

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session  
Forty-first Parliament, 2011-12

---

*Proceedings of the Standing  
Senate Committee on*

Première session de la  
quarante et unième législature, 2011-2012

---

*Délibérations du Comité  
sénatorial permanent des*

## OFFICIAL LANGUAGES

*Chair:*

The Honourable MARIA CHAPUT

---

Monday, September 24, 2012 (in camera)  
Monday, October 1, 2012 (in camera)  
Monday, October 15, 2012  
Monday, October 22, 2012 (in camera)  
Monday, October 29, 2012

---

Issue No. 12

*Twentieth, twenty-first, twenty-second  
and twenty-third (final) meetings on:*

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

*Sixth and seventh meetings on:*

CBC/Radio-Canada's obligations under  
the Official Languages Act  
and some aspects of the Broadcasting Act  
and

*Ninth meeting on:*

The application of the Official Languages Act and of  
the regulations and directives made under it (Annual report  
of the Commissioner of Official Languages 2011-2012)

---

INCLUDING:

THE FIFTH REPORT OF THE COMMITTEE

(Final report on the use of the Internet, new media and  
social media and the respect for Canadians' language rights)

---

WITNESSES:

*(See back cover)*

## LANGUES OFFICIELLES

*Présidente :*

L'honorable MARIA CHAPUT

---

Le lundi 24 septembre 2012 (à huis clos)  
Le lundi 1<sup>er</sup> octobre 2012 (à huis clos)  
Le lundi 15 octobre 2012  
Le lundi 22 octobre 2012 (à huis clos)  
Le lundi 29 octobre 2012

---

Fascicule n<sup>o</sup> 12

*Vingtième, vingt et unième, vingt-deuxième  
et vingt-troisième (dernière) réunions concernant :*

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

*Sixième et septième réunions concernant :*

Les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi  
sur les langues officielles et de certains aspects particuliers  
de la Loi sur la radiodiffusion  
et

*Neuvième réunion concernant :*

L'application de la Loi sur les langues officielles ainsi que  
des règlements et instructions en découlant (Rapport annuel  
du commissaire aux langues officielles 2011-2012)

---

Y COMPRIS :

LE CINQUIÈME RAPPORT DU COMITÉ

(Rapport final sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des  
médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens.)

---

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	McIntyre Mockler Poirier Robichaud, P.C. Tardif
* LeBreton, P.C. (or Carignan)	

\*Ex officio members

(Quorum 4)

*Changes in membership of the committee:*

Pursuant to rule 12-5, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Fortin-Duplessis replaced the Honourable Senator Nolin (*October 4, 2012*).

The Honourable Senator De Bané, P.C. replaced the Honourable Senator Hervieux-Payette, P.C. (*October 2, 2012*).

The Honourable Senator Hervieux-Payette, P.C. replaced the Honourable Senator De Bané, P.C. (*October 1, 2012*).

The Honourable Senator Nolin replaced the Honourable Senator Fortin-Duplessis (*October 1, 2012*).

The Honourable Senator McIntyre replaced the Honourable Senator Segal (*September 25, 2012*).

The Honourable Senator Champagne, P.C. replaced the Honourable Senator Nolin (*June 19, 2012*).

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	McIntyre Mockler Poirier Robichaud, C.P. Tardif
* LeBreton, C.P. (ou Carignan)	

\* Membres d'office

(Quorum 4)

*Modifications de la composition du comité :*

Conformément à l'article 12-5 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 4 octobre 2012*).

L'honorable sénateur De Bané, C.P., a remplacé l'honorable sénateur Hervieux-Payette, C.P. (*le 2 octobre 2012*).

L'honorable sénateur Hervieux-Payette, C.P., a remplacé l'honorable sénateur De Bané, C.P. (*le 1<sup>er</sup> octobre 2012*).

L'honorable sénateur Nolin a remplacé l'honorable sénateur Fortin-Duplessis (*le 1<sup>er</sup> octobre 2012*).

L'honorable sénateur McIntyre a remplacé l'honorable sénateur Segal (*le 25 septembre 2012*).

L'honorable sénateur Champagne, C.P., a remplacé l'honorable sénateur Nolin (*le 19 juin 2012*).

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Monday, September 24, 2012  
(28)

[*Translation*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met in camera this day at 5:05 p.m. in room 9 of the Victoria Building, the Chair, the Honourable Maria Chaput, presiding.

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

*Also present:* Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and David Charbonneau and Brigitte Lemay, Communications Officers, Senate Communications Directorate.

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 the full text of the order of reference, see Issue No. 2 of the committee proceedings.*)

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft report.

At 7:05 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, October 1, 2012  
(29)

[*Translation*]

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

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Champagne, P.C., Chaput, Hervieux-Payette, P.C., McIntyre, Nolin, Poirier, Robichaud, P.C., and Tardif (8).

*Also present:* Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Brigitte Lemay, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

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 the full text of the order of reference, see Issue No. 2 of the committee proceedings.*)

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft report.

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le lundi 24 septembre 2012  
(28)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit à huis clos aujourd'hui, à 17 h 5, 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, Fortin-Duplessis, Mockler, Poirier, Robichaud, C.P., et Tardif (7).

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

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

Conformément à l'article 12-16(1)d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 19 h 5, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 1<sup>er</sup> octobre 2012  
(29)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit à huis clos 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, Hervieux-Payette, C.P., McIntyre, Nolin, Poirier, Robichaud, C.P., et Tardif (8).

*Aussi présentes :* Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Brigitte Lemay, agente de communications, Direction des communications du Sénat.

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

Conformément à l'article 12-16(1)d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

After debate, it was agreed:

That the report be adopted with the changes discussed today;

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be authorized to approve the final French version of the report with the changes discussed today; to request that the Translation Bureau review the English version of the report for consistency with the French version; and to make any changes deemed necessary to the English and French versions of the report, whether from a form, grammar or translation standpoint; and

That the chair be authorized to table the amended report in the Senate as soon as possible, and to request a response from the government.

At 6:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

OTTAWA, Monday, October 15, 2012  
(30)

[*Translation*]

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

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Champagne, P.C., Chapat, De Bané, P.C., Fortin-Duplessis, McIntyre, Mockler, Poirier, Robichaud, P.C., and Tardif (9).

*Other senator(s) in attendance:* The Honourable Senator Charette-Poulin (1).

*Also present:* Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Brigitte Lemay, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

*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 the full text of the order of reference, see Issue No. 2 of the committee proceedings.*)

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft report in camera.

At 5:12 p.m., the committee suspended.

At 5:16 p.m., the committee resumed in public.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, November 17, 2011, the committee continued its study on CBC/Radio-Canada's obligations under the Official

Après débat, il est convenu :

Que le rapport soit adopté avec les changements tel que discuté aujourd'hui;

Que le Sous-comité du programme et de la procédure soit autorisé à donner son approbation à la version française finale du rapport selon les changements discutés aujourd'hui; à demander au Bureau de la traduction de faire une lecture de la version anglaise du rapport de sorte à s'assurer qu'il y a concordance avec la version française; et, à apporter tout changement jugé nécessaire, à la version française et à la version anglaise du rapport, que ce soit au niveau de la forme, de la grammaire ou de la traduction;

Que la présidente soit autorisée à déposer le rapport modifié au Sénat, le plus tôt possible, et à demander au gouvernement d'y répondre.

À 18 h 20, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

OTTAWA, le lundi 15 octobre 2012  
(30)

[*Français*]

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

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chapat, De Bané, C.P., Fortin-Duplessis, McIntyre, Mockler, Poirier, Robichaud, C.P., et Tardif (9).

*Autre sénateur présent :* L'honorable sénateur Charette-Poulin (1).

*Aussi présentes :* Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Brigitte Lemay, agente de communications, Direction des communications du Sénat.

*Également présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

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

Conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport à huis clos.

À 17 h 12, la séance est suspendue.

À 17 h 16, la séance reprend en public.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 17 novembre 2011, le comité continue son étude sur les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les

Languages Act and some aspects of the Broadcasting Act. (*For the full text of the order of reference, see Issue No. 8 of the committee proceedings.*)

WITNESS:

As an individual:

Réjean Beaulieu.

Mr. Beaulieu made an opening statement and answered questions.

At 6:40 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, October 22, 2012  
(31)

[Translation]

The Standing Senate Committee on Official Languages met in camera this day at 5:05 p.m. in room 9 of the 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., McIntyre, Mockler, Poirier and Robichaud, P.C. (7).

*In attendance:* Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Brigitte Lemay, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

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 rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft report.

At 5:55 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, October 29, 2012  
(32)

[Translation]

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

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Champagne, P.C., Chaput, De Bané, P.C., Fortin-Duplessis, McIntyre, Mockler, Poirier, Robichaud, P.C., and Tardif (9).

langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

TÉMOIN :

À titre personnel :

Réjean Beaulieu.

M. Beaulieu fait une déclaration et répond aux questions.

À 18 h 40, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 22 octobre 2012  
(31)

[Français]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit à huis clos aujourd'hui, à 17 h 5, 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., McIntyre, Mockler, Poirier et Robichaud, C.P. (7).

*Aussi présentes :* Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Brigitte Lemay, agente de communications, Direction des communications du Sénat.

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

Conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 17 h 55, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 29 octobre 2012  
(32)

[Français]

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

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Champagne, C.P., Chaput, De Bané, C.P., Fortin-Duplessis, McIntyre, Mockler, Poirier, Robichaud, C.P., et Tardif (9).

*In attendance:* Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Brigitte Lemay, Communications Officer, Senate Communications Directorate.

*Also in attendance:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, the committee continued its study of the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*) (Topic: Annual report of the Commissioner of Official Languages 2011-12.)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, November 17, 2011, the committee continued its study of CBC/Radio-Canada's obligations under the Official Languages Act and some aspects of the Broadcasting Act. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 8.*)

**WITNESSES:**

*Office of the Commissioner of Official Languages:*

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages;  
Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch;  
Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management Branch;  
Sylvain Giguère, Assistant Commissioner, Policy and Communications Branch; and  
Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch.

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

**ATTEST:**

*Aussi présentes :* Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Brigitte Lemay, agente de communications, Direction des communications du Sénat.

*Également présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, le comité continue son étude concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que des règlements et instructions en découlant. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*) (Sujet : Rapport annuel du commissaire aux langues officielles 2011-2012.)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 17 novembre 2011, le comité continue son étude sur les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

**TÉMOINS :**

*Commissariat aux langues officielles :*

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles;  
Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité;  
Lise Cloutier, commissaire adjointe, Direction générale de la gestion intégrée;  
Sylvain Giguère, commissaire adjoint, Direction générale des politiques et des communications;  
Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques.

À 19 heures, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

*La greffière du comité,*

Danielle Labonté

*Clerk of the Committee*

**REPORT OF THE COMMITTEE**

Thursday, October 25, 2012

The Standing Senate Committee on Official Languages has the honour to table its

**FIFTH REPORT**

Your Committee which was authorized by the Senate on Wednesday, October 5, 2011 to examine and report on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights, herewith tables its final report entitled: *Internet, New Media and Social Media: Respect for Language Rights!*

Respectfully submitted,

*La présidente du comité,*

MARIA CHAPUT

*Chair of the Committee*

*(Text of the report appears following the evidence)*

**RAPPORT DU COMITÉ**

Le jeudi 25 octobre 2012

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles a l'honneur de déposer son

**CINQUIÈME RAPPORT**

Votre comité, autorisé par le Sénat le mercredi 5 octobre 2011 à étudier, afin d'en faire rapport, l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens, dépose ici son rapport final intitulé : *Internet, nouveaux médias et médias sociaux : des droits linguistiques à respecter!*

Respectueusement soumis,

*(Le texte du rapport paraît après les témoignages)*

**EVIDENCE**

OTTAWA, Monday, October 15, 2012

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m. to examine the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language rights, as well as CBC/Radio-Canada's obligations under the Official Languages Act and some aspects of the Broadcasting Act.

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

[*Translation*]

**The Chair:** Honourable senators, today we are resuming our public hearings in the context of our examination of CBC/Radio-Canada's obligations under the Official Languages Act and some aspects of the Broadcasting Act. The committee has already heard several witnesses in the course of our examination.

Let me introduce myself: I am Senator Maria Chaput from Manitoba, and I am the chair of this committee.

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

**Senator Mockler:** Good afternoon. I am Senator Percy Mockler, from New Brunswick.

**Senator Champagne:** Good afternoon. I am Senator Andrée Champagne, from Quebec.

**Senator Poirier:** Good afternoon. I am Senator Rose-May Poirier, from New Brunswick.

**Senator Fortin-Duplessis:** Good afternoon. I am Senator Suzanne Fortin-Duplessis, from Quebec.

**Senator McIntyre:** Good afternoon. I am Senator Paul McIntyre, from New Brunswick.

**Senator De Bané:** Good afternoon. I am Senator Pierre De Bané, from Quebec.

**Senator Charette-Poulin:** Good afternoon. I am Senator Marie Poulin, from northern Ontario.

**Senator Tardif:** Good afternoon. I am Senator Claudette Tardif, from Alberta.

**Senator Robichaud:** Good afternoon. I am Fernand Robichaud, senator for Saint-Louis-de-Kent in New Brunswick.

**The Chair:** Thank you. I want to welcome all of you to this meeting of the Standing Senate Committee on Official Languages. I also want to welcome Mr. Réjean Beaulieu, who is appearing before the committee today.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le lundi 15 octobre 2012

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, pour faire une étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens ainsi qu'une étude sur les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion.

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

[*Français*]

**La présidente :** Honorables sénateurs, nous reprenons aujourd'hui, nos audiences publiques dans le cadre de l'étude des obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion. Le comité a déjà entendu plusieurs témoins dans le cadre de cette étude.

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

Avant de présenter le témoin qui comparait aujourd'hui, j'invite les membres du comité à se présenter.

**Le sénateur Mockler :** Bonjour, je suis Percy Mockler, sénateur du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur Champagne :** Bonjour, je suis Andrée Champagne, sénateur du Québec.

**Le sénateur Poirier :** Bonjour, je suis Rose-May Poirier, sénateur du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Bonjour, je suis Suzanne Fortin-Duplessis, sénateur du Québec.

**Le sénateur McIntyre :** Bonjour, je suis Paul McIntyre, sénateur du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur De Bané :** Bonjour, je suis Pierre De Bané, sénateur du Québec.

**Le sénateur Charette-Poulin :** Bonjour, je suis Marie Poulin, sénateur du Nord de l'Ontario.

**Le sénateur Tardif :** Bonjour, je suis Claudette Tardif, sénateur de l'Alberta.

**Le sénateur Robichaud :** Bonjour, je suis Fernand Robichaud, sénateur de Saint-Louis-de-Kent au Nouveau-Brunswick.

**La présidente :** Merci. Je souhaite à tous et à toutes la bienvenue à cette réunion du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je souhaite également la bienvenue à M. Réjean Beaulieu, qui comparait devant nous aujourd'hui.



Mr. Beaulieu has been living in western Canada for more than 30 years. Between 2004 and 2009, he was the principal of the independent new media counterculture blog *Le Canard réincarné*. At that time, he submitted a brief to a parliamentary committee entitled *The Role for a Public Broadcaster in the 21st Century in Minority Communities*.

He agreed to appear today before the committee to resubmit that brief in light of this committee's study. Mr. Beaulieu remains well-known within the Canadian institutional francophonie as one of the rare dissident voices.

Thank you, sir, for having accepted our invitation to appear before the committee. You will have seven minutes to make your presentation. The senators will then follow with their questions.

**Réjean Beaulieu, as an individual:** Madam Chair, honourable members of the committee, thank you for inviting me to appear. It was a nice surprise, five years after having submitted my brief.

I have seven minutes to provide a brief overview of the previous brief, of an update since its publication, and some opening remarks concerning the recognition of the minority context as well as the relevance of new media. That is quite a tall order.

I will begin with the executive summary of the 2007 brief:

The public broadcaster will remain the main minority linguistic and cultural lifeline for a generation of “digital natives” and “digital migrants” who are completely bilingual and integrated into minority settings. However, the challenges to be met in a participatory Web 2.0 media culture are immense. The preliminary outcomes of the disengagement of francophones from their media in the absence of regulations for the new media services have accelerated cultural drift and assimilation. The public broadcaster must assume a large share of the responsibility for this flagrant lack of presence. I would therefore like to clarify the role for the public broadcaster in the 21st century.

Fundamental changes in attitude on the part of the regulatory body and the public broadcaster, including all employees — staff and management — will be required to meet the challenges of the Web 2.0 paradigm shift so as to daily re-engage minority francophones in the French language.

There must be full recognition of fundamentally different needs, and the broadcasting organization has to better reflect those needs in order to win back minority French-speakers. Web 2.0 enables new forms of grouping, which the public broadcaster should henceforth facilitate rather than obstruct.

Monsieur Beaulieu vit dans l'Ouest canadien depuis plus de 30 ans. Il a mené, entre 2004 et 2009, le blogue contre-médias contre-culture du *Canard réincarné*. Il avait alors présenté à un comité parlementaire le mémoire intitulé *Le rôle d'un radiodiffuseur public au XXI<sup>e</sup> siècle en milieu minoritaire*.

Il a accepté de comparaître devant le comité aujourd'hui, pour reprendre ce mémoire à la lumière de l'étude de ce comité. Monsieur Beaulieu demeure généralement connu de la Francophonie institutionnelle canadienne comme une des rares voix de dissidence.

Merci, monsieur, d'avoir accepté l'invitation de comparaître devant le comité. Vous avez sept minutes pour faire votre présentation. Les sénateurs suivront avec des questions.

**Réjean Beaulieu, à titre personnel :** Madame la présidente, honorables membres du comité, je vous remercie de votre invitation à comparaître. C'est une belle surprise, cinq ans après la présentation de mon mémoire.

Je dispose de sept minutes pour fournir un bref aperçu du mémoire antérieur, d'une mise à jour depuis sa publication et des propos d'ouverture concernant la reconnaissance du contexte minoritaire ainsi que de la pertinence des nouveaux médias. C'est une grosse commande.

Reprenant le résumé exécutif du mémoire de 2007 :

Le diffuseur public demeurera le principal fil de survie linguistique et culturelle en situation minoritaire pour une génération de « Digital Natives » et « Digital Migrants » complètement bilingue et intégrée à son contexte minoritaire. Les défis à relever dans un environnement médiatique de participation Web 2.0 sont cependant immenses. Les résultats préliminaires de désengagement des francophones de leurs médias en l'absence de réglementation sur les services nouveaux médias ont précipité leur dérive et assimilation. Le diffuseur public doit assumer une part importante de responsabilité pour le manque flagrant de présence Net des francophones en situation minoritaire. Le rôle du diffuseur public au XXI<sup>e</sup> siècle sera ainsi mieux éclairé.

Des changements fondamentaux d'attitude de la part de l'organisme de réglementation et du diffuseur public incluant tout le personnel — ligne et direction — seront nécessaires pour relever les défis du changement de paradigme que représente le Web 2.0 dans le but de réengager quotidiennement les francos de situation minoritaire au français.

Une reconnaissance de besoins fondamentalement différents doit être pleinement réalisée et l'organisme de diffusion se doit de mieux refléter ces besoins pour mener une reprise des francos en situation minoritaire. Le Web 2.0 permet de nouvelles formes de regroupement et le diffuseur public doit dorénavant les faciliter plutôt que d'y faire entrave.

Now I would like to quote a few points from the brief that are relevant to your study.

The generation of “digital natives” versus digital migrants is more mediatized than ever, more interconnected, and more in control of everything that happens. And let’s not forget that these [ . . . ] media now involve participation, i.e. reading, speaking, writing, listening, and viewing! Yet today, the media serving the francophone minority are particularly ossified on the French side, unless you decide to go with the majority francophone media, i.e. Quebec and France, with which it is difficult to identify. Building or just maintaining a francophone identity in such an environment is almost impossible.

A genuinely shared “national consciousness and identity” will be possible only if minority and majority communities are better understood and recognized; the minority community is a well-stirred blend of English and French, which is generally very poorly understood thanks to an entrenched linguistic rectitude; this lack of representation serves to disengage blended francophones, who cannot identify.

The governance structure of CBC/Radio-Canada should duly recognize the linguistic minority situation and put an end to majority community control, including management by an exclusive majority community, i.e. staff, executives, ombudsman, regional panel, and the regulatory agency staff. Web 2.0 has increased the need for responsibility, transparency and citizen commitment, along with what is traditionally known in broadcasting circles as an “audience”; public broadcaster services for the minority communities are plainly overdue and should be part of an action plan to cure a dysfunctional governance structure.

These statements were written in 2007.

Minority content must be substantially improved if it is to reach the francophones that normally lose interest; Web statistics should be released and used as performance indicators to reach a hopefully “emergent” Web 2.0 market; the public broadcaster shares none of these data, and for no legitimate reason [ . . . ].

Minority audiences must be re-engaged and more regional programming and content should be decided jointly with this audience so as to re-engage minority communities and give them opportunities to contribute content; this way, a “leader” becomes a “moderator”, with the primary function of putting information into context in order to engage the audience to actively participate in a blog-like undertaking; whereas “passive” participation leads to francophone disengagement and assimilation in minority settings.

Je reprends ici quelques points du mémoire pertinents pour votre étude.

La génération des « digital natives » — -vs- digital migrants — est plus médiatisée que jamais pour mieux se connecter et gérer tout ce qui se passe. N’oublions pas que ces médias [...] impliquent maintenant la participation, i.e. lire et écrire, parler et écouter, poser et voir! Or les médias des francophones vivant en situation minoritaire sont particulièrement sclérosés du côté français à moins que l’on décide de vivre avec des médias des majorités franco, i.e. le Québec et la France où on ne se reconnaît cependant pas. Construire ou simplement maintenir une identité franco dans un tel environnement est à peu près impossible.

Un véritable partage d’une « conscience et une identité nationales » ne se fera que si les contextes minoritaires et majoritaires sont mieux compris et reconnus; le contexte minoritaire est hautement métissé anglais/français et cela est généralement très mal reconnu pour des raisons de rectitude linguistique; cette carence contribue au désengagement des francos métissés qui se reconnaissent mal.

La structure de gouvernance de la CBC/Radio-Canada doit adéquatement reconnaître le contexte minoritaire et ne plus le diriger à partir d’un contexte majoritaire avec du personnel provenant exclusivement de ce contexte, i.e. le personnel de ligne, le personnel de direction, l’ombudsman, le panel des régions, ainsi que le personnel de l’organisme de réglementation. Le Web 2.0 impose une redevabilité accrue, de la transparence et un engagement citoyen avec ce qu’on appelait traditionnellement un « auditoire » dans un monde de « broadcasting »; les retards du diffuseur public sont notables en contexte minoritaire et doivent être reconnus avec un plan d’action pour remédier à une structure de gouvernance dysfonctionnelle

Cet énoncé fut rédigé en 2007.

Les contenus en contexte minoritaire devront sensiblement s’améliorer pour rejoindre les francos qu’ils ne rejoignent plus, bien souvent; les statistiques Web devraient être publiées et utilisées comme indicateurs de performance pour rejoindre un marché Web 2.0 qu’on espère « en émergence »; le diffuseur public ne partage aucunement ces données, cela sans aucune raison légitime [...]

L’auditoire en contexte minoritaire doit être réengagé et les choix de programmation et contenus régionaux devraient être davantage établis en concertation avec cet auditoire dans le but de le réengager et même de lui laisser contribuer une part des contenus; dans un tel contexte, un « animateur » devient un « modérateur » pour qui la fonction principale est de mettre en contexte une certaine information afin d’engager son auditoire à une participation active à l’image de la formule du blogue; une participation « passive » mènera au désengagement du franco vivant en situation minoritaire et de son assimilation.

There is still no minority setting blogger in 2012 on Radio-Canada's site.

The 2007 brief received no media coverage in 2007, neither from the public broadcaster nor within the related network. And yet, two Radio-Canada journalists in British Columbia were in attendance. A report that followed covered the contribution of another participant, an acting director general of the Vancouver Francophone Cultural Centre and his comments on the basic service provided by the cable distributor — which had nothing to do with the study.

Afterwards, I filed a complaint with the ombudsman regarding the fact that the media coverage was in conflict of interest with the public's right to be informed. The ombudsman disallowed my complaint, invoking the freedom of the press argument and the code of ethics followed by journalists.

The same argument was invoked five years later in 2012 regarding a complaint I filed this summer with the network's two ombudsmen concerning the pathetic coverage of Heritage Canada's pan-Canadian consultation on the Roadmap. Once again I referred to the public's right to be adequately informed concerning an exercise that is supposed to lead to financial commitments of over \$1 billion over five years. Despite a similar complaint that was rejected five years earlier, after the previous consultation, once again we were faced with the absurd situation that a local tap-dancing festival generated more coverage than the consultation visits by James Moore in northern Ontario. The fact that the return of a squirrel monkey to the Moncton Zoo generated more coverage than the consultation hearings by a Conservative minister in the Maritimes is similarly absurd. The public affairs program of the excellent Mr. Désautels did not dare cover this pan-Canadian consultation, despite the fact that the topic of language is a hot one in Quebec. The CBC/Radio Canada network completely ignored that consultation.

Was it not in the public interest to know, among other things, that the first Roadmap, involving \$1.1 billion, was never audited by the Auditor General, and to know also that Heritage Canada during the past year had undertaken some broad changes in the area of official languages, without even waiting for the results of this consultation? For instance, to my knowledge, they withdrew the funding for certain organizations for the governance of the Canada-Community Agreements.

There was some small progress in 2012: CBC/Radio-Canada's most recent ombudsman recognized the glitch, stating that the choice of coverage was a decision that falls strictly to CBC/Radio-Canada management, all the members of which were directly copied in emails this time, the News Director, Alain Cormier, the CEO, Hubert Lacroix, as well as the chair of the board of directors. However, no one replied, thus giving implied consent to this absence of coverage; all of this under the eye of my MP Peter Julian, his colleague Yvon Godin, official languages critic, and Minister James Moore, as well as the Commissioner of Official Languages.

Toujours aucun blogueur de milieu minoritaire en 2012 sur le site de Radio-Canada.

Le mémoire de 2007 n'avait suscité aucune couverture médiatique en 2007, que ce soit chez le diffuseur public, parmi les journaux communautaires ou encore au sein du réseau associatif. Deux journalistes de Radio-Canada en Colombie-Britannique s'étaient pourtant présentés. Le reportage qui s'en est suivi avait porté sur la prestation d'un autre participant, un directeur général par intérim du Centre culturel francophone de Vancouver et son commentaire sur le service de base du câblodistributeur — rien à voir avec l'étude.

J'ai, par la suite, déposé une plainte à l'ombudsman sur la base d'une couverture journalistique en conflit d'intérêts avec l'intérêt du public à être informé. L'ombudsman avait rejeté ma plainte invoquant l'argument de la liberté de la presse et le code d'éthique suivi par ses journalistes.

Le même argument avait été invoqué cinq ans plus tard, en 2012, sur une plainte que je déposais cet été aux deux ombudsmans du réseau au sujet de la couverture pathétique de cette consultation pancanadienne de Patrimoine canadien portant sur la Feuille de route. J'en appelais, encore une fois, à l'intérêt du public à être adéquatement informé sur un exercice qui est supposé mener à des engagements financiers de plus de un milliard de dollars sur cinq ans. Malgré une plainte similaire rejetée cinq ans plus tôt, lors de la consultation précédente, on s'est retrouvé, une autre fois, avec la situation absurde qu'un festival local de danse à claquettes générerait plus de couverture que les visites de consultation de James Moore dans le Nord de l'Ontario. Que le retour d'un singe-écureuil au Zoo de Moncton générerait plus de couverture que les séances de consultation d'un ministre conservateur dans les Maritimes. Que l'émission d'affaires publiques du pourtant excellent Désautels n'a osé couvrir cette consultation pancanadienne, le sujet des langues étant pourtant chaud au Québec. Que le réseau CBC a complètement ignoré cette consultation.

N'était-il pas dans l'intérêt du public de savoir, parmi autres, que la Feuille de route de 1,1 milliards de dollars n'a jamais fait l'objet d'un audit du vérificateur général? Que Patrimoine canadien avait entrepris durant la dernière année de grands changements en matière de langues officielles sans même attendre les résultats de cette consultation. Par exemple, ils ont retiré, à ma connaissance, le financement de certaines fédérations pour la gestion de l'entente Canada-Communauté.

Petit progrès en 2012 : le dernier ombudsman de Radio-Canada reconnaissait la bavure, indiquant que les choix de couverture relevaient strictement de la direction de Radio-Canada tous directement copiés en courriel cette fois-ci, le directeur de l'information Alain Cormier, le p.-d.g. Hubert Lacroix ainsi que le président du conseil d'administration. Personne n'a toutefois répondu, cautionnant donc cette carence de couverture; et ce, sous le regard de mon député Peter Julian, son collègue Yvon Godin aux langues officielles et le ministre James Moore ainsi que le commissaire aux langues officielles.

Following this, I filed a complaint with the Commissioner of Official Languages, arguing that my right to be informed on an important public affairs matter had been breached, in French and in English. This last complaint was deemed inadmissible because the act or omission of a federal institution “did not involve a contravention or failure to comply with the spirit and intent of the act” and intent of the legislator. This was not even signed by the commissioner, the highest official in the field, with an excellent salary, excellent benefits, and a pension; the highest official avoided the issue, thus also approving the farce. The commissioner also did not use his right to comment public affairs of importance and relevance to his field of activity. May I remind everyone that the Office of the Commissioner enjoys public financing of close to \$25 million annually.

This last episode now leads me to the fundamental topic of the agents of the status quo, the spirit of the law and its implementation, the main addition to my brief. The rest of my intervention will be somewhat technical, concerning social media, and of lesser importance in light of the current obstacles — which have been there for a long time — whatever the scope of developments in the area of social media, or the number of CRTC studies or studies emanating from the Commissioner of Official Languages and parliamentary and Senate committees.

I am no lawmaker, but I do not believe in any way that the people who made our laws would allow these consultations on official languages to be so poorly covered by the public broadcaster, either on the French side or the English side. Moreover, the spirit of the law would not allow for the fundamental changes sweeping our media environment to bypass minority communities to such an extent.

I will cite a few recent improvements by the public broadcaster, but it is a case of too little, too late. Considerable damage has been inflicted and one day we will have to take stock of the situation. Vancouver, Canada’s third-largest city, has been without any French-language community newspaper/media for more than a year, yet no one has complained. Meanwhile, there has been a proliferation of community newspapers and radio stations in other languages. No one has dared to ask publicly why such a ridiculous situation exists. I am asking you that question today.

I can end my brief at that point and I will use my notes to answer your questions.

**The Chair:** Thank you very much, sir. I would just like to let you know that the senators have a copy of your brief before them. So they are able to read it or ask questions about it if they wish.

We now move to questions. Let us start with our first round.

If we give each senator about seven minutes for questions and answers, it should take us an hour. If we then want a second round, we could take 30 minutes more if you would like. The first question goes to Senator Fortin-Duplessis.

J’ai, par la suite, porté plainte auprès du commissaire aux langues officielles, invoquant que mon droit d’être informé sur un sujet important d’affaires publiques avait été brimé en français et en anglais. Cette dernière plainte était jugée non recevable parce que « l’acte ou l’omission d’une institution fédérale n’aurait donc pas enfreint l’esprit de la loi et l’intention du législateur ». Pas même signé par le commissaire, le plus haut officiel, avec un excellent salaire, d’excellents bénéfices, une pension, le plus haut officiel s’était défilé, cautionnant également la mascarade. Le commissaire n’a pas non plus utilisé son droit de commenter les affaires publiques importantes à son champ d’activité. Rappelons ici un financement annuel de près de 25 millions de dollars au commissariat.

Ce dernier épisode m’amène maintenant sur le sujet fondamental des agents du statu quo, sur l’esprit de la loi et de la mise en œuvre, le principal ajout à mon mémoire. Le reste de mon intervention sera de nature un peu technique, médias sociaux, et de moindre importance compte tenu des blocages actuels, là où le bât blesse depuis longtemps, peu importe l’ampleur des développements en matière de médias sociaux où le nombre d’études du CRTC, du commissaire aux langues officielles, de comités parlementaires et sénatoriaux.

Je ne suis pas un législateur, mais je ne crois aucunement que ceux qui ont jadis œuvré sur ces lois permettraient que cette consultation sur les langues officielles ait été si mal couverte par le diffuseur public du côté français ainsi que du côté anglais. L’esprit de la loi ne permettrait pas non plus que le changement fondamental ayant cours dans notre environnement médiatique soit ainsi manqué en milieu minoritaire.

Oui, je pourrais signaler quelques améliorations récentes au diffuseur public, mais trop peu trop tard. Des dommages considérables ont été causés. Il faudra bien un jour reconnaître l’état des lieux. Vancouver, la troisième plus grande métropole canadienne, se retrouve ainsi depuis plus d’un an sans aucun journal/média communautaire francophone sans que personne ne s’en offusque, alors que les journaux et radios communautaires pullulent dans toutes les autres langues. Personne n’a osé publiquement poser la question. Pourquoi donc une situation aussi absurde? Je vous la pose aujourd’hui.

Je peux terminer mon mémoire à ce moment-ci et répondre aux questions en utilisant mes notes.

**La présidente :** Merci beaucoup, monsieur. J’aimerais vous faire remarquer que les sénateurs ont une copie de votre mémoire devant eux. Ils sont donc en mesure de le lire ou poser des questions s’y rapportant, s’ils le désirent.

Nous allons maintenant passer aux questions. Dans un premier temps, un premier tour de table.

Si nous consacrons environ sept minutes par sénateur pour la question et la réponse, cela devrait nous prendre une heure. Ensuite, si on veut faire un deuxième tour, on pourra utiliser 30 minutes de plus, si vous le désirez. La première question sera posée par la sénatrice Fortin-Duplessis.

**Senator Fortin-Duplessis:** Thank you, Madam Chair. Mr. Beaulieu, I had the pleasure of shaking your hand earlier. Welcome to our committee. It is always a pleasure for us to have witnesses like you who know their areas so well. My questions to you will be quite short.

Can you tell us what you think of the role of television as a medium? Do you think that it has a future as a medium, or should we be investing elsewhere, in the Web, for example, or even in social media?

**Mr. Beaulieu:** I have to repeat Wayne Gretzky's hockey analogy. He said:

[English]

I skate to where the puck is going to be, not where it has been.

[Translation]

"I skate to where the puck is going to be, not where it has been." In the recent Reimagine CBC initiative, Kai Nagata, a young francophile, made exactly the same case: we must stop investing so much in television, in visual productions. People no longer have the attention span to watch long audiovisual productions. We have to move on. There will always be a place for traditional media such as paper and television. But new energy and new investment must be directed to where the puck is going to be.

**Senator Fortin-Duplessis:** I would like to know your opinion about which legislative and regulatory measures are needed to improve the presence of French on the Internet outside Quebec and slow down or stop the assimilation of the next generations of francophones in minority situations.

**Mr. Beaulieu:** I am not sure that legislation is the way to go in 2012. Legislation is where the puck was. It will take leadership from people like Hubert Lacroix or Mr. Cormier, from people like the chairman of the board, who send out the messages. The Commissioner of Official Languages too: people like that. It will take leadership. I do not think that the answer lies in legislation. I actually think regulations will just make things worse.

**The Chair:** Mr. Beaulieu, in your brief, when you are talking about the relevance of new media, you say:

Majority situations have a poor understanding of the new need that minority situations have to come together.

That comes as no surprise, as we all know. But could we reverse course? What else could we do? Have you any thoughts for us about a solution?

**Mr. Beaulieu:** We have to renew people's commitment to democracy and their sense of French-ness. Outside Quebec, French speakers are being assimilated in every large urban area in Canada. That often happens because they are so thin on the ground. It is not easy to bring them together physically. At the moment, I feel that the first groupings are being increasingly done

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Merci, madame la présidente. Monsieur Beaulieu, j'ai eu le plaisir plus tôt de vous serrer la main, soyez le bienvenu devant notre comité. Cela nous fait toujours plaisir d'avoir des témoins comme vous, qui connaissent bien leur affaire. Je vais vous poser des questions assez brèves.

Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez du rôle de la télévision comme médium? Croyez-vous que ce médium a de l'avenir ou devrions-nous investir ailleurs, par exemple du côté du Web ou encore dans les médias sociaux?

**M. Beaulieu :** Je dois reprendre la métaphore de hockey de Wayne Gretzky qui disait ceci :

[Traduction]

Je patine dans la direction où la rondelle se trouvera, pas dans la direction où elle se trouve.

[Français]

Pas là où la rondelle était, mais là où elle va. Kai Nagata, un jeune francophile défendait, dans l'initiative récente de *Reimagine CBC*, exactement le même argument : il faut arrêter d'investir tellement en télévision, en productions visuelles. Les gens n'ont plus l'attention pour regarder de longues productions audiovisuelles. Il faut tourner la page. Il restera toujours de la place pour les médias traditionnels, papier, télévision, mais il faut que les nouvelles énergies, les nouveaux investissements se dirigent où va la rondelle.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Je voudrais savoir, selon vous, quelles mesures législatives et réglementaires amélioreraient la présence francophone sur le Net hors Québec, freineraient ou ralentiraient l'assimilation des prochaines générations francophones vivant en milieu minoritaire?

**M. Beaulieu :** Je ne suis pas sûr que le cadre législatif soit la façon d'opérer en 2012. Le cadre législatif, c'est là où la rondelle était. Cela va prendre du leadership, des gens comme Hubert Lacroix ou M. Cormier, des gens comme le président du conseil d'administration, qui envoient des messages — le commissaire aux langues officielles aussi, et j'en oublie. Cela va prendre du leadership. Je ne crois pas que la solution soit au niveau légal. Je crois simplement qu'une solution au niveau réglementaire ne ferait que faire empirer les choses.

**La présidente :** Dans votre mémoire, monsieur Beaulieu, lorsque vous parlez de la pertinence des nouveaux médias, vous dites :

Les milieux majoritaires comprennent mal les nouveaux besoins de regroupement des milieux minoritaires.

Ce n'est pas une surprise, nous le savons tous, mais comment pourrait-on renverser la vapeur? Comment pourrait-on faire autrement? Avez-vous des éléments de solution à nous suggérer?

**M. Beaulieu :** Il faut réengager la démocratie et la *francité* des gens. Les francophones hors Québec s'assimilent dans toutes les métropoles canadiennes. Ils le font souvent parce qu'ils sont dispersés. On ne peut plus se regrouper facilement de façon physique. Je pense que les premiers regroupements se font de plus en plus, maintenant, de façon plus virtuelle, que ce soit des

virtually, bringing them together two-by-two or in whole communities. Communities like that can establish a position in new spaces, in places where the puck is going to go. That is where we really have to aim. The public broadcaster has to facilitate that, not block it.

**The Chair:** At one point in your brief — you see, I had time to read it — you mentioned that young francophones in minority situations were becoming disengaged and that the new media were not necessarily helping to get them re-engaged. Can you tell us more about that? I find it to be a concern as well.

**Mr. Beaulieu:** Our young people are often the unfortunate reflection of the older ones. It does not help if older people do not provide the best example. I often hear about the weight we are putting on young people's shoulders. Living in 2012 gives our young people a lot of angst. I think that our generation has some work to do. Perhaps, in the past, people like me did not shoulder our responsibilities as francophones and I believe we have to do so now.

**Senator Charette-Poulin:** Thank you very much for being here, Mr. Beaulieu. I know that you came in from Vancouver just today. As I look at your commitment to the importance of a vibrant francophone presence all across the country, I admire you immensely, because I see your commitment is genuine, enduring and very real. It is very important for us to have you as a credible witness at our committee. Thank you for being here.

I would like to follow up on my colleague's question. You say that you do not see the importance of making changes to the legislation, the enabling legislation that provides the foundation for our public, publicly funded, broadcaster.

You say that what we need is leadership. If Mr. Lacroix, the president of CBC/Radio-Canada, called you tomorrow morning and said: "Mr. Beaulieu, I hear that you have a lot of ideas for making sure that new media, including Web 2.0, better reflect life for francophones all across the country", what would be your top three recommendations?

**Mr. Beaulieu:** I think I would ask all CBC/Radio-Canada administrators to set out on their own road to Damascus: to start blogging, to start becoming actively involved in social media, to stir up the interest of the audience, particularly outside Quebec, and to try and understand it.

**Senator Charette-Poulin:** Blogging personally, you mean?

**Mr. Beaulieu:** Yes, sure. To my knowledge, Hubert Lacroix has not blogged in the past, and he does not tweet. He should set an example.

**Senator Charette-Poulin:** So it is all about personal commitment.

regroupements de couples ou de communautés. Les communautés d'intérêt peuvent prendre place dans des nouveaux espaces — là où la rondelle va. C'est vraiment là qu'il faut se diriger. Il faut que le diffuseur public facilite cela et n'y fasse pas entrave.

**La présidente :** À un moment donné, dans votre mémoire, vous avez aussi parlé — comme vous le voyez, j'ai eu le temps de lire — du désengagement des jeunes francophones en milieu minoritaire, et du fait que tous ces nouveaux médias n'aidaient pas nécessairement à ce qu'ils se réengagent. Pouvez-vous nous en dire plus? Je trouve cela inquiétant aussi.

**M. Beaulieu :** Nos jeunes sont souvent le reflet cruel des plus vieux. Si les plus vieux ne montrent pas le meilleur exemple, cela n'aide pas. Souvent j'entends parler du poids qu'on fait peser sur nos jeunes. Nos jeunes ont beaucoup d'angoisse à vivre en 2012. Je pense que notre génération a du travail à faire. Peut-être que dans le passé, moi par exemple, je n'ai pas assumé mes responsabilités en tant que francophone et je crois que maintenant il faut mieux les assumer.

**Le sénateur Charette-Poulin :** Merci beaucoup monsieur Beaulieu d'être ici. Vous arrivez de Vancouver, je sais que vous avez voyagé aujourd'hui même. Quand je regarde votre engagement sur l'importance d'une présence francophone vivante, partout au pays, je vous admire énormément, car je pense que c'est un engagement qui est authentique, constant et très réel. Pour nous c'est extrêmement important de vous avoir comme témoin crédible devant notre comité. Je vous en remercie.

Je voudrais faire suite à la question de ma collègue. Vous dites que vous ne voyez pas l'importance de faire des changements dans le cadre législatif pour la législation qui est vraiment, comme on dit en anglais, *the enabling legislation*; c'est-à-dire le fondement de notre radiodiffuseur public, qui est un organisme financé publiquement.

Vous dites que ce qu'il faut, c'est du leadership. Si, demain matin, M. Lacroix vous appelait — le président de CBC/Radio-Canada — et vous disait : « Monsieur Beaulieu, on a entendu dire que vous avez beaucoup d'idées pour nous sur la façon de vraiment s'assurer que les nouveaux médias, dont le Web 2.0, reflètent mieux la vie francophone partout au pays », quelles seraient vos trois principales recommandations?

**M. Beaulieu :** Je crois que je demanderais à tous les administrateurs de Radio-Canada et de CBC de faire leur chemin de Damas, de commencer à bloguer, de commencer à s'engager activement dans les médias sociaux, de susciter l'intérêt d'un auditoire, particulièrement hors Québec, et d'essayer de le comprendre.

**Le sénateur Charette-Poulin :** En bloquant individuellement, vous voulez dire?

**M. Beaulieu :** Par exemple, oui. Hubert Lacroix, à ma connaissance, n'a pas blogué dans le passé et ne tweete pas. L'exemple vient de là.

**Le sénateur Charette-Poulin :** C'est donc une question d'engagement personnel.

**Mr. Beaulieu:** Absolutely. If people at that level do not get involved in things like this, people at lower levels will follow the same example. They will see that they do not have to get involved and they must continue with things as they are. I think that is the most basic thing. The example has to come from the top.

The Commissioner of Official Languages finally opened a Twitter account recently, just a couple of weeks ago. I have been pestering him about that for almost two years and he finally did it. Does he write the tweets himself? I do not know. I know that Graham Fraser produces big reports each year. I do not know if they are read, but I think that there would be more added value if his thoughts were more focused. For example, the fact that he has not commented about the official languages consultations recently is an awful situation, in my view.

**Senator Charette-Poulin:** Does that mean that your recommendation is for the current employees of Radio-Canada to become personally involved, as individuals? In Vancouver, for example, where there is a radio and television team; in Vancouver, there are maybe 50 people on the French side.

**Mr. Beaulieu:** I know that the *Téléjournal* has a long list of employees. If you visit their website, you see 50 people on the *Téléjournal* team.

**Senator Charette-Poulin:** And you would like to see those people blogging?

**Mr. Beaulieu:** The example must come from higher up: the head of the western region, the station director. Those are the people who have to participate in our democracy, who have to write letters, as citizens, not as spokespeople for an organization. We have the infrastructure, we have the organizations, but we do not have citizens. We have an empty shell. To fill it up, it will take people who take a stand, who say things to get people interested and mobilized, who show us that it is all real.

**Senator Charette-Poulin:** If a Radio-Canada employee blogged or tweeted about the need for a francophone presence, do you think that could cause a conflict of interest problem?

**Mr. Beaulieu:** Certainly there is the danger of editorial advertising. That is not new; we see it in the media already. They try to sell us an idea, something to buy, something to see, and so on. Our media are increasingly polluted, not just in minority situations.

All the media are limited and we have to start cleaning them up. The beauty of Web 2.0 is that, if you say something stupid, you are going to be corrected. People like that really have no desire to take risks and be called on them.

It is a lot easier to let young people get on with it. For example, an awful lot of young francophones are moving to western Canada. They see the way in which older people are working without investing in those technologies. So why should the newcomers do so? If I were in their shoes, I would do the same thing. But I am not in their shoes.

**M. Beaulieu :** Absolument. Si ces gens-là, à ce niveau-là, ne s'investissent pas dans ces choses, les gens aux niveaux en-dessous vont suivre cet exemple; ils voient qu'on ne doit pas s'investir dans ce domaine et il faut suivre l'ordre des choses. Je crois que c'est la chose la plus fondamentale. L'exemple doit venir d'en haut.

Le commissaire aux langues officielles a finalement, récemment, ouvert un compte Twitter, il y a deux semaines seulement. Je l'embêtais avec ça depuis près de deux ans, il l'a finalement fait. Est-ce qu'il écrit ses tweets lui-même? Je ne sais pas. Je sais que M. Graham Fraser génère de grands rapports tous les ans; je ne sais pas s'ils sont lus, mais je pense qu'il y aurait une meilleure valeur ajoutée s'il se limitait dans ses interventions. Le fait, par exemple, qu'il n'ait pas commenté la consultation aux langues officielles récemment est pour moi une situation aberrante.

**Le sénateur Charette-Poulin :** Est-ce que cela veut dire, à ce moment-là, que ce que vous recommandez c'est l'engagement individuel, personnel, des employés actuels de la société Radio-Canada? Par exemple, à Vancouver, il y a une équipe radio et télé — il y a peut-être 50 employés du côté français à Vancouver.

**M. Beaulieu :** Je sais que le *Téléjournal* a une longue liste d'employés; si vous allez sur leur site Web, il y a 50 employés sur l'équipe du *Téléjournal*.

**Le sénateur Charette-Poulin :** Ce sont ces gens que vous aimeriez voir comme blogueurs?

**M. Beaulieu :** L'exemple doit venir de plus haut, le directeur de la région de l'Ouest, le directeur de la station. Ce sont les gens qui doivent montrer cet exemple, des gens qui doivent participer à notre démocratie, qui doivent écrire des courriers de lecteurs — en tant que citoyens et non comme porte-parole d'un organisme. On a des infrastructures, on a des organismes, mais on n'a pas de citoyens. La coquille est vide. Pour la remplir, cela va prendre des gens qui vont s'affirmer, qui vont dire des choses pour intéresser et mobiliser les gens, pour montrer que tout cela est réel.

**Le sénateur Charette-Poulin :** Si un employé de la Société Radio-Canada blogue ou tweete pour une présence francophone, croyez-vous que cela puisse soulever un problème de conflit d'intérêt?

**M. Beaulieu :** Il y a certainement le danger du publiereportage, c'est quelque chose qui n'est pas nouveau, on le voit déjà dans nos médias à l'heure actuelle. On essaie de nous vendre quelque chose, une idée, quelque chose à acheter, à aller voir, et cetera. Nos médias sont de plus en plus pollués, pas seulement en milieu minoritaire.

Tous les médias sont pollués et il faut commencer à les nettoyer. Oui, il y a un danger de dérive. La beauté du Web 2.0, c'est que si tu dis une niaiserie, tu vas te faire corriger. Ces gens n'ont pas vraiment de motivation à prendre ces risques et se faire corriger.

C'est beaucoup plus facile de laisser les jeunes travailler. Par exemple, il y a énormément de nouveaux arrivants francophones dans l'Ouest canadien. Ils observent la façon dont fonctionnent les plus vieux qui ne s'investissent pas dans ces technologies. Alors pourquoi est-ce que nos nouveaux arrivants devraient le faire? Si j'étais dans leurs souliers, je ferais la même chose. Mais je ne suis pas dans leurs souliers.

**Senator Poirier:** Mr. Beaulieu, thank you for being here this evening. In the last year, this Senate committee has recognized the importance of supporting online content in French, whether on the Internet, new media or in social media. In your opinion, are the broadcasters playing their part properly at the moment?

**Mr. Beaulieu:** I often say that it is putting the cart before the horse. By that I mean that, in order to produce television content, francophones have to become committed to their francophone identity, they have to be interested in it.

It is all very well to produce audiovisual content at the moment, but I am not sure about the extent to which it is consumed. There is also the fact that you do not see the number of clicks; we do not know how many people are looking at the content. At the moment, I think we have to get people in minority situations re-engaged with their francophone identity. That is the priority.

For me, public affairs are critical. So the fact that there is no interest in official languages consultations makes no sense to me at all.

**Senator Poirier:** Would you say that is the biggest challenge in using these new developing technologies?

**Mr. Beaulieu:** What use is there in producing stuff if people are not going to click on it?

**Senator Poirier:** What would be your recommendations for helping public broadcasters to meet their language obligations in the years to come?

**Mr. Beaulieu:** I am repeating myself, but we have to get the people re-engaged. Achieving that with francophones in a minority situation who have lived in English for 10, 20 or 30 years is not easy. It is not easy.

**Senator Poirier:** In your personal experience, how could CBC or SRC improve their services to francophones in British Columbia?

**Mr. Beaulieu:** I would like CBC to recognize that there is a francophone presence outside Quebec. People often blame Radio-Canada in Montreal, the Champlain Bridge and so on. But I am going to stand up for Radio-Canada, because it does cover the public affairs of anglophones in Quebec. It at least covers them, recognizes them. Maybe my neighbour's grass is always greener and that is what I am seeing. From Vancouver, I hear English voices from Quebec on Radio-Canada's French-language radio.

I was saying earlier that CBC has carried absolutely no coverage of the official languages consultations. But are those consultations just for francophones? Should anglophones not become involved? What is the problem?

If I were francophone and anglophone at the same time, it would mean that my English-speaking side would be completely non-existent. When I go on CBC, I want to be recognized, but I do not

**Le sénateur Poirier :** Monsieur Beaulieu, merci d'être ici ce soir. Au cours de la dernière année, le comité sénatorial a reconnu l'importance d'appuyer la production de contenus en français en ligne, que ce soit sur Internet, dans les nouveaux médias ou dans les médias sociaux. Selon vous, est-ce que, à cet égard, les radiodiffuseurs publics jouent bien leur rôle présentement?

**M. Beaulieu :** J'utilise souvent la métaphore « mettre la charrue devant les bœufs » dans le sens que pour produire des contenus télévisuels, il faut d'abord que les francophones soient engagés dans la francité, qu'ils s'y s'intéressent.

On peut bien produire des contenus audiovisuels à ce moment-ci, mais je ne suis pas certain dans quelle mesure ils seront consommés. Il y a aussi le fait qu'on ne voit pas le nombre de clics, on ne sait pas combien de personnes consultent ces contenus. Je crois qu'il faut actuellement réengager le citoyen dans la francité du milieu minoritaire. C'est la priorité.

Pour moi, les affaires publiques sont fondamentales. Donc, le fait qu'il n'y ait pas d'intérêt pour la consultation en langues officielles est une aberration.

**Le sénateur Poirier :** Diriez-vous que c'est le plus gros défi en matière d'utilisation du développement des nouvelles technologies?

**M. Beaulieu :** Si on produit des trucs sur lesquels les gens ne cliqueront pas, quelle est l'utilité d'en produire?

**Le sénateur Poirier :** Pour les années à venir, quelles seraient vos recommandations pour aider les radiodiffuseurs publics à respecter leurs obligations linguistiques?

**M. Beaulieu :** Encore une fois je me répète. Il faut réengager le public. Ce n'est pas facile de réengager des francophones en milieu minoritaire qui ont vécu en anglais pendant 10 ans, 20 ans, 30 ans. Ce n'est pas facile.

**Le sénateur Poirier :** Selon votre expérience personnelle, de quelle façon CBC ou SRC pourraient-ils améliorer ses services offerts aux francophones de la Colombie-Britannique?

**M. Beaulieu :** J'aimerais que CBC reconnaisse le fait qu'il existe une francophonie hors-Québec. Souvent on blâme Radio-Canada Montréal, le Pont Champlain, et cetera, mais je vais me porter à la défense de Radio-Canada qui couvre les affaires publiques des anglophones du Québec. Au moins ils les couvre, ils les reconnaissent. Peut-être que c'est toujours plus vert dans le jardin du voisin et c'est ce que j'observe. À partir de Vancouver, j'entends des voix anglophones au Québec, sur la radio francophone de Radio-Canada.

Je disais plus tôt que CBC n'a absolument pas couvert la consultation sur les langues officielles. Mais est-ce que cette consultation existe seulement pour les francophones et que les anglophones ne devraient pas s'impliquer? Quel est le problème?

Dans un cas où je serais à la fois francophone et anglophone, ça voudrait dire que mon côté anglais serait complètement écrasé. Quand je vais sur CBC, j'aimerais qu'on me reconnaisse, mais je



see myself there. My children are not recognized either. Unfortunately, there are a lot of francophones who do not speak French very well and who end up on CBC. Why can I not join them?

**Senator De Bané:** Let me just add a quick comment. When you talk about French Radio-Canada's sensitivity to the anglophone community in Quebec, I would just like to tell you that the committee spent several months studying the problem and the challenges faced by the anglophone community in Quebec.

After studying it here for several months, we went around Quebec meeting them. Neither CBC nor Radio-Canada covered it; not here, not in Quebec. At the end of your document, you suggest some questions to ask the CRTC during its hearings on renewing CBC/Radio-Canada's licences.

**Mr. Beaulieu:** Are you talking about the addendum, senator?

**Senator De Bané:** I am talking about the suggested questions. If I understand correctly, everything from the production, to the hosting and the research is the vision of a group of francophones in the majority situation that is Montreal. And the needs, the aspirations, the challenges and the problems of people everywhere they are in the minority are not considered. Is that it in broad terms?

**Mr. Beaulieu:** Yes, absolutely. I mentioned in my brief that most of the hosts on the English-language network in Montreal are native Montrealers and know the setting well. They are much more credible and can engage with their spectators where they are. Unfortunately, that is not the case in western Canada.

**Senator De Bané:** What strikes me is that these problems are well identified and come up regularly. The Acadian community has done very in-depth studies in this area to say to what extent French production does not take into account their community. As well — and this is the case throughout the country — they do not get the opportunity to see themselves and hear themselves on the national network. They have what is going on within the province, on what is going on at home, but they do not see themselves on the national network.

This is a known problem and no progress is being made. If you appear before the CRTC when they study all this, what would you suggest so that something is done in the end? I will give you an idea. The French-language and English-language radio and television service should be required to submit a detailed monthly report on program content, what the topics are, who was involved in making the programs. Until the broadcaster submits this information, it will be very difficult to make a determination.

We could not function without Statistics Canada. If the Bank of Canada did not have these econometrists, it could not work. Radio-Canada does not have detailed reports that show the percentage of news on the national network that comes from the Franco-Columbian community over three months. That is never reported.

ne m'y retrouve pas. Mes enfants ne sont pas reconnus non plus. Malheureusement, il y a beaucoup de francophones qui s'expriment mal en français maintenant et qui vont sur CBC. Pourquoi on ne peut pas les rejoindre?

**Le sénateur De Bané :** J'ouvre une petite parenthèse. Quand vous parlez de la sensibilité du Radio-Canada français envers la communauté anglophone du Québec, je voudrais seulement vous dire que le comité a passé plusieurs mois à étudier les problèmes et les défis de la communauté anglo-québécoise.

Après avoir passé plusieurs mois à étudier cela ici, on s'est promenés au Québec pour les rencontrer. Ni ici, ni au Québec, ni la CBC ni la Société Radio-Canada n'a suivi cela. À la fin de votre document, vous suggérez des questions à poser au CRTC lors de l'étude du renouvellement des permis de CBC-Radio-Canada.

**M. Beaulieu :** Vous parlez de l'addenda, monsieur le sénateur?

**Le sénateur De Bané :** Je parle des questions suggérées. Si je comprends bien, la production, les animateurs, les chercheurs, tout cela est la vision d'un groupe majoritaire francophone situé à Montréal. Et on ne tient pas compte des besoins, des aspirations, des défis et des problèmes des gens dans chaque milieu où ils sont minoritaires. Est-ce que c'est cela en gros?

**M. Beaulieu :** Oui, absolument. Je souligne dans mon mémoire qu'à Montréal, la plupart des animateurs sur le réseau anglophone sont natifs de Montréal et connaissent bien le milieu. Ils sont beaucoup plus crédibles et ils peuvent rejoindre leurs spectateurs là où ils sont. Malheureusement, dans l'Ouest canadien ce n'est pas le cas.

**Le sénateur De Bané :** Moi ce qui me frappe, c'est que ces problèmes sont bien identifiés, ils reviennent régulièrement. La communauté acadienne a fait des études très poussées là-dessus, pour dire à quel point la production française ne tient pas compte de leur milieu. Et aussi— et cela se fait à travers tout le pays—, ils n'ont pas l'occasion de se voir et de s'entendre sur le réseau national. Ils ont cela à l'intérieur de la province, sur ce qui se passe chez eux, mais ne sont pas projetés sur le réseau national.

Ce problème est connu et il n'y a pas de progrès. Si vous allez devant le CRTC lorsqu'il étudiera tout cela, que pourrez-vous suggérer pour que finalement il y ait quelque chose qui se fasse? Je vais vous soumettre une idée. C'est que le service de radio et de télévision français et anglais soient tenu de déposer, à tous les mois, un rapport détaillé sur le contenu des émissions, quel était le sujet, quels sont ceux qui ont participé à le faire. Tant que cela ne sera déposé par la société, il sera très difficile de pouvoir porter un jugement.

Si on n'avait pas Statistique Canada, on ne pourrait pas fonctionner. Si la Banque du Canada n'avait pas ces économètres, elle ne pourrait pas fonctionner. À Radio-Canada, il n'y a pas de rapports détaillés qui montre le pourcentage de nouvelles sur le réseau national qui proviennent de la communauté franco-colombienne depuis trois mois. Ce n'est jamais rapporté.

In the questions that the CRTC is asking about renewal, they say they want the public's opinion. But how are we supposed to ensure that CBC/Radio-Canada is successfully fulfilling its role?

**Mr. Beaulieu:** In 2012, once again, the puck will go toward search engines and tagging. Hashtags need to be used. For example, I should be able to look at the hashtag frcb, used by Radio-Canada. It does not use it.

I should be able to see what that generated, the type of virality that can subsequently be observed, and so on. That is the type of solution that I am in favour of, rather than a somewhat old-fashioned solution. In the past, the CRTC would have considered a solution sort of like what you are suggesting. There would have been accountants, "monks", that would keep large binders and try to tabulate things.

I think that, in 2012, what we need instead is to make more use of the Web 2.0 tools available. Hashtagging, Twitter. The paradigm has fundamentally changed. The CRTC must work more with this new paradigm. I know that regulating it is a huge challenge. We should at least be pushing the public broadcaster in this direction.

**Senator De Bané:** Unfortunately, I am not as up to date as you are on these new monitoring methods, but I know that if there were a document telling us that, last year, in 365 days, we saw activity from the Franco-Columbian community for two minutes, I would understand that. If there are more modern methods of collecting that information, all the better. Currently, we do not get it. The CBC/Radio-Canada annual report contains no statistics in that regard.

**Mr. Beaulieu:** I fully agree with you. The pre-Web 2.0 statistics, the 2.0 statistics. Perhaps the question to be asked here is this: should we commit to producing new statistics in a 2.0 world, or should we invest in the previous environment? You know my answer on that.

**Senator Champagne:** Good evening, Mr. Beaulieu. Thank you for doing us the honour of sharing what you have studied for so many years.

In your 2007 report, you talked about the important role of the public broadcaster to ensure the linguistic survival and also the cultural survival of the minority communities, and elsewhere in Canada, too. That is probably what makes me the most angry about CBC/Radio-Canada. The cultural side is disappearing as well. You just spoke about the excellent Desautels. If you listen to his program until the end — you need to listen to the credits — you will find out that there are 14 people involved in the program: webmaster, assistant-webmaster, researcher, assistant-researcher, assistants of assistants and everything is for the Web.

**Mr. Beaulieu:** I understand.

Dans les questions que le CRTC pose au sujet du renouvellement, il dit vouloir avoir l'opinion du public. Mais comment doit-on s'y prendre pour s'assurer que CBC/Radio-Canada remplit bien son rôle?

**M. Beaulieu :** En 2012, encore une fois, la rondelle va vers les moteurs de recherche et l'étiquetage ou TAG en anglais. Les mots-cliques doivent être utilisés. Par exemple, je devrais être capable de regarder le mot-clique, frcb, utilisé par Radio-Canada. Il ne l'utilise pas.

Je devrais être capable de voir ce que cela a généré, le genre de « viralité » qu'on a observé par la suite, et cetera. C'est le genre de solution que je favorise plutôt qu'une solution plutôt vieillotte. Autrefois, le CRTC aurait considéré une solution un peu comme vous suggérez. Il y aurait des comptables, des « moines », qui tiendraient de grands cartables et essaieraient de comptabiliser les choses.

Je crois qu'en 2012, il faut utiliser davantage les moyens disponibles de Web 2.0. Le tag, Twitter. Le paradigme a changé fondamentalement. Le CRTC doit davantage travailler avec ce nouveau paradigme. Le réglementer est un grand défi, je le reconnais. Il faudrait au moins pousser le diffuseur public dans cette direction.

**Le sénateur De Bané :** Malheureusement, je ne suis pas à jour comme vous sur ces nouvelles méthodes de contrôle, mais je sais que si nous avions un document nous disant que l'an dernier, sur 365 jours, on a vu de l'activité de la communauté franco-colombienne durant deux minutes, je comprendrais cela. S'il y a des méthodes plus modernes pour collecter cette information, tant mieux. Actuellement, on ne l'a pas. Le rapport annuel de CBC/Radio-Canada ne comporte aucune statistique sur ces choses.

**M. Beaulieu :** Je suis tout à fait d'accord avec vous. Les statistiques pré-Web 2.0, les statistiques 2.0. Peut-être que la question à poser ici est : est-ce qu'on doit s'engager à produire de nouvelles statistiques dans un monde 2.0 ou est-ce qu'on doit s'investir dans le monde avant? Vous connaissez ma réponse à ce sujet.

**Le sénateur Champagne :** Bonjour, monsieur. Merci de nous faire l'honneur de partager ce que vous avez étudié pendant tant d'années.

Dans votre rapport de 2007, vous parliez du rôle important du diffuseur public pour assurer la survie linguistique, mais aussi culturelle dans le milieu minoritaire et également un peu partout au Canada. C'est probablement ce qui me rend le plus agressive face à CBC/Radio-Canada. Le côté culturel disparaît aussi. Vous parliez tout à l'heure de l'excellent Desautels. Si vous écoutez son émission jusqu'à la fin — il faut écouter le générique — vous découvrez qu'ils sont 14 à faire cette émission : Webmestre, assistant-Webmestre, chercheur, assistant-chercheur, assistant des assistants et tout est pour le Web.

**M. Beaulieu :** Je comprends.

**Senator Champagne:** I listened to Radio-Canada for almost four hours this morning in my car. I did not hear a single artist. Listeners were asked to respond on their website about this or that, but there was not a single artist. Not long ago, I would say 10 years ago, in the Montreal studios of Radio-Canada and CBC, there were eight programs a week on the network that showcased our artists across Canada in all communities, minority and majority. Our artists had the opportunity to get known and because they had done this Radio-Canada or CBC show, they could get a concert in Regina, Edmonton or elsewhere, but the culture was being disseminated throughout Canada. And not only are we not disseminating the language, but we are no longer disseminating the culture and, yet, these are two very important things in the mandate of Radio-Canada and CBC.

I am willing to listen to Desautels and find out that they have three webmasters, but that does not make work for an artist. I will admit that, sometimes, I get angry with the Web. It has taken the place of those people who bring us culture in Canada. I would like to hear what you think about my comments.

**Mr. Beaulieu:** It is not an easy question. I am an engineer by training, so there are often old technologies and old practices that are replaced by new ones. There are always winners and losers. We often lose things and realize it too late.

What you are pointing out is true. The cultures are different now. I work with young people; I see it. We need to manage to build bridges and maintain a healthy balance. This is not easy. It comes back to leadership, I think.

**Senator Champagne:** The Radio-Canada and CBC budgets have been slashed for several years now. One of the sectors that was enormously affected is what was called Radio Canada International, where Canadian news was broadcast around the world and people could hear news from home no matter where they were. Radio Canada International had something else extraordinary about it. It produced records. Recordings were made of Canadian composers interpreted by Canadian artists. All these records could be found in all of Canada's embassies around the world. Of course, it no longer exists. Radio-Canada decided that it no longer wanted RCI's records in its boutiques. Fortunately, there were advertisements in the major daily newspapers. We telephoned to ask whether such and such a thing was still available. We were told that there was one left, and we asked to have it put aside for us. It was the work of pianist Harry Somers. Five Canadian pianists had played the entire piano oeuvre of Harry Somers. The record had won the Grand Prix du disque du Canada and no one had heard of it. Now, Radio-Canada no longer has the records. You cannot buy them anymore. Perhaps we could find a way to put them on the Web to get access to this music. Perhaps this is where the Web might be useful, to see concerts, see the opening of the Montreal symphony concert hall, even if we put high-wire walkers and acrobats in the

**Le sénateur Champagne :** J'ai écouté la radio de Radio-Canada pendant presque quatre heures ce matin dans ma voiture. Je n'ai pas entendu un seul artiste. On nous demandait de répondre sur leur site Web, si on était ceci ou cela, mais il n'y avait pas un seul artiste. Il n'y a pas si longtemps, je vous dirais dix ans, en provenance des studios de Montréal entre Radio-Canada et la CBC, huit émissions par semaine étaient diffusées sur le réseau et faisaient connaître nos artistes partout au Canada dans tous les milieux, minoritaires et majoritaires. Nos artistes avaient l'occasion de se faire connaître et parce qu'ils avaient fait cette émission à Radio-Canada ou à la CBC, pouvaient obtenir un concert à Régina, Edmonton ou n'importe où, mais on diffusait la culture partout au Canada. Et pas plus qu'on diffuse en ce moment la langue, on ne diffuse pas non plus la culture et pourtant ce sont deux choses très importantes qui existent dans le mandat de la Société Radio-Canada et de la CBC.

Je veux bien écouter Desautels et me faire dire qu'ils sont trois Webmasters, mais cela ne fait pas travailler un artiste. À certains moments, je vous avoue que je deviens agressive face au Web. Cela a pris la place de ceux qui nous apportaient de la culture au Canada. J'aimerais avoir votre réaction à mon commentaire.

**M. Beaulieu :** Ce n'est pas une question facile. Je suis ingénieur de formation, alors il y a souvent de vieilles technologiques et de vieilles pratiques qui sont remplacées par des nouvelles. Il y a toujours des gagnants et des perdants. Souvent on perd des choses et on le réalise trop tard.

Ce que vous signalez est tout à fait juste. Les cultures sont différentes maintenant. Je travaille avec des jeunes, je le vois. Il faut réussir à faire les ponts et il faut réussir à maintenir un sain équilibre. Ce n'est pas facile. Cela revient au leadership, je pense.

**Le sénateur Champagne :** On a sabré les budgets de Radio-Canada et de la CBC depuis plusieurs années. Un des secteurs qui a écopé énormément, est celui qui s'appelait Radio Canada International où les nouvelles canadiennes étaient diffusées partout dans le monde et on pouvait avoir des nouvelles de chez nous peu importe où nous nous trouvions. Radio Canada International avait aussi autre chose d'extraordinaire. On devenait producteur de disques. On enregistrait des compositeurs canadiens interprétés par des artistes canadiens. Tous ces disques se retrouvaient dans toutes les ambassades canadiennes à travers le monde. Évidemment, cela n'existe plus. Radio-Canada a décidé qu'elle ne voulait plus avoir de disques dans ses boutiques. Heureusement, elle a mis des petites annonces dans les grands quotidiens. Nous avons téléphoné pour demander si telle ou telle chose était encore disponible. On nous a répondu qu'il en restait un et on a demandé à ce qu'on la mette de côté pour nous. Il s'agissait de l'œuvre pianistique de Harry Somers. Cinq pianistes canadiens avaient joué toute l'œuvre pianistique de Harry Somers. Le disque avait gagné le Grand prix du disque canadien et personne n'en avait entendu parler. Maintenant, Radio-Canada n'a plus les disques. On ne peut même plus les acheter. On pourrait peut-être trouver une façon de les mettre sur le Web pour avoir droit à cette musique. C'est peut-être un endroit où le Web pourrait être utile, voir des

middle of Beethoven's ninth symphony, but that is another story. Whether you see it on the Web or on television, it is the same thing.

I am willing to work with the Web. I started very late in sending emails. With that, I am doing okay, but I would not want culture to lose its place because everything is moving toward the webmasters and never toward the artists.

**Mr. Beaulieu:** There is a phenomenon in society that goes beyond the scope of this study. You could say that this cultural collapse is happening everywhere, in Europe and so on, and based on certain criteria. However, there are new things emerging, so it is a large topic.

**Senator Champagne:** Radio-Canada is no longer producing; it is buying things. It might broadcast a concert from Luxemburg or Belgium or even France. But nothing is being done here anymore, and that worries me a great deal.

**Mr. Beaulieu:** You understand that the amount of production, of content from the minority community where you live in a majority setting is not there.

**The Chair:** I have an additional question that follows on Senator Champagne's questions. Does this not go back to what you said several times in the addendum of your brief, when you talked about the importance of the relevance of content? Is there not a link between what you are saying here and what Senator Champagne just mentioned with respect to culture?

**Mr. Beaulieu:** The relevance of content is another big issue. Market forces now say that if it is clicked on, then it is good. The problem is that sometimes people are going to click on things for violent, sexual and other reasons.

So there is a balance, a need for guidance somewhere if we are going to click on things of value. I think we have enough good judgment to know what has value and what does not.

**The Chair:** So the number of clicks does not necessarily mean that the content is relevant? It all depends on who is clicking and why that person clicks on something, if I may say it that way.

**Mr. Beaulieu:** It is just one indicator among others. If we see that people are clicking on Lady Gaga or whatever, okay.

**Senator Tardif:** Mr. Beaulieu, you mentioned in your brief, which was very interesting, that the minority setting must be fully acknowledged by the public broadcaster and that this goes well beyond the recognition of regions. What do you mean by that?

**Mr. Beaulieu:** I am looking at the organization of Radio-Canada. It recognizes regions like the Saguenay, Ottawa and others. But it does not really recognize parts of the country where people live in an English-speaking environment. Western Canada

concerts, voir l'ouverture de la grande salle symphonique à Montréal, même si on nous a mis des funambules et des acrobates au milieu de la neuvième symphonie de Beethoven, mais il s'agit d'une autre histoire. Le voir sur le Web ou à la télévision, c'est la même chose.

Moi, je veux bien fonctionner avec le Web, j'ai commencé très tard à envoyer des courriels. Là, je m'y retrouve un peu, mais je ne voudrais pas que la culture perde sa place parce que tout s'en va vers les Webmestres et jamais vers les artistes.

**M. Beaulieu :** Il s'agit d'un phénomène de société qui va au-delà du cadre de cette étude. On pourrait dire qu'il y a un « dégringollement » de la culture partout, en Europe, et cetera, et selon certains critères. Toutefois, il y a de nouveaux trucs qui apparaissent, alors c'est un grand sujet.

**Le sénateur Champagne :** Radio-Canada ne produit plus, elle achète des choses. Elle nous les diffuse ici et là, un concert en provenance du Luxembourg ou de la Belgique ou encore de la France. Mais ici, on ne fait plus rien et cela me préoccupe beaucoup.

**M. Beaulieu :** Vous comprenez que la quantité de productions, de contenus qui vient du milieu minoritaire alors que vous vivez en milieu majoritaire, n'est pas là.

**La présidente :** J'ai une question additionnelle qui fait suite à celles du sénateur Champagne. Est-ce que cela ne rejoint pas ce que vous avez dit à plusieurs reprises à l'addenda de votre mémoire lorsque vous parlez de l'importance de la pertinence des contenus? Est-ce qu'il n'existe pas un lien entre ce que le sénateur Champagne vient de mentionner au niveau de la culture et ce que vous dites ici?

**M. Beaulieu :** La pertinence des contenus est un autre grand sujet. Les lois du marché disent maintenant que si c'est cliqué, c'est que c'est bon. Le problème est que parfois les gens vont cliquer des choses pour des raisons de violence, de sexe et autres.

Il existe donc une balance, un besoin d'encadrement quelque part à savoir si l'on va cliquer sur des choses de valeur. Je pense qu'on a suffisamment de bon jugement pour savoir ce qui a une valeur et ce qui n'en a pas.

**La présidente :** Alors le nombre de cliques ne veut pas nécessairement dire que la pertinence du contenu est là? Tout dépend qui clique et les raisons pour lesquelles la personne clique, si je puis m'exprimer ainsi.

**M. Beaulieu :** Ce n'est qu'un indicateur parmi d'autres. Si on voit que les gens cliquent Lady Gaga ou peu importe, d'accord.

**Le sénateur Tardif :** Monsieur Beaulieu, vous avez indiqué dans votre mémoire, fort intéressant d'ailleurs, que le contexte minoritaire doit être pleinement reconnu par le diffuseur public, et ce, bien au-delà de la reconnaissance des régions. Qu'entendez-vous par cela?

**M. Beaulieu :** Je regarde l'organisation de Radio-Canada. Radio-Canada reconnaît des régions telles le Saguenay, Ottawa et d'autres. Toutefois, elle ne reconnaît pas vraiment une partie du pays où les gens vivent dans un environnement anglophone.

is a fairly clear example of this. The needs are very different when all my neighbours are anglophone, Chinese, Indian and so on. I do not think that Radio-Canada truly understands the relationship of these people with French.

Since I have not lived in those environments, I have difficulty getting information from these people or getting coaching or management from these people, who do not understand this environment since they have never lived in it.

**Senator Tardif:** I am from western Canada, from Alberta. So I do understand the reality you are describing. One of your suggestions would be to have more people in management roles who come from those environments? Is that what you would suggest? Or would you have other suggestions?

**Mr. Beaulieu:** The argument that is often raised is tied to the quality of French, to a professional training experience or something else. We might want to raise the bar for the person holding the microphone. However, an example that came to me is that of people who are choosing their desk. These people do not necessarily need to have a mastery of French, but a mastery of the environment in which these people live.

I find it upsetting when people from Vancouver choose their desk and do not understand the environment they are living in. The individuals who do the assignments, for example, like the choice to report on what I call junk media, that bothers me. We have so few resources available, we must deploy them appropriately. The only people who will know how to deploy will be people who have some experience. We continually see people who come for training in the west.

**Senator Tardif:** Then, we send them to Montreal.

**Mr. Beaulieu:** In Vancouver in particular, it is the mountains, the ocean, the nice weather, and no winter. They also come to learn English.

The generational change is, of course, a mentality. This poses certain difficulties for people perhaps of my generation — although I still consider myself fairly young and I have been on the Internet for a long time.

**Senator Tardif:** You also mentioned a dysfunctional governance structure.

**Mr. Beaulieu:** Yes.

**Senator Tardif:** Could you clarify that?

**Mr. Beaulieu:** Let us talk about money, let us talk about power, because that is what is involved. When all the money and all the power and those people who make these decisions live in a majority environment, the way everything is organized is as if the minority community is just another region. I often hear the public broadcaster say that it needs funding to better serve our francophones in minority communities. And as soon as they get the money, Montreal prevails and we end up losing.

L'Ouest canadien est un exemple assez frappant à ce sujet. Les besoins sont très différents quand tous mes voisins sont anglophones, chinois, indiens ou peu importe. Je ne crois pas que Radio-Canada comprenne vraiment le rapport de ces gens avec le français.

N'ayant pas vécu dans ces environnements, j'ai de la difficulté à me faire informer par ces personnes, ou me faire encadrer, administrer ou gérer par des individus qui ne comprennent pas cet environnement pour ne jamais y avoir vécu.

**Le sénateur Tardif :** Je suis de l'Ouest canadien, de l'Alberta. Je comprends donc très bien les réalités dont vous parlez. Une de vos suggestions serait d'avoir davantage de personnes au niveau de la direction qui viendraient de ces milieux? Est-ce bien ce que vous suggériez? Ou auriez-vous d'autres suggestions?

**M. Beaulieu :** Souvent, l'argument qu'on invoque est lié à la qualité du français, à une expérience professionnelle de formation ou autre. Pour la personne qui tient le micro, on veut peut-être monter la barre. Toutefois, un exemple qui me frappe est celui des personnes qui font des choix de pupitre. Celles-ci n'auront pas nécessairement à avoir une maîtrise du français, mais plutôt une maîtrise de l'environnement dans lequel ces gens vivent.

Quand des gens de Vancouver font des choix de pupitre et qui ne comprennent pas l'environnement dans lequel je vis, cela me désole. Les individus qui font les affectations, par exemple, comme choix de reportage, pour ce que j'appelle de la malbouffe médiatique, cela m'embête. On a tellement peu de ressources disponibles, on doit les déployer adéquatement. Les seules personnes qui sauront comment déployer seront des gens qui ont l'expérience du vécu. Continuellement, on voit des personnes qui viennent se faire entraîner dans l'Ouest.

**Le sénateur Tardif :** Puis, on les ramène à Montréal.

**M. Beaulieu :** À Vancouver en particulier, c'est les montagnes, l'océan, la belle température, l'absence d'hiver. Ils viennent aussi pour apprendre l'anglais.

Le changement de génération est, bien sûr, une mentalité. Cela pose pour les gens peut-être de ma génération — quoi que je me considère assez jeune et je suis sur Internet depuis longtemps — certaines difficultés.

**Le sénateur Tardif :** Vous parlez aussi d'une structure de gouvernance dysfonctionnelle.

**M. Beaulieu :** Oui.

**Le sénateur Tardif :** Pourriez-vous clarifier?

**M. Beaulieu :** Parlons argent, parlons pouvoir, puisque c'est ce dont il s'agit. Quand tout l'argent, tout le pouvoir et ceux qui prennent ces décisions vivent dans un milieu majoritaire, toute l'organisation des choses devient telle que le milieu minoritaire n'est qu'une autre région. Souvent, j'entends le diffuseur public invoquer qu'il a besoin de financement pour s'occuper mieux de nos francophones en milieu minoritaire. Et aussitôt que le financement est accordé, Montréal tire la couverture, et on se retrouve finalement avec un retard.

I would argue that, in many cases, minority communities are the first to have large movements of society, not the majority community. We see them first in minority communities.

That is why we need some autonomy in how our media is managed and governed. If my ombudsman comes from Montreal, he will not understand me — although he needs to start understanding me, since he has been at it for so long.

I would like to quote something from Winston Churchill that I read today:

Success is the ability to go from one failure to another with no loss of enthusiasm.

The ombudsman for Radio-Canada — the one before and the one there now — knows me very well. They know that if they cause trouble, I will come back and the station manager will look into the matter. They know how to get me, how to affect me.

**Senator Tardif:** Have you presented your brief to the person responsible for Radio-Canada in Vancouver, for example?

**Mr. Beaulieu:** You would think that this would have happened. I have already tried to meet with that person. No, there was no interest from the other side. There was no real motivation to do so, and that is too bad. However, I think he follows me closely on Twitter.

**Senator Robichaud:** Mr. Beaulieu, it is good to hear what you have to say. You mentioned a number of times that the community needs to be re-engaged. I come from New Brunswick, a bilingual province, and I know that we are supposed to receive services in both official languages. But it is important to constantly be vigilant because if we do not demand it, when we call institutions where we need to get services, we see that at a certain point the services are less available. If we want an answer in French, we have to wait until they find someone who can come and answer us. Often, rather than waste time on the phone, we speak in English.

**Mr. Beaulieu:** I understand the problem.

**Senator Robichaud:** You understand that, if we are not constantly making an effort, services will deteriorate. When you talk about re-engaging, you talk about CBC/Radio-Canada. Is the community sufficiently engaged? Who engages whom?

**Mr. Beaulieu:** The community definitely has some responsibility. The problem with the community is the following. Take me for example. For a long time, I had my family, my bills, my job, my work and my obligations. I now have the luxury of being able to get involved in the community, and that is what I am doing.

However, some institutions are supposed to help us and they have the funding to do so. But when those institutions start to pull away, for example, by not participating in official languages consultations or by failing to show interest in the francophone identity, how can we expect people in minority communities, even the most motivated ones, to get involved?

Je prétendrais que, bien souvent, en milieu minoritaire on est les premiers à avoir de grandes mouvances de société qu'en milieu majoritaire. On les verra d'abord en milieu minoritaire.

C'est pourquoi il faut une espèce d'autonomie dans la gérance et la gouvernance de nos médias. Si mon ombudsman vient de Montréal, il ne me comprendra pas — quoi qu'il doit commencer à me comprendre, ayant persisté depuis si longtemps.

J'aimerais citer, à ce moment-ci, des propos de Winston Churchill que je lisais aujourd'hui, et qui se lit comme suit :

Le succès consiste à garder son enthousiasme écheé après écheé.

L'ombudsman de Radio-Canada me connaît très bien, et le précédent et celui en place. Ils savent que s'ils font des bêtises, je vais revenir et le directeur de ma station se penchera sur la question. Ils savent comment me toucher, comment m'atteindre.

**Le sénateur Tardif :** Avez-vous présenté votre mémoire à la personne responsable de Radio-Canada, par exemple, à Vancouver?

**M. Beaulieu :** On penserait que cela aurait eu lieu. J'ai déjà essayé de rencontrer cette personne. Non, il n'y a pas eu d'intérêt de l'autre côté. Il n'y a pas vraiment de motivation à le faire, et c'est dommage. Je crois toutefois qu'il suit mon Twitter très bien.

**Le sénateur Robichaud :** Monsieur Beaulieu, c'est bon de vous entendre. Vous avez mentionné à plusieurs reprises qu'il fallait réengager la communauté. Étant du Nouveau-Brunswick, province bilingue, je sais qu'on est censé recevoir les services dans les deux langues officielles. Il faut toutefois être vigilant continuellement, car si on ne l'exige pas, lorsqu'on appelle les institutions où on doit nous donner les services, on s'aperçoit qu'à un moment donné les services sont moins disponibles. Si on veut avoir une réponse en français, il faut alors attendre qu'on trouve quelqu'un qui puisse venir nous répondre. Souvent, plutôt que de perdre du temps au téléphone, on s'adresse en anglais.

**M. Beaulieu :** Je comprends le problème.

**Le sénateur Robichaud :** Vous comprenez que si on ne fait pas les efforts continuellement, les services se détériorent. Lorsque vous parlez de réengager, vous parlez de Radio-Canada. La communauté est-elle suffisamment engagée? Qui engage qui?

**M. Beaulieu :** La communauté a certainement une part de responsabilité. Le problème avec la communauté est le suivant, et j'en suis un exemple : pendant longtemps, j'avais ma famille, mes factures, ma job, mon travail et mes obligations. Je peux maintenant me permettre le luxe d'un engagement communautaire, et c'est ce que je fais.

Toutefois, certaines institutions sont supposées nous aider, et elles sont bien financées pour le faire. Or, quand ces institutions commencent à s'isoler, par exemple, en ne participant pas aux consultations en matière de langues officielles ou ne démontrent pas d'intérêt dans la francité, comment s'attendre à ce que même les plus motivés en milieu minoritaire suivent?

Of course, the community has some responsibility. However, right now, I would not say that the community is assuming that responsibility. It is quite disengaged. I would not say apathetic.

People often ask me why I chase these idle dreams. It is impossible. At any rate, live your life and everything will turn out all right. That is what most people decide sooner or later. Young people see that and we are seeing the results.

If we invest significant amounts of money, such as the \$1.1 billion over five years, we have to make sure that the money is spent properly. Our taxpayers expect it to be used wisely. They expect the Auditor General to conduct an audit and see how the money is being used. Francophones should show an interest in how the money is spent. They are not able to have an answer right now.

I have been digging into the issue for a long time and I have not managed to determine how the \$1.1 billion has been spent over five years.

**Senator Robichaud:** You have been putting in a lot of effort, always exerting some pressure and trying to get your community involved. But have you managed to find out whether the people in your community are trying to get the same information as you in terms of how the money is used to serve the community that needs to be served?

**Mr. Beaulieu:** People would like to know. The problem is that they perhaps do not have the luxury of spending a considerable amount of time looking into that, the way I do. I do not expect my friends to express the same interest as I do. They are curious. They recognize that someone ought to be doing it. People are often happy that someone else is doing it in their place. The problem is exhaustion. I have another life too and other concerns. For instance, my daughter just had a baby. My wife would sometimes like me to turn the page. I would imagine you can all understand.

**Senator Robichaud:** I have no doubt about that. At the end of the day, it always has to do with those who deliver services and try to get people interested. They deliver what people want, popular shows, but perhaps not the information that some groups would like to receive.

You used Wayne Gretzky as an example. He does not skate to where the puck is but to where the puck is going to be. Like any hockey player, he wants to get the puck in the opponent's net, but he also has to consider the fact that another group also wants to send it in the other direction. He is not the only one on the ice.

Our situation is a bit like that. We all want to play, but there are two nets.

**Mr. Beaulieu:** My view on hockey is different. I still play hockey and what a player looks at is whether there is room on the ice to be able to go as fast as possible. When you are fast, you can control the zone, the puck and, ultimately, you can score. That is the metaphor I would apply to our situation.

La communauté, bien sûr, a une part de responsabilité. Toutefois, présentement, je dirais qu'elle n'est pas dans un état. Elle est passablement désengagée. Je ne dirais pas apathique.

On me demande souvent pourquoi je mène ces chimères. C'est impossible. De toute façon, vis ta vie et tout va bien aller. C'est ce que la plupart des gens décident tôt ou tard. Les jeunes le voient et on ramasse les résultats.

Si on investit des sommes d'argent importantes comme 1,1 milliard de dollars pour cinq ans, on doit s'assurer que cet argent est bien utilisé. Nos payeurs de taxes s'attendent à ce qu'elles soient bien utilisées. Ils s'attendent à une vérification de la part du vérificateur général pour savoir comment cet argent est utilisé. Les citoyens de la francité devraient s'intéresser à savoir comment l'argent est dépensé. Ils ne sont pas en mesure de le savoir présentement.

Je creuse cela depuis longtemps et je n'ai pas réussi à déterminer comment le 1,1 milliard de dollars est dépensé aux cinq ans.

**Le sénateur Robichaud :** Vous y mettez beaucoup d'efforts, maintenez toujours une certaine pression et essayez d'impliquer votre communauté, cependant, avez-vous réussi, dans la communauté qui vous intéresse, à trouver de quelle façon les gens sont intéressés à recevoir les mêmes informations que vous cherchez, à savoir comment on utilise les fonds pour desservir la communauté qui doit être desservie?

**M. Beaulieu :** Les gens aimeraient le savoir. Le problème est qu'ils n'ont peut-être pas le luxe que j'ai de passer un temps considérable à creuser cela. Je ne m'attends pas à ce que mes amis soient aussi intéressés à cela que je le suis. Ils sont curieux. Ils reconnaissent que quelqu'un doit le faire. Souvent on est content que ce soit quelqu'un d'autre qui le fasse à notre place. Le problème, c'est l'épuisement. J'ai une autre vie également et d'autres préoccupations. Ma fille vient d'avoir un bébé, par exemple. Ma femme aimerait bien parfois que je tourne la page. J'imagine que vous pouvez tous comprendre.

**Le sénateur Robichaud :** Je n'en doute pas. Parce que c'est toujours ceux qui livrent des services et qui le font de façon à intéresser les gens en bout de ligne. Ils livrent ce que les gens veulent, des émissions populaires, mais peut-être pas l'information que certains groupes aimeraient recevoir.

Vous prenez l'exemple de Wayne Gretzky, qui ne va pas où la rondelle est mais où elle va. Comme tout joueur de hockey, il veut aller vers le filet de l'adversaire, mais il doit aussi tenir compte du fait qu'un autre groupe veut aussi l'envoyer de l'autre côté. Il n'est pas seul sur la glace.

C'est un peu notre situation. On aimerait tous jouer, mais il y a deux filets.

**M. Beaulieu :** J'ai une perspective différente sur le hockey. Je joue toujours au hockey et ce qu'un joueur observe, c'est où la glace est libre pour pouvoir prendre le plus de vitesse. Quand on a de la vitesse, on peut contrôler le territoire, la rondelle et, éventuellement, compter le but. J'applique cette métaphore à notre milieu.

There are some areas where we can skate faster. We should do a better job at being in those spots but someone should pass the puck. If no one passes the puck, because people keep missing it, that is a problem. No one wants to watch the game, not the media or the young people. So, eventually, people turn to soccer.

**Senator Champagne:** There is not much to watch at the moment.

**Mr. Beaulieu:** The Senators will be back soon, I believe.

**Senator Robichaud:** If you talk to people who follow hockey closely, they are afraid that this year's season will be very short, but that has nothing to do with what we are doing here.

When you say that players skate to where the puck is going to be, does that mean that we have to move toward social media, blogs, Facebook, and so on? I am not sure how many people have reached that stage. I should not generalize for people in my generation, but I am not there. Do you have any ideas of how we could reach people?

**Mr. Beaulieu:** The reason why Twitter has become so popular is because people can be mobilized. In the Arab Spring, people were able to mobilize other people by using Twitter and text messages.

Unfortunately, I am not aware of other ways to mobilize people. If we look at major movements in the past, such as the feminist movement, there was no Twitter. The problem now is that people no longer have the same attention span and time as they used to have. People often have two or three jobs, they run left and right. People are not as available as they once were. So we have to use the tools that are available. I am sure that Twitter will bring its share of problems.

I am aware of the problems that come with every technology. Every technology always brings some terrible problems. But we think that we are able to handle those problems.

**Senator Tardif:** What do you mean when you criticize public broadcasters for not using new media sufficiently to bring us to where the puck is going to be?

**Mr. Beaulieu:** For example, they are not using Twitter and Facebook properly. What I have noticed is that they are using Facebook and Twitter as new media for broadcasting.

The Commissioner of Official Languages is doing the same thing right now. They are using them as yet another channel to send messages, but they are missing the idea of mobilizing people. You mobilize people by creating an environment to which people want to come back.

**Senator Tardif:** Does that depend on the content being broadcast and its relevance?

**Mr. Beaulieu:** Yes, it partly has to do with the relevance of the content; you can try to broadcast content, but if it is not relevant, it will not go anywhere. That is why I am criticizing them right now; they are not using the appropriate hashtags; for example,

Il y a des endroits où on peut patiner plus rapidement. On devrait mieux les occuper, mais il faudrait que la rondelle se passe. Et si la rondelle ne se passe pas, parce que les gens manquent la rondelle, c'est un problème. Personne n'est intéressé à regarder la partie, les médias non plus et les jeunes non plus. Alors, finalement, on passe au soccer.

**Le sénateur Champagne :** Il n'y a pas grand-chose à voir en ce moment.

**M. Beaulieu :** Les Sénateurs seront de retour bientôt, je crois.

**Le sénateur Robichaud :** Vous parlez à des gens qui suivent le hockey de près et ils ont peur que la saison de cette année soit très courte, mais cela n'a rien à voir avec ce qu'on fait ici.

Lorsque vous dites que le joueur va où la rondelle va, cela veut-il dire qu'on doit absolument se diriger vers les médias sociaux, les blogues, Facebook, etc? Je ne suis pas sûr combien de gens sont rendus là. Je ne devrais pas généraliser pour les gens de ma génération, mais je ne suis pas là. Est-ce que vous avez des idées à savoir qu'est-ce qu'on pourrait rejoindre?

**M. Beaulieu :** La raison pour laquelle Twitter est devenu si populaire, c'est qu'on peut mobiliser les gens. Lors du Printemps arabe, les gens, en utilisant Twitter et des textos, ont réussi à mobiliser d'autres gens.

Malheureusement, je ne connais pas d'autres façons de mobiliser les gens. Si on regarde les grands mouvements qu'il y a eus précédemment, tel le mouvement féministe, par exemple, Twitter n'existait pas. Le problème maintenant, c'est que les gens n'ont plus le champ d'attention qu'ils avaient ni le temps qu'ils avaient autrefois. Les gens ont souvent deux ou trois emplois, ils courent à gauche et à droite. Les gens ne sont pas disponibles comme ils l'étaient. Alors on doit composer avec les outils disponibles. Twitter, j'en suis sûr, amènera sa part de problèmes.

Je suis conscient des problèmes que chaque technologie amène. Chaque technologie amène toujours des problèmes terribles. L'idée est qu'on pense être capable de gérer cela.

**Le sénateur Tardif :** Lorsque vous reprochez aux diffuseurs publics de ne pas utiliser suffisamment les nouveaux médias afin de nous amener où est la rondelle, que voulez-vous dire?

**M. Beaulieu :** Par exemple, ils ne se diffusent pas correctement via Twitter et Facebook. Ce que j'ai observé, c'est qu'ils utilisent Facebook et Twitter comme un nouveau média de diffusion.

Le commissaire aux langues officielles fait pareil présentement. C'est un autre canal par lequel on peut envoyer d'autres messages, mais ce n'est pas l'idée de mobiliser les gens. On mobilise les gens en créant un environnement où les gens veulent revenir.

**Le sénateur Tardif :** Cela dépend du contenu diffusé, de sa pertinence?

**M. Beaulieu :** D'une part, cela prend la pertinence, on peut bien essayer de les diffuser, s'ils ne sont pas pertinents, ils n'iront nulle part. Ce que je leur reproche en ce moment, c'est qu'ils n'utilisent pas les mots-cliques adéquats, par exemple, s'ils ont un



they may have some interesting content that can be relevant in getting people interested in official languages, but they have not used it. Right now, they have no digital strategy.

What I am going to say will be positive for Alberta. I noticed that, in some institutions in Alberta and in Ontario, Radio-Canada and the community network have successfully started to show interest on Twitter by simply using #frab. It is inspiring. They have done it in Alberta and in Ontario. Those were individual initiatives started by people who work for those associations and for Radio-Canada. They have not done it in Saskatchewan, Manitoba, or British Columbia. I told the station directors to do it.

In Vancouver, there is now a medium called La Source/The Source that uses #frbc. At the moment, #frbc has two users, myself and La Source.

If we had a critical mass, the new space would get interesting, but there is the danger of running out of steam.

**Senator Tardif:** Do you think that the role of the public broadcaster is to create this community space?

**Mr. Beaulieu:** Public broadcasters play a vital role in minority communities. In majority communities, public broadcasters do not play a vital role because there is competition. In minority communities, there is no competition, so they can do whatever they want. In my view, they play the role of the steps in front of a church, as in the past. There are no other places where people can get together. If people cannot gather on the church steps, there is a problem.

**The Chair:** You are saying that the broadcasting is not being done properly, and you also talk about the relevance of the content. Those two things have to be studied together.

If they learn how to broadcast correctly but the content is not relevant and it does not reflect the reality of francophone minority communities, for example, you cannot have one without the other, correct?

**Mr. Beaulieu:** Let me make a few additional comments on the relevance of content. I have been following an organization called Adbusters for a long time; the organization is sort of against the media. They have identified that everywhere in the Americas and elsewhere, our media environments have become polluted by sellers essentially in such a way that we are constantly being bombarded with media junk food, as they call it. They have launched a campaign called Media Carta with a view to cleaning up our media environment.

For our public broadcaster, the media junk food is filling up air time with useless content such as various bits of information.

In a minority setting, in Vancouver, we have the best person, a great journalist who writes a wonderful international column. The problem is that he takes up valuable air time. I would rather hear

contenu d'intérêt qu'on pense être pertinent pour intéresser les gens aux langues officielles, non, ils ne l'ont pas fait. Présentement, ils opèrent sans stratégie numérique.

Je vais être positif ici pour l'Alberta. J'ai remarqué qu'en Alberta et en Ontario, dans certaines institutions, Radio-Canada, et le réseau associatif, ont commencé avec succès à établir une présence d'intérêt sur Twitter en utilisant simplement frab. C'est inspirant. Ils l'ont fait en Alberta et en Ontario. C'étaient des initiatives individuelles, de la part de gens qui travaillent pour ces associations et pour Radio-Canada. Ils ne l'ont pas fait en Saskatchewan, ni au Manitoba, ni en Colombie-Britannique. J'avais dit aux directeurs des stations de le faire.

À Vancouver, présentement, il y a un média qui s'appelle La Source/The Source, qui utilise frbc. Présentement, il y a deux utilisateurs de frbc, moi et La Source.

Si on avait une masse critique, cela deviendrait intéressant pour le nