occasions de pratiquer le français, nous leur donnons plus de chances d’augmenter leur niveau de compétence ou, au moins, de le maintenir tout en répondant aux attentes des clients.

[Traduction]

Air Canada offre une variété de cours de langue à ses employés et aux employés de Jazz, notamment des cours de niveaux débutant, intermédiaire et avancé, afin de répondre à leurs nombreux besoins. En plus de suivre une formation traditionnelle en classe, les employés bénéficieront de soutien en ligne au cours des prochaines années. Ceux et celles qui ont un horaire variable ou qui voyagent partout dans le monde jouiront ainsi d’une plus grande flexibilité.

[Français]

Afin d’offrir un service uniforme dans les deux langues officielles et d’affecter efficacement nos ressources bilingues, il est essentiel d’établir, de revoir et de maintenir les normes de service dans tous les secteurs du service à la clientèle. Ces normes doivent être communiquées de façon appropriée à tous les groupes d’employés de façon à assurer leur respect.

Afin d’y parvenir, nous passons actuellement en revue les normes et les procédures concernées en fonction de la réalité et des exigences des divers postes et lieux de travail.

[English]

Although an audit system is already in place, we believe in an improved monitoring system, which will ensure that the offer of service in both official languages is of equal quality on the ground or in the air. This system will help identify areas for improvement as well as those where we are successful that could serve as examples. The same audit system could also be implemented to ensure compliance among other carriers who operate under the banner Air Canada Express, like Jazz, which offers services on behalf of Air Canada, as Air Canada has a duty to ensure these carriers provide the services in both official languages where there is significant demand.

[Translation]

In conclusion, please allow me to reiterate our company's firm commitment to complying with its language obligations under the Official Languages Act. We do recognize that there is still work to be done to better standardize our bilingual services throughout the country.

Rest assured that we take these obligations very seriously. We will be sending a clear message to this effect to all our employees and will call on our managers to consistently reinforce it. For us, serving our clients in the official language of their choice simply makes good business sense. Thank you for your attention. We welcome your questions.

The Deputy Chair: Thank very much, Ms. Leblanc. I believe that all those who used to think that the Official Languages Act, the Canadian act, was very tough on the people of Air Canada, among others, all those who were watching the PanAm series found themselves in the mid-1950s, when speaking three languages was an essential employment condition for a flight attendant, who was called a stewardess at the time. Here it is not easy to have even two.

However, if you are on an international flight, you will be told at times: "Today we have people on board who can answer your questions in French, English, Spanish, Arabic and Mandarin." French is still the language for which it will be hardest to find someone. Whatever the case may be, I am sure that a lot of colleagues have questions to ask you.

Senator Mockler: First, I would like to congratulate you on your little book, but I see it is from English to French. Do you have the equivalent, but from French to English?

Chantal Dugas, General Manager, Linguistic Affairs, Air Canada: Yes.

Senator Mockler: Congratulations a second time. I would like to have a copy from French to English, please.

Ms. Dugas: Yes, of course.

[Traduction]

Bien qu'une procédure de vérification soit déjà en place, nous croyons en un mécanisme de surveillance amélioré qui garantira la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles, en vol comme au sol. Ce mécanisme contribuera à déterminer quels secteurs nécessitent des améliorations, de même que ceux où nous connaissons du succès et qui pourraient servir d'exemples. Le même mécanisme de vérification peut également servir à assurer la conformité au sein d'autres transporteurs, comme Jazz, qui offrent des services sous la bannière Air Canada Express au nom d'Air Canada, laquelle doit s'assurer que des services sont fournis dans les deux langues officielles là où la demande le justifie.

[Français]

En guise de conclusion, permettez-moi de réitérer le ferme engagement qu'a pris notre société de se conformer aux obligations linguistiques en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous reconnaissons cependant que nous avons encore du travail à faire pour offrir de façon plus uniforme des services bilingues dans tout le pays.

Nous prenons assurément ces obligations très au sérieux et nous transmettrons en ce sens un message sans équivoque à l'attention de tous nos employés et le renforcerons par un apport soutenu de nos gestionnaires. Pour nous, servir nos clients dans la langue officielle de leur choix demeure tout simplement une décision commerciale pleinement sensée. Nous vous remercions de votre attention et nous sommes prêtes à répondre à vos questions.

La vice-présidente : Merci beaucoup, madame Leblanc. Je pense que tous ceux qui avaient l'habitude de trouver que la Loi sur les langues officielles, la loi canadienne, était bien dure pour les gens, entre autres, d'Air Canada, tous ceux qui écoutaient la série PanAm se sont retrouvés au milieu des années 1950 où, pour un agent de bord qu'on appelait à ce moment-là une hôtesse de l'air, parler trois langues était une condition *sine qua non* à avoir l'emploi. Ici ce n'est pas facile même d'en avoir deux.

Par contre, si on est sur un vol qui va à l'étranger, on se fera dire à certains moments : « Aujourd'hui à bord, nous avons des gens qui peuvent répondre à vos questions en français, en anglais, en espagnol, en arabe et en mandarin. » Le français est toujours la langue pour laquelle il sera le plus difficile de trouver quelqu'un. Quoi qu'il en soit, je suis certaine que beaucoup de mes collègues ont des questions à vous poser.

Le sénateur Mockler : Premièrement, j'aimerais vous féliciter pour votre petit livre, mais je remarque que c'est de l'anglais au français. Est-ce que vous avez l'équivalent, mais de français à anglais?

Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques, Air Canada : Oui.

Le sénateur Mockler : Félicitations une deuxième fois. J'aimerais en avoir une copie du français à l'anglais s'il vous plaît.

Mme Dugas : Oui, certainement.

Senator Mockler: I would like us to talk about Bill C-17. What do you think about that bill?

Louise-Helene Senecal, Assistant General Counsel, Air Canada: We believe that Bill C-17 is unnecessary since, first, it concerns two types of entities. First, we can deal with Ace Aviation, which was our main parent company at the time. Now that company holds only a minority interest in Air Canada. I believe it holds less than a 20 per cent interest in Air Canada. It is not a company that provides air services; it is a holding company under the provisions pertaining to Ace Aviation.

With regard to the companies offering services for Air Canada which are contemplated in the first part of the bill, we also believe that is unnecessary. The Official Languages Act already contains, in section 25 in particular, provisions requiring Air Canada to ensure that companies that provide service on its behalf do so as though Air Canada were providing the service. That is to say that, if there is significant demand for Air Canada, there must be significant demand for that company. In our contractual agreements with that company, we have included obligations to meet our service standards, which include, among other things, service in the official languages.

Consequently, we find it hard to understand why this provision of the bill is necessary since the Jazz company provides on our behalf the service we are required to provide under section 25. It is a bit like wearing both suspenders and a belt.

Senator Mockler: I like your answer on Bill C-17. We often hear it said — and I am going to talk about western Canada and the Atlantic region — that you have difficulty recruiting bilingual people. Could you state the comments that we hear on that subject from time to time?

Susan Welscheid, Senior Vice-President, Customer Service, Air Canada: I will answer your question since I am responsible for hiring for airports, in-flight service and reservation service.

We are doing everything in our power to find bilingual employees. We recruit across the country. The growth base is in Toronto. People must therefore live in Toronto in order to work for Air Canada. All growth comes from Toronto.

We recently hired nearly 800 flight attendants, and all of them live in Toronto because that is where Air Canada's growth is; that is where the base is growing. We are having an enormous amount of difficulty finding bilingual employees in the Toronto region. We often find employees in Montreal who are prepared to move to Toronto or to commute between Montreal and Toronto. We have enormous difficulty finding people who speak English and French.

Le sénateur Mockler : J'aimerais qu'on discute au sujet du projet de loi C-17. Que pensez-vous de ce projet de loi?

Louise-Helene Senecal, conseillère juridique principale, Air Canada : Nous considérons que le projet de loi C-17 n'est pas nécessaire puisque, premièrement, il vise deux types d'entité. On peut régler en premier la compagnie Ace Aviation qui, à une époque, était notre compagnie mère principale. Maintenant cette compagnie ne détient que des intérêts minoritaires dans Air Canada. Je crois qu'elle détient moins que 20 p. 100 des intérêts dans Air Canada. Ce n'est pas une compagnie qui offre des services aériens, c'est une compagnie de gestion qui se fait sur le plan des dispositions relative à Ace Aviation.

En ce qui a trait aux compagnies qui offrent des services pour le compte d'Air Canada, visées dans la première partie du projet de loi, nous trouvons également que c'est pas nécessaire. Il existe déjà dans la Loi sur les langues officielles, l'article 25 en particulier, des dispositions prévoyant qu'Air Canada doit veiller à ce que les compagnies qui procurent le service en son nom le fassent au même titre que si Air Canada fournissait ce service. C'est-à-dire que s'il y a une demande importante pour Air Canada, il doit y en avoir une pour cette compagnie. Nous avons inclus, dans nos ententes contractuelles avec cette compagnie, des obligations de rencontrer nos normes de service, qui comportent, entre autres, le service sur les langues officielles.

Par conséquent, nous comprenons mal la nécessité de cette disposition du projet de loi, puisque la compagnie Jazz offre pour nous le service dont nous avons l'obligation en vertu de l'article 25. C'est un peu comme porter à la fois des bretelles et une ceinture.

Le sénateur Mockler : J'aime votre réponse sur C-17. Souvent, on entend parler — et je vais parler de l'Ouest canadien et de l'Atlantique — que vous avez de la difficulté à recruter des personnes bilingues. Pourriez-vous énoncer les commentaires qu'on entend, de temps en temps, à ce sujet?

Susan Welscheid, première vice-présidente, Service clientèle, Air Canada : Je vais répondre à votre question, étant donné que je suis responsable de l'embauche pour les aéroports, du service en vol et du service des réservations.

Nous faisons tout en notre possible pour trouver des employés bilingues. Nous recrutons à travers le pays. La base de croissance est à Toronto. Les gens doivent donc vivre à Toronto pour travailler pour Air Canada. Toute la croissance vient de Toronto.

Nous avons engagé des agents de bord, récemment, près de 800, et tous résident à Toronto car c'est là où se trouve la croissance d'Air Canada, c'est là où la base grandit. Nous avons énormément de difficulté à trouver des employés bilingues dans la région de Toronto. Nous trouvons souvent des employés à Montréal qui sont prêts à déménager à Toronto ou faire du va-et-vient entre Montréal et Toronto. Nous avons énormément de difficulté à trouver des gens qui parlent le français et l'anglais.

In western Canada, we find people who speak all the Asian languages, but it is very difficult to find people who speak English and French.

Senator Mockler: And in the Atlantic?

Ms. Welscheid: It is a little easier in the Atlantic region. Once again, we have a base in Montreal for flight attendants, in Toronto and Vancouver. For reservations, we have, in Atlantic Canada, Montreal, Toronto and Winnipeg. I must admit that it is a major challenge and we are doing everything we can to find bilingual people. Unfortunately, there are very few. That, unfortunately, is the reality in Canada today.

Senator Mockler: Do you ever hire unilingual francophones?

Ms. Welscheid: When we are really short of employees —

Senator Mockler: Unilingual French?

Ms. Welscheid: Unilingual French? No, never unilingual French.

Senator Mockler: Never unilingual French?

Ms. Welscheid: No. Pardon me, I misunderstood the question.

Senator Losier-Cool: To pursue Senator Mockler's question, has Air Canada ever considered a bilingualism bonus?

Ms. Welscheid: We have never considered a bilingualism bonus.

Senator Tardif: I would like to continue on the issue of bilingual staff recruitment. In the June 2008 report of the Standing Senate Committee on Official Languages, we recommended that Air Canada work more with the official language minority communities to facilitate the hiring of bilingual personnel. You say it is very difficult, particularly in certain regions. I am from western Canada, more particularly from Edmonton. If I understand correctly, it is very difficult to hire bilingual staff in western Canada.

Have you contacted training institutions such as the Campus Saint-Jean of the University of Alberta or Simon Fraser University in Vancouver, which offer French-language training programs, the Alliances françaises? They have the Access to Employment in French service levels in the western provinces and in the Atlantic provinces. Have you consulted those communities to see what the potential pool of bilingual candidates would be?

Ms. Dugas: We have a number of contacts depending on the region where we have to recruit. When we have to hire, we contact those persons and describe to them the needs that have to be met.

Dans l'Ouest du Canada, on trouve des gens qui parlent toutes les langues asiatiques imaginables, mais il est très difficile de trouver des gens qui parlent le français et l'anglais.

Le sénateur Mockler : Et dans l'Atlantique?

Mme Welscheid : Dans la région de l'Atlantique, c'est un peu plus facile. Encore une fois, nous avons une base à Montréal pour les agents de bord, à Toronto et à Vancouver. Pour les réservations, nous avons, au Canada Atlantique, Montréal, Toronto et Winnipeg. Je dois vous avouer que c'est un défi de taille et nous faisons tout en notre possible pour trouver des gens bilingues. Malheureusement, il y en a très peu. C'est la réalité d'aujourd'hui, malheureusement, au Canada.

Le sénateur Mockler : Est-ce qu'il vous arrive d'embaucher des personnes unilingues francophones?

Mme Welscheid : Quand nous sommes vraiment à court d'employés...

Le sénateur Mockler : Unilingues français?

Mme Welscheid : Unilingue français? Non, jamais unilingue français.

Le sénateur Mockler : Jamais unilingue français?

Mme Welscheid : Non. Je m'excuse, j'avais mal compris la question.

Le sénateur Losier-Cool : Pour faire suite à la question du sénateur Mockler, est-ce qu'Air Canada a déjà considéré une prime de bilinguisme?

Mme Welscheid : Nous n'avons jamais considéré de prime de bilinguisme.

Le sénateur Tardif : J'aimerais poursuivre sur la question du recrutement de personnel bilingue. Dans le rapport du Comité sénatorial des langues officielles, en juin 2008, nous avons fait la recommandation voulant qu'Air Canada travaille davantage avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de faciliter l'embauche de personnel bilingue. Vous dites que c'est très difficile, surtout dans certaines régions. Je suis de l'Ouest canadien, plus particulièrement de la ville d'Edmonton. Si je comprends bien, il est très difficile d'embaucher du personnel bilingue dans l'Ouest canadien.

Avez-vous contacté des institutions de formation telles le campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta ou l'Université Simon Fraser, à Vancouver, qui offrent des programmes de formation linguistique en français, des Alliances françaises? Les niveaux de services Accès à l'emploi en français existent dans les provinces de l'Ouest aussi bien que dans les provinces de l'Atlantique. Avez-vous consulté ces communautés pour voir quel serait le bassin possible de candidats bilingues?

Mme Dugas : Dépendamment de la région où on doit recruter, nous avons un certain nombre de contacts. Lorsqu'on doit embaucher, nous communiquons avec ces personnes et nous leur

Positions will then be posted on the Web or we will place advertisements in the French-language newspapers in the region and on the campuses.

I can cite a few examples of recent hires. To fill positions at Edmonton and Calgary airports, we contacted the Société éducative de l'Alberta, the Association canadienne française de l'Alberta, the Centre d'accueil et d'établissement d'Edmonton and the University of Calgary. It is true that we are having a great deal of difficulty. However, this year, we changed our approach slightly. We mentioned that we were specifically doing seasonal hiring. However, when it came to finalizing the hiring, we announced permanent positions for the first time and the results are quite good. In Calgary, for example, our staff has increased from 10 per cent to 15 per cent in the space of only one month, and, in Edmonton, we have gone from 6 per cent to 12 per cent. So this time this produced results. So we are seeing a connection between permanent and seasonal positions.

Senator Tardif: I consider the efforts you are making in this area positive. I encourage you to continue your efforts and to continue consulting the associations you cited. Colleges and universities are places you should look to and where you should advertise. I encourage you in that direction on behalf of my province of Alberta. I believe there is a pool of candidates. You have to find a way to go and get them. I do not know whether candidates are encouraged by the fact that positions are part-time or permanent. It is so much easier to hire bilingual people than to have them take language training.

You said in your presentation that your candidates were very often graduates of French immersion programs who are rusty because they have not had the opportunity to use French. However, those skills come back quickly. My experience as a former educator has shown me that French comes back quickly in adults who have been exposed to French at a young age. Very few or perhaps a few language training sessions are probably needed. Those people therefore form a good recruitment pool, not only in western Canada, but in the Atlantic region as well.

The report of the Commissioner of Official Languages states that it is important for you to consult the official language minority communities more regarding Part VII of the Official Languages Act. In your response to the commissioner, you said you did not believe consultation was necessary. Is that still your position?

Ms. Senecal: We agree with regard to recruitment, and we are still consulting the minority language organizations everywhere about that. The recommendation comes from the judgment in *DesRochers v. Simcoe Corporation*, in which it was determined that the linguistic minorities had to be consulted to ensure that the programs were designed to meet their individual needs by minority.

décrivons les besoins à combler. Des affiches paraîtront alors sur le Web ou on mettra des annonces dans les journaux francophones de la région et sur les campus.

Je peux donner quelques exemples d'embauches que nous avons faites récemment. Dans le cas de postes à combler à l'aéroport d'Edmonton et de Calgary, nous avons contacté la Société éducative de l'Alberta, l'Association canadienne française de l'Alberta, le Centre d'accueil et d'établissement d'Edmonton, l'Université de Calgary. Il est vrai que nous avons beaucoup de difficulté. Toutefois, cette année nous avons changé un peu notre approche. Nous avons mentionné que nous faisons spécifiquement de l'embauche saisonnière. Cependant, au moment de finaliser l'embauche, nous avons annoncé, pour la première fois, des postes permanents, et les résultats sont plutôt bons. À titre d'exemple, à Calgary, nos effectifs sont passés de 10 p. 100 à 15 p. 100, seulement en l'espace d'un mois, et à Edmonton, nous sommes passés de 6 p. 100 à 12 p. 100. Donc, cette fois-ci, les choses ont porté fruit. On voit donc un lien entre les postes permanents et les postes saisonniers.

Le sénateur Tardif : Je trouve positifs les efforts que vous faites en ce sens. Je vous encourage à poursuivre vos efforts et continuer à consulter les associations que vous avez nommées. Les collèges et organismes universitaires sont des endroits à favoriser et à faire des annonces. Je vous encourage en ce sens, au nom de ma province de l'Alberta. Je crois qu'il existe un bassin de candidats. Il faut trouver les moyens d'aller les chercher. J'ignore si le fait que les postes soient à temps partiels ou permanents encourage les candidats. Il est tellement plus facile d'embaucher des personnes bilingues que de leur faire suivre une formation linguistique.

Vous avez indiqué dans votre présentation que, bien souvent, vos candidats étaient des finissants de programmes d'immersion française qui sont rouillés car ils n'ont pas eu l'occasion d'utiliser le français. Toutefois, ces aptitudes reviennent rapidement. Mon expérience en tant qu'ancienne éducatrice m'a permis de constater que, chez les adultes qui ont été exposés au français dès leur jeune âge, le français revient facilement. Il faudrait sans doute très peu, peut-être quelques séances de formation linguistique. Ces gens constituent donc un bon bassin de recrutement, non seulement dans l'Ouest canadien, mais aussi dans la région de l'Atlantique.

Le rapport du commissaire aux langues officielles indique qu'il serait important, au niveau de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, que vous consultiez davantage les communautés de langue officielle en milieu minoritaire. Dans votre réponse au commissaire, vous avez indiqué que vous ne croyiez pas que la consultation soit nécessaire. Est-ce toujours votre position?

Mme Senecal : En ce qui a trait au recrutement, nous sommes d'accord et nous continuons à consulter les organismes minoritaires linguistiques un peu partout à ce niveau. La recommandation vient de l'arrêt *DesRochers c. Corporation Simcoe* où il était déterminé, pour des programmes de développement économique, qu'il fallait consulter les minorités linguistiques afin de s'assurer que les programmes étaient conçus pour leurs besoins individuels par minorité.

We do not offer à-la-carte services. We offer passenger services which, under the Transportation Act, we have to offer in the same, equal, non-discriminatory manner to all passengers everywhere. For that reason, we cannot say we will provide a separate service for francophones and another for anglophones. It is a service. We use the same aircraft, the same schedule, the same customer loyalty programs. We told the commissioner that consultation in this case would not have the effect he desired and that, in our view, the judgment has no impact on the services we provide because those services must, by law, be standard. They must be the same, unlike in the case of CALDECH, the Simcoe Erie Corporation, in which the Supreme Court held that there should be individualized community development services. We do not offer consultation services. It is more a product than a service.

Senator Tardif: Yes, but in accordance with obligations under the Official Languages Act, those court decisions go back to the fact that service quality must be equal. And that is why Air Canada is criticized. A traveller's experience in French is often not the same as what one may experience in English. Consequently, with regard to Part IV of the Official Languages Act, no services of equal quality are being offered in both official languages in the country. Consequently, consultation could help because you could gain a clearer idea of the communication needs of those minority communities.

Ms. Senecal: We will take note of your interpretation, and we had considered that there was no correlation between consultation with the communities regarding quality of service and our obligations under Part IV of the Official Languages Act.

We are very much aware that we have a problem, that we are not perfect and that we still have a lot of work to do to provide equal service under Part IV of the Official Languages Act. However, the obligation to consult in order to cater and adjust the service to the community would be contrary to our other obligations under other acts that govern us. That is the point that we had raised, but we are still consulting the communities. We recently met with the Prince Edward Island association and we are still doing that regularly.

Senator Tardif: Those consultations could help you achieve your objectives. They should not be seen as a burden, but rather as something that can help you more effectively discharge your obligations under Part IV and Part VII of the Official Languages Act. I would say that the word "consultation" definitely does not mean "cater." We do not want to favour one group over another. The idea is simply to consult in order to provide service of equal quality.

Nous n'offrons pas de services à la carte. Nous offrons des services par passager que nous devons, par la Loi sur les transports, offrir de façon égale et non discriminatoire de la même façon partout et avec tous les passagers. Pour cette raison, on ne peut pas dire qu'on va faire un service séparé pour les francophones et un autre pour les anglophones. C'est un service. C'est le même appareil, le même horaire, les mêmes programmes de fidélisation que nous utilisons. Nous avons indiqué au commissaire que la consultation, dans ce cas-ci, n'aurait pas l'effet désiré par le commissaire et que ce jugement, quant à nous, n'a pas de portée sur les services que nous rendons, parce que les services doivent par la loi être uniformes. Ils doivent être les mêmes contrairement au dossier de la CALDECH, la Corporation Simcoe Erie où la Cour suprême a dit qu'il devrait y avoir des services de développement individualisés par la communauté. Ce ne sont pas les services de consultation que nous offrons. Cela s'apparente plus à un produit qu'à un service.

Le sénateur Tardif : Oui, mais selon les obligations de la Loi sur les langues officielles, ces décisions des cours reviennent sur le fait que la qualité des services doit être égale. Et c'est ce qu'on reproche à Air Canada. L'expérience du voyageur en français n'est souvent pas la même que celle qu'on peut vivre en anglais. Donc en ce qui a trait à la partie IV de la Loi sur les langues officielles, il n'y a pas de services de qualité égale offerts dans les deux langues officielles du pays. En ce sens, la consultation pourrait aider parce qu'on pourrait voir davantage quels seraient les besoins de communication de ces communautés en situation minoritaire.

Mme Senecal : On prend bonne note de votre interprétation et nous avons considéré qu'il n'y avait pas de corrélation entre la consultation avec les communautés pour la qualité des services et nos obligations en vertu de la partie IV de la Loi sur les langues officielles.

Nous sommes très conscients que nous avons un problème, que nous ne sommes pas parfaits et que nous avons beaucoup de travail à faire encore pour offrir une prestation de service égale en vertu de la partie IV de la Loi sur les langues officielles. Mais l'obligation de consultation afin, le seul mot qui me vient est en anglais « cater », soit le service en fonction de la communauté serait contraire à nos autres obligations en vertu des autres lois qui nous gouvernent. C'est le point que nous avons soulevé, mais nous continuons à consulter les communautés. Récemment, nous avons rencontré l'Association de l'Île-du-Prince-Édouard et nous continuons de le faire de façon régulière.

Le sénateur Tardif : Ces consultations pourraient vous aider à atteindre vos objectifs. Cela ne devrait pas être vu comme étant un fardeau, mais comme quelque chose pouvant vous aider à mieux faire face à vos obligations en vertu de la partie IV et de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Je dirais que le mot « consultation » ne se traduit certainement pas par « cater » en anglais. On ne veut pas privilégier un groupe par rapport à un autre groupe. Il s'agit simplement de consulter afin d'offrir un service de qualité égale.

The Deputy Chair: Earlier Ms. Senecal spoke very negatively about Bill C-17. The commissioner emphasized in his audit that he really had a problem with the fact that he could not investigate the complaints he was receiving concerning Jazz. Bill C-17 includes provisions regarding that to enable the commissioner to investigate when he receives complaints. So that is one thing that is very positive.

Senator Poirier: You are facing challenges in recruiting bilingual people in Canada. You said your biggest challenge was in the Toronto region. Have you considered the possibility of having positions that could be transferred elsewhere in Canada, as a number of companies are doing with Internet technology and other means, where bilingual manpower is more available? I know that a number of countries, in the hotel sector, for example, employ people who work from their homes, in an office with a computer. In that way, they are able to offer a lot more bilingual service. Is that something Air Canada is doing?

Ms. Welscheid: That is in our plans and we are currently trialing it in Calgary. It is a plan that was introduced two weeks ago. We have a customer relations centre. If you have any complaints, and I am sure you have received some, most of our staff is at home. We agree that, with the bilingual pool we have in Canada, particularly for call centres, there are definitely opportunities for establishing virtual centres, but we have to have the union's consent to do that, and we are currently conducting a trial in Calgary.

Senator Poirier: I encourage you to continue because it is easier for you to do that than to ask people to move to the major centres.

Ms. Welscheid: But we have no choice with regard to flight attendants; they absolutely have to be based there.

Senator Poirier: Earlier my colleague asked you whether you had any bilingual employees. You have unilingual anglophones employees, but you have no unilingual francophone employees.

Why could you not have unilingual francophone employees based in francophone majority regions of Canada? If that is accepted practice for anglophones, why would you not accept it on the francophone side?

Ms. Welscheid: Air Canada is a Canadian company that serves the world. It is important for us to be able to serve our clients in both official languages, English and French first of all. I believe that only having French would limit us in the service we could provide.

Senator Poirier: Do you have any unilingual anglophone employees?

Ms. Welscheid: Yes, we have unilingual anglophone employees as a result of the merger that took place with Canadian Airlines in 2000 in which many employees from that company were, and still are, unilingual anglophone. We are doing our best to

La vice-présidente : Madame Senecal parlait tout à l'heure du projet de loi C-17 de façon très négative. Le commissaire, dans sa vérification, souligne qu'il avait vraiment un problème du fait qu'il ne pouvait pas enquêter sur les plaintes qu'il recevait qui visaient Jazz. Le projet de loi C-17 inclut des dispositions à cet égard pour permettre au commissaire d'enquêter lorsqu'il reçoit des plaintes. Alors, c'est une des choses qui est très positive.

Le sénateur Poirier : Vous avez des défis au plan du recrutement pour les personnes bilingues au Canada. Vous avez dit que votre plus grand défi se trouvait dans la région de Toronto. Avez-vous considéré la possibilité, comme plusieurs compagnies le font avec la technologie de Internet et autres, d'avoir des postes qui pourraient être envoyés ailleurs au Canada, là où la main-d'œuvre bilingue est plus disponible? Je sais que plusieurs compagnies, comme dans le secteur de l'hôtellerie, emploient des gens qui travaillent à partir de chez eux, dans un bureau avec ordinateur. Ils peuvent ainsi offrir beaucoup plus de services bilingues. Est-ce quelque chose que fait Air Canada?

Mme Welscheid : C'est dans nos plans et nous sommes présentement à l'essai à Calgary. C'est un plan qui a été lancé il y a deux semaines. On a un centre de relation clientèle. Si vous avez des plaintes, je suis certaine que vous en avez eues, notre personnel pour la plupart est à la maison. Nous sommes d'accord, avec le bassin de bilinguisme qui existe au Canada, surtout pour les centres d'appel, il y a sûrement des possibilités d'avoir des centres virtuels. Mais nous devons avoir l'accord du syndicat pour faire cela et nous faisons un essai à Calgary présentement.

Le sénateur Poirier : Je vous encourage à continuer, car il est plus facile pour vous de faire cela que de demander aux gens de déménager dans les grands centres.

Mme Welscheid : Mais pour ce qui est des agents de bord, on n'a pas le choix, ils doivent absolument être basés.

Le sénateur Poirier : Tantôt, mon collègue vous a demandé si vous aviez des employés bilingues. Vous avez des employés unilingues anglophones, mais vous n'avez pas d'employés unilingues francophones.

Pour quelle raison ne pourrait-il pas y avoir des employés unilingues francophones basés dans les régions canadiennes majoritairement francophones? Si cela est accepté pour les anglophones, pourquoi ne l'accepterait-on pas du côté francophone?

Mme Welscheid : Air Canada est une compagnie canadienne qui dessert le monde. Pour nous, il est important de pouvoir servir nos clients dans les deux langues officielles; d'abord l'anglais et le français. Je crois que de n'avoir que le français, cela nous limiterait dans le service que nous pouvons offrir.

Le sénateur Poirier : Avez-vous des employés unilingues anglophones?

Mme Welscheid : Oui, nous avons des employés unilingues anglophones à cause de la fusion qui a eu lieu en 2000 avec Canadian Airlines où beaucoup d'employés de cette compagnie étaient, et le sont toujours, uniquement anglophones. Nous faisons

encourage them to learn French. We also have special courses for those employees who were with Canadian Airlines and who are unilingual anglophone.

[English]

Senator Poirier: If it is okay to have an English person who is encouraged to speak French to serve Canada as a bilingual person, which is your goal across Canada, then why can that not be reversed when hiring a francophone who is willing to learn English to serve Canada? Why is there a difference? I am having a hard time understanding.

Ms. Welscheid: As far as I am concerned, the anglophone, or unilingual, as I would call them, are the exception at Air Canada. They would never have been hired as Air Canada employees because we were always federally regulated. These are people who came from Canadian Airlines. Our goal is to serve our customers in both official languages.

Senator Poirier: As of today, no positions are available if the person is not bilingual?

Ms. Welscheid: Correct.

Senator Poirier: On the ground and in the air?

Ms. Welscheid: Yes, on the ground and in the air, public service positions must be bilingual. There are certain back office, headquarters positions where some people might be unilingual, might be anglophone.

Senator Poirier: Would there be some back office employees that are only francophone?

Ms. Welscheid: I think we might have some, yes, absolutely.

Senator Tardif: As I go through the airport in Edmonton, and as the people are ushering me through security, according to what you are saying, they are in public service. Would they be bilingual now if they were to be hired?

Ms. Welscheid: Are you talking about the people at security?

Senator Tardif: Air Canada, yes. The Air Canada agents, as we are moving through at the counters, baggage and check-in. Does everyone have to be bilingual at this point?

Ms. Welscheid: We do our best to hire bilingual individuals, but we do have a number of unilingual employees, which is why we have a lot of tools available to them to help them through.

Ms. Dugas: Going forward, we are trying, as I mentioned, now that we have permanent positions to offer. As we have new openings, our intention is to fill these positions only with bilingual candidates.

[Translation]

Senator Tardif: And yet you say only 17 per cent have French as their first official language?

de notre mieux pour les encourager à apprendre le français. Nous avons d'ailleurs des cours spéciaux pour ces employés qui étaient chez Canadian Airlines qui sont unilingues anglophones.

[Traduction]

Le sénateur Poirier : C'est correct d'encourager un anglophone à apprendre le français pour offrir des services bilingues aux Canadiens, ce qui est votre objectif partout au pays, mais alors, pourquoi ne le fait-on pas lorsqu'on embauche un francophone qui est prêt à apprendre l'anglais pour servir les Canadiens? Pourquoi y a-t-il une différence? J'ai beaucoup de mal à comprendre.

Mme Welscheid : À mon avis, les anglophones ou les unilingues, comme je les appelle, sont l'exception à Air Canada. Ils n'auraient jamais été embauchés comme employés d'Air Canada, car nous avons toujours été sous réglementation fédérale. Ce sont des gens qui étaient chez Canadian Airlines. Notre objectif est de servir nos clients dans les deux langues officielles.

Le sénateur Poirier : À l'heure actuelle, une personne qui n'est pas bilingue ne peut pas obtenir de postes?

Mme Welscheid : C'est exact.

Le sénateur Poirier : Au sol, comme en vol?

Mme Welscheid : Oui, au sol, comme en vol, les candidats aux postes du service à la clientèle doivent être bilingues. Il se peut que des unilingues anglophones occupent certains postes aux services de soutien ou à l'administration centrale.

Le sénateur Poirier : Y a-t-il des employés des services de soutien qui sont unilingues francophones?

Mme Welscheid : Je pense que nous en avons, oui.

Le sénateur Tardif : Lorsque je suis à l'aéroport d'Edmonton, d'après ce que vous dites, les employés qui font le contrôle de sûreté travaillent dans le secteur du service à la clientèle. Les gens qu'on embaucherait maintenant seraient-ils bilingues?

Mme Welscheid : Parlez-vous des gens de la sécurité?

Le sénateur Tardif : De ceux d'Air Canada, oui. Les agents d'Air Canada qui nous servent au comptoir, pour nos bagages et l'enregistrement. Est-ce que tout le monde doit être bilingue?

Mme Welscheid : Nous faisons de notre mieux pour embaucher des personnes bilingues, mais nous avons un certain nombre d'employés unilingues, et c'est pourquoi nous avons beaucoup de ressources pour les aider.

Mme Dugas : Comme je l'ai dit, nous essayons de le faire maintenant que nous avons des postes permanents à offrir. Puisque de nouveaux postes seront offerts, nous avons l'intention de les attribuer à des candidats bilingues seulement.

[Français]

Le sénateur Tardif : Pourtant, vous dites qu'il n'y en a que 17 p. 100 qui ont le français comme première langue officielle?

Ms. Dugas: They are employees who have been with us for a number of years, and so as we have to replace them, we will be able to do so with bilingual people. That does not mean that we cannot offer equal service depending on the way staff are allocated. The people who allocate employees ensure there are bilingual people at various service points. If someone is unavailable, procedures are in place so that employees can get help in order to offer service.

Senator Tardif: One of our colleagues, Senator Fortin-Duplessis, who is a member of the Official Languages Committee, said that on an Air Canada Jazz flight, she was given the option of either waiting for a representative who would answer her in French or missing her flight.

By the time someone was found to help her in French, the aircraft would have taken off because she only had 20 minutes before departure.

The Deputy Chair: Regardless of who we are, from the moment we travel, we eventually encounter a bad experience somewhere. I remember in late August, early September, I was returning to Montreal from Regina, with a stop in Winnipeg. In Winnipeg, the stop lasted nearly an hour and, as I did not have to transfer baggage, I went to the gate and realized that I still had 40 minutes before departure. So I went to do some window shopping in the airport. When I returned to the gate, there was no one in the waiting room.

I looked at someone who was there and he said something to me. Ultimately, I said, "I do not understand." It is not that I did not understand what he was telling me, but I had not heard the announcement that there had been a gate change. And he answered me in English.

[English]

Well, he said, "If you do not speak English, that is your problem."

[Translation]

I swear I said nothing. My husband would not have recognized me I was so calm, but it is a bit insulting to be told that. It is not that I did not understand the language, but with all the noise, I had not heard that there had been a gate change. In the end, I went to see one of the screens and saw the change, and I answered:

[English]

I said, "But, sir, I can read."

[Translation]

And I left and I was able to make my connection. I am sure the gate change in Winnipeg that day was not announced in French. It was done in English only. An announcement is surely made in

Mme Dugas : Il s'agit d'employés qui sont là depuis déjà plusieurs années, donc au fur et à mesure qu'on aura à remplacer ces gens, nous pourrons le faire par des gens bilingues. Cela ne veut pas dire que dépendamment de l'aménagement des effectifs on ne puisse pas offrir un service égal. Les gens qui s'occupent de la répartition des employés s'assurent qu'il y ait des gens bilingues aux différents points de service. Si quelqu'un n'est pas disponible, alors il y a des procédures en place pour aller chercher de l'aide pour offrir le service.

Le sénateur Tardif : Une de nos collègues, le sénateur Fortin-Duplessis, qui fait partie du Comité des langues officielles a indiqué que lors d'un voyage, sur un trajet d'Air Canada Jazz, elle avait eu pour option soit d'attendre un représentant qui lui aurait répondu en français soit de manquer son vol.

Le temps que cela aurait pris pour aller chercher quelqu'un pour l'aider en français, l'avion aurait déjà décollé, car il ne restait que 20 minutes avant le départ.

La vice-présidente : Qui que nous soyons, dès que nous voyageons, rencontrons toujours une mauvaise expérience quelque part. Je me souviens de fin août, début septembre, je rentrais à Montréal de Regina, avec un arrêt à Winnipeg. À Winnipeg, l'escale durait presque une heure et n'ayant pas à transférer les valises, je me rends à la barrière pour me rendre compte que j'avais encore 40 minutes avant le départ. Je suis alors allée faire du lèche-vitrine dans l'aéroport. Je reviens là où on doit commencer l'embarquement et il n'y a plus un chat dans la salle d'attente.

Je regarde quelqu'un qui est là. Il m'a répondu je ne sais pas quoi. Finalement, j'ai dit : je ne comprends pas. Ce n'est pas que je ne comprenais pas ce qu'il me disait, mais je n'avais pas entendu l'annonce qu'il y avait eu un changement de barrière. Et il m'a répondu en anglais.

[Traduction]

Eh bien, il m'a dit « si vous ne parlez pas anglais, c'est votre problème ».

[Français]

Je vous jure que je n'ai rien dit. Mon mari ne m'aurait pas reconnue tellement j'ai été calme là-dessus, mais c'est un peu insultant de se faire dire cela. Ce n'est pas que je n'ai pas compris la langue, mais avec tout le bruit, je n'ai pas entendu qu'il y avait eu un changement de barrière. Finalement, j'ai été voir sur l'un des tableaux et là j'ai vu le changement, et j'ai répondu :

[Traduction]

Je lui ai dit : « Mais je peux lire, monsieur. »

[Français]

Et je suis partie et j'ai pu faire mon vol de transit. À Winnipeg, je suis certaine, cette journée-là, l'annonce du changement de barrière n'a pas été faite en français. On ne l'a faite qu'en anglais.

French in Winnipeg for a flight to Montreal. That was quite an unpleasant experience.

Ms. Welscheid: We have procedures in place so that does not occur. So I apologize for what happened.

[English]

The Deputy Chair: It was my problem; I did not hear well.

[Translation]

Ms. Welscheid: As a result of the work we have done with the commissioner's office, we are putting procedures in place to ensure that does not happen again.

The Deputy Chair: Bravo!

Senator Poirier: Today there is always at least one person on the aircraft or on the ground, in the airport, in flight services who can respond to customers in both official languages, for anyone in Canada who takes any Air Canada flight in Canada?

Ms. Welscheid: Normally, there should always be someone who can respond in both languages.

Senator Poirier: Regardless of the flight you take with Air Canada.

Ms. Welscheid: For Air Canada.

Senator Poirier: But the situation has not yet reached that point for Jazz, an affiliated company of Air Canada?

The Deputy Chair: No, that is why we have Bill C-17.

Senator Losier-Cool: Ms. Leblanc, you say on page 2 of your presentation that Air Canada receives no financial assistance, that it has its own funding to implement the linguistic plan.

Have you previously made a request to the federal government for assistance in implementing the linguistic part of the Official Languages Act?

Ms. Leblanc: I am going to ask Ms. Senecal, who has been here as long as I have, to see whether we have submitted a formal request. We have definitely done it informally a number of times, I am sure of that, and we have never been encouraged to continue the initiative.

Ms. Senecal: That is correct. Requests and discussions have taken place on a number of occasions, but there is no mechanism for us as a private company to make a formal request for subsidies. That is not part of the government program. We are not part of the government, as a result of which we are somewhat separate. We are moreover the only ones under the Official Languages Act that are completely privatized and there are no mechanisms to help us, and we have indeed been encouraged not to do that again.

À Winnipeg, pour un vol pour Montréal, il y a sûrement une annonce qui est faite en français. Cela a été une expérience assez désagréable.

Mme Welscheid : Nous avons des procédures en place pour que cela n'arrive pas. Alors je m'excuse pour ce qui est arrivé.

[Traduction]

La vice-présidente : C'était mon problème; je n'avais pas bien compris.

[Français]

Mme Welscheid : Grâce au travail que nous avons fait avec le commissariat, nous sommes en train de mettre en place des procédures pour que cela n'arrive plus.

La vice-présidente : Bravo!

Le sénateur Poirier : Aujourd'hui, pour n'importe qui au Canada qui prend n'importe quel vol au Canada avec Air Canada, il y a toujours au moins une personne sur l'avion ou à terre, à l'aéroport, aux services en vol qui puisse répondre au client dans deux langues officielles?

Mme Welscheid : Normalement, il devrait toujours y avoir quelqu'un qui puisse répondre dans les deux langues.

Le sénateur Poirier : Peu importe quel vol on prend sur Air Canada.

Mme Welscheid : Pour Air Canada.

Le sénateur Poirier : Mais pour ce qui est de Jazz, une compagnie associée à Air Canada, on n'est pas encore rendu là?

La vice-présidente : Non, c'est pour cela qu'on a le projet de loi C-17.

Le sénateur Losier-Cool : Dans votre présentation, madame Leblanc, vous dites, à la page 3, qu'Air Canada ne reçoit aucune aide de financement, qu'il a son propre financement pour appliquer le plan linguistique.

Avez-vous déjà fait une demande au gouvernement fédéral pour vous aider à mettre en œuvre la partie linguistique de la Loi sur les langues officielles?

Mme Leblanc : Je vais demander à Mme Senecal, qui est là depuis plus longtemps que moi, vous voir si on a déposé une demande formelle. On l'a certainement fait plusieurs fois de façon informelle, j'en suis certaine, et on n'a jamais été encouragés de poursuivre l'initiative.

Mme Senecal : C'est exact. Les demandes et les discussions ont eu lieu à plusieurs reprises, mais il n'y a pas de mécanisme pour nous, compagnie privée, de faire une demande formelle de subvention. Cela n'existe pas dans le programme gouvernemental. Nous ne sommes pas membre du gouvernement, donc cela fait en sorte que nous faisons un petit peu bande à part. On est les seuls, d'ailleurs à être sous la Loi sur les langues officielles, à être complètement privatisés et les mécanismes ne sont pas là pour nous aider et, effectivement, on s'est fait encourager à ne pas poursuivre.

Senator Losier-Cool: So we have to rely on the good faith of Air Canada's senior management, which, as each of you has clearly said, is engaged in promoting an equitable service as far as possible in both official languages.

Ms. Leblanc: It is the law, not just good faith. These are legal obligations.

Senator Losier-Cool: To maintain the level of resources, funding.

Ms. Senecal: Yes. Moreover, as we emphasized, despite the economic storms we have experienced, the official languages budget was not affected, whereas cuts were made everywhere else in the company; so that is a sign of encouragement and acknowledgment of the obligation we have not to affect it.

The Deputy Chair: We are encouraged to do business with Air Canada via the Internet, but if a problem arises, it is not always easy to speak to someone in French, or to write about the problem; the person who reads it on the other end cannot read French. That person answers us in English about something that has nothing to do with what I was talking about. I also experienced that last spring.

Ms. Dugas: Once again, that is unacceptable; that is not at all the standard.

The Deputy Chair: Don't they like me, or what?

Ms. Dugas: For a written letter, normally if you write in French, we should have responded in to you French. We have different English and French lines at the call centre. I know there are long waiting lines because we are short-staffed in both languages, but we are about to hire some 100 persons in Montreal, just to meet the shortage. I would like you to show me the letter because responding to you in English is definitely not consistent with our standards.

Senator Losier-Cool: Are you hiring at Air Canada? Do you need staff?

Ms. Dugas: Yes, now we are in Montreal and we have no problems.

Senator Losier-Cool: Are you hiring pilots as well?

Ms. Dugas: I am not sure about pilots, but we are currently hiring at the call centre.

Senator Losier-Cool: I have a grandson who is a pilot and would like to be a pilot with Air Canada.

The Deputy Chair: Honourable senators, are there any other questions?

Senator Tardif: I would like to go back to one point. We talked a lot about communication with the public and recruitment, but there is also the entire language of work issue. And the commissioner's report this year tells us that nine out of

Le sénateur Losier-Cool : Alors il faut se fier à la bonne foi de la haute direction d'Air Canada, qui, et comme chacune d'entre vous l'avez bien dit, est engagée à promouvoir un service qui est équitable autant que possible dans les deux langues officielles.

Mme Leblanc : C'est la loi, et pas juste la bonne foi. Ce sont des obligations légales.

Le sénateur Losier-Cool : Pour maintenir le niveau de ressources, le financement.

Mme Senecal : Oui. D'ailleurs, comme on l'a souligné, malgré les tempêtes économiques que nous avons traversées, le budget des langues officielles n'a pas été touché alors qu'on coupait partout ailleurs dans la compagnie, donc c'est un signe d'encouragement et de reconnaissance de l'obligation que nous avons de ne pas l'avoir affecté.

La vice-présidente : On est encouragé à faire affaire avec Air Canada par Internet. Mais si on a un pépin, essayer de parler à quelqu'un en français n'est pas toujours facile, ou alors écrire notre problème, la personne l'autre côté qui la lit ne lit pas le français. Elle nous répond en anglais sur une chose qui n'a rien à voir avec ce dont moi je parlais. J'ai vécu cela aussi au printemps dernier.

Mme Dugas : Encore une fois c'est inacceptable, ce n'est pas du tout le standard.

La vice-présidente : Est-ce qu'on m'en veut à moi ou quoi?

Mme Dugas : Pour une lettre écrite, normalement si vous écrivez en français, on aurait dû vous répondre en français. Au centre d'appels, nous avons des lignes différentes pour l'anglais et le français. Je sais qu'il y a de longues files d'attente parce que nous sommes à cours de personnel dans les deux langues, mais nous sommes sur le point d'embaucher une centaine de personnes à Montréal, justement pour combler les lacunes. J'aimerais que vous me montriez la lettre parce que ce n'est certainement pas dans nos normes de vous répondre en anglais.

Le sénateur Losier-Cool : À Air Canada, vous embauchez? Vous avez besoin de personnel?

Mme Dugas : Oui, nous sommes maintenant à Montréal et nous n'avons aucun problème.

Le sénateur Losier-Cool : Vous embauchez des pilotes aussi?

Mme Dugas : Des pilotes je ne suis pas certaine, mais au centre d'appels nous embauchons présentement.

Le sénateur Losier-Cool : J'ai un petit-fils qui est pilote et il aimerait bien être pilote à Air Canada.

La vice-présidente : Honorables sénateurs, est-ce qu'il y a d'autres questions?

Le sénateur Tardif : Je voudrais revenir sur un point. Nous avons beaucoup parlé de la question de communication avec le public et de recrutement, mais il y a aussi toute la question de la langue de travail. Et le rapport du commissaire de cette année

10 complaints concerned language of work for 2010-11. Why? What is Air Canada doing to correct that situation?

Ms. Senecal: This year marked a step. Following the restructuring of Air Canada — it was planned for 2004 and only recently completed — Air Canada's technical maintenance service activities were transferred to a company by the name of AVEOS Fleet Performance Inc.

Those employees remained Air Canada employees and were seconded to AVEOS until July of this year. And in July, they were officially transferred from Air Canada to AVEOS. Many of them are no longer Air Canada employees.

That incident generated an enormous number of complaints filed by those employees, who objected to their transfer and have instituted legal proceedings at other levels. It was in that context that this number of complaints was filed. It is not indicative of a decline or change in language of work at Air Canada. It was a reason and it was part of a process. And it is unique to this year.

Senator Tardif: Is AVEOS still providing services for Air Canada?

Ms. Senecal: They offer maintenance services. These are not air services. They are mechanical maintenance services, that is parts, components, engines and aircraft. And Air Canada is indeed one of that company's clients, but that company is not an Air Canada subsidiary or an Ace subsidiary. It is a single, independent company.

Senator Losier-Cool: A bit like Aeroplan?

Ms. Senecal: Aeroplan, indeed.

Senator Tardif: They do not have the same relationship with Air Canada as Jazz, for example?

Ms. Senecal: They have a contractual relationship. The relationship that Air Canada has with Jazz is a contractual relationship, but for different services. Jazz is no longer an Air Canada subsidiary, but the services Jazz provides are provided on behalf of Air Canada, as though Air Canada was providing them.

Furthermore, when you look at the name of a flight, it consists of the letters AC followed by four figures. So that is an Air Canada flight, but operated by Jazz.

Senator Tardif: What other third parties operate on behalf of Air Canada?

Ms. Senecal: You have Air Georgian, which operates Beechcraft aircraft and currently operates under the name Air Alliance. You also have Exploited Valley Aviation, which provides services in the Maritime provinces and near Labrador. You also have Sky Regional, which operates flights between Montreal and Toronto Island.

nous indique que pour l'année 2010-2011, neuf plaintes sur 10 concernaient la langue de travail. Pourquoi? Que fait Air Canada pour remédier à cette situation?

Mme Senecal : Cette année a marqué une étape. Suite à la restructuration d'Air Canada, — c'était prévu en 2004 et ça ne s'est réalisé que récemment — les activités du service d'entretien technique d'Air Canada seraient transférées à une compagnie du nom de AVEOS Gestion de performance avionique.

Jusqu'au mois de juillet cette année, ces employés demeuraient des employés d'Air Canada entières à la compagnie AVEOS. Et en juillet dernier, les employés ont transféré officiellement d'Air Canada à AVEOS. Un grand nombre d'entre eux ne sont plus des employés d'Air Canada.

Cet événement a généré énormément de plaintes logées par ces employés qui se sont opposés à leur transfert et qui ont judiciairisé le processus à d'autres niveaux. C'est dans ce contexte-là que ce nombre de plaintes a été effectué. Ce n'est pas indicatif d'une baisse ou d'une altération de la langue de travail chez Air Canada. C'était un motif et ça s'inscrivait dans un processus. Et c'est unique à cette année.

Le sénateur Tardif : Est-ce que AVEOS continue à offrir des services pour Air Canada?

Mme Senecal : Ils offrent des services d'entretien. Ce ne sont pas des services aériens. Ce sont des services d'entretien mécanique, soit de pièces, de composantes, de moteurs et d'aéronefs. Et, effectivement, Air Canada est l'une des clientes de cette compagnie, mais cette compagnie n'est pas une filiale d'Air Canada ni une filiale de Ace. C'est une compagnie unique et indépendante.

Le sénateur Losier-Cool : Un peu comme Aeroplan?

Mme Senecal : Aeroplan, effectivement.

Le sénateur Tardif : Ils n'ont pas la même relation avec Air Canada que Jazz aurait, par exemple?

Mme Senecal : Ils ont une relation contractuelle. La relation qu'Air Canada a avec Jazz, c'est une relation contractuelle mais pour des services différents. Jazz n'est plus une filiale d'Air Canada, mais les services que fournit Jazz, elle les fournit au nom d'Air Canada, comme si c'était Air Canada qui les fournissait.

D'ailleurs, lorsque vous regardez le nom d'un vol, il est composé des lettres AC suivies de quatre chiffres. Donc, c'est un vol d'Air Canada, mais fourni par Jazz.

Le sénateur Tardif : Quels sont les autres tiers qui opèrent au nom de Air Canada?

Mme Senecal : Vous avez Air Georgian, qui opère des appareils Beach et qui porte actuellement le nom d'Air Alliance. Vous avez également Exploited Valley Aviation, qui offre des services dans les provinces maritimes et près du Labrador. Vous avez également Sky Regional, qui assure la liaison entre Montréal et l'île de Toronto.

Senator Tardif: It is as though Air Canada was offering those services?

Ms. Senecal: In those cases, they are all AC flights followed by four figures.

Senator Tardif: Are employees subject to the regulations of the Official Languages Act?

Ms. Senecal: Not regarding language of work. Bill C-17 will not change that. If you look at the proposals contained in the bill, it is Parts IV, IX and X of the act that are concerned by the proposed amendments, not Part V, which, if I am not mistaken, concerns language of work.

However, where demand is strong, Air Georgian, Employed Valley Aviation and Sky Regional are required to offer service in the official language of the passenger's choice. Sky Regional has moreover hired bilingual staff for the Montreal-Toronto route.

Senator Losier-Cool: And Air Georgian as well?

Ms. Senecal: Air Georgian has no flight attendants. It is the pilots who make the announcement only.

Senator Tardif: Even though it is not mandatory, is that a policy that you would like to promote among employees who work for those companies?

Ms. Senecal: Jazz is a combination of a number of companies such as Air BC, Air Ontario, Air Nova and Canadian Regional. When they became full-fledged Air Canada subsidiaries, they already had longstanding employees.

We cannot impose other management on those employees. What we can require contractually, and that is what we are doing, is that they offer our clientele services in compliance with our obligations under Part IV and, in particular, section 25 of the Official Languages Act.

Senator Tardif: But if employees cannot speak French amongst themselves, how can they maintain a high enough level of proficiency to offer services in French?

Ms. Senecal: That is a challenge. We encourage skill maintenance in our language teaching programs. You have lunchtime conferences given in both languages.

Senator Tardif: It appears there is an absence of any policies that would promote the opportunity for people to work in the official language of their choice; that is far from adequate.

Ms. Senecal: However, with all due respect, that is not the problem if the person is francophone. Francophones will not lose their French because they cannot speak their language of choice. The problem is a person who has a certain level of bilingualism, a more precarious level, who does not have the opportunity to practise his French. That person's mother tongue is English. So

Le sénateur Tardif : C'est comme si Air Canada offrait ces services?

Mme Senecal : Dans ces cas, ce sont tous des vols AC suivi de quatre chiffres.

Le sénateur Tardif : Est-ce que les employés sont assujettis aux règlements de la Loi sur les langues officielles?

Mme Senecal : Pas pour la langue de travail. D'ailleurs, ce n'est pas le projet de loi C-17 qui changera cela. Si on examine les propositions contenues dans le projet de loi, ce ne sont que les parties IV, IX et X de la loi qui font l'objet de propositions d'amendement. Ce n'est pas la partie V, si je ne m'abuse, qui est la Loi sur les langues de travail.

Dans le cas où la demande est forte, les compagnies Air Georgian, Employed Valley Aviation et Sky Regional doivent offrir le service dans la langue officielle du choix du passager. Sky Regional a d'ailleurs embauché du personnel bilingue pour la liaison Montréal-Toronto.

Le sénateur Losier-Cool : Et Air Georgian également?

Mme Senecal : Air Georgian n'a pas d'agents de bord. Ce sont les pilotes qui font les annonces seulement.

Le sénateur Tardif : Même si ce n'est pas obligatoire, est-ce que c'est une politique que vous aimeriez favoriser chez les employés qui travaillent pour ces compagnies?

Mme Senecal : Jazz est l'amalgame de plusieurs compagnies telles Air BC, Air Ontario, Air Nova, Canadian Regional. Lorsqu'elles sont devenues des filiales à part entière d'Air Canada, ces compagnies avaient déjà des employés de longue date.

On ne peut pas imposer à ces employés une gestion autre. Ce qu'on peut imposer contractuellement, et nous le faisons, c'est d'offrir les services à notre public dans le but de respecter nos obligations en vertu de la Partie IV, et particulièrement l'article 25 de la Loi sur les langues officielles.

Le sénateur Tardif : Si les employés ne peuvent pas parler français entre eux, comment peuvent-ils maintenir un niveau de compétence assez élevé afin d'offrir des services en français?

Mme Senecal : C'est un défi. Nous encourageons le maintien des acquis dans nos programmes d'enseignement linguistique. Vous avez des exemples de midi-conférences données dans les deux langues.

Le sénateur Tardif : Il semble qu'il y ait l'absence de politiques qui favoriseraient la possibilité, pour des gens, de travailler dans la langue officielle de leur choix, c'est loin d'être adéquat.

Mme Senecal : Avec égard, si la personne est francophone, ce n'est pas le problème. Ce n'est pas la personne francophone qui va perdre son français parce qu'il ne peut pas s'exprimer dans la langue de son choix. Le problème c'est la personne qui est bilingue à un certain niveau, à un seuil plus précaire, et qui n'a pas l'opportunité de pratiquer son français. La langue maternelle de

his preferred language of work will be English; it will not be French. The challenge we are facing is to maintain the proficiency of bilingual persons.

Senator Tardif: But they nevertheless have to offer services in French under Part IV of the Official Languages Act.

Ms. Senecal: Indeed, but the language of work will change nothing. The purpose of the Official Languages Act is not to impose a language on someone; its purpose is to enable that person to work in his language of choice. Since the mother tongue of anglophones who also speak French is English, they will also want their language of work to be English.

Ms. Leblanc: I believe we should cancel the contracts for some of those operators. I do not believe that would be possible for some of them, such as EVAS Air and Air Georgian. If the act required that to be the case, I believe the contracts should be cancelled. That is my opinion. Perhaps I am wrong, but that would be a considerable cost to them. They are not located in bilingual regions. Management is unilingual anglophone in most cases. That would be an enormous challenge for some of those companies.

Senator Tardif: I could continue, but I see our time is up.

The Deputy Chair: Our time is coming to an end. Mesdames, thank you very much for agreeing to come and speak with us today.

I will therefore bring this meeting to an end. Colleagues, I would like you to stay and we will go in camera for five minutes, no more.

(The committee continued in camera.)

cette personne, c'est l'anglais. Donc sa langue de travail de choix ça va être l'anglais quand même, ce ne sera pas le français. Le défi auquel nous faisons face, c'est de préserver les acquis des personnes bilingues.

Le sénateur Tardif : Ils doivent quand même offrir des services en français selon la partie IV de la Loi sur les langues officielles.

Mme Senecal : Effectivement, mais ce n'est pas la langue de travail qui va changer quoi que ce soit. La Loi sur les langues officielles ne vise pas à imposer une langue à quelqu'un, elle vise à lui permettre de travailler dans la langue de son choix. Or, l'anglophone qui parle aussi français, sa langue maternelle c'est l'anglais, donc il va vouloir que sa langue de travail soit l'anglais aussi.

Mme Leblanc : Je pense que, pour certains de ces opérateurs, on devrait interrompre le contrat. Je pense que ce ne serait pas possible pour certains comme EVAS Air et Air Georgian. Si la loi demandait que ce soit le cas, je pense que les contrats devraient être interrompus. C'est mon opinion. Peut-être que j'ai tort, mais il s'agirait pour eux d'un coût considérable. Ils ne sont pas situés dans des régions bilingues. La gestion est, dans la plupart des cas, unilingue anglophone. Ce serait un défi énorme pour certaines de ces compagnies.

Le sénateur Tardif : Je pourrais continuer, mais je vois que notre temps est écoulé.

La vice-présidente : Notre temps s'achève. Mesdames, nous vous remercions énormément d'avoir accepté de venir discuter avec nous aujourd'hui.

Je vais donc conclure cette réunion. Chers collègues, j'aimerais que vous restiez dans la salle et que nous nous réunissions à huis clos pendant cinq minutes, pas davantage.

(La séance se poursuit à huis clos.)

WITNESSES

Monday, November 21, 2011

As individuals:

Guy Chiasson, Researcher;
Jean Quirion, Researcher;
Marc Charron, Researcher.

Monday, November 28, 2011

*CEFRIO (Centre for the support of organizational innovation),
through IT:*

Jacqueline Dubé, President and CEO;
Réjean Roy, General Counsel.

Air Canada:

Priscille Leblanc, Vice-President, Corporate Communication;
Susan Welscheid, Senior Vice-President, Customer Service;
Louise-Helene Senecal, Assistant General Counsel;
Chantal Dugas, General Manager, Linguistic Affairs.

TÉMOINS

Le lundi 21 novembre 2011

À titre personnel :

Guy Chiasson, chercheur;
Jean Quirion, chercheur;
Marc Charron, chercheur.

Le lundi 28 novembre 2011

*CEFRIO (Centre facilitant l'innovation dans les organisations),
à l'aide des TI :*

Jacqueline Dubé, présidente-directrice générale;
Réjean Roy, conseiller principal.

Air Canada :

Priscille Leblanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise;
Susan Welscheid, première vice-présidente, Service clientèle;
Louise-Helene Senecal, conseillère juridique principale;
Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques.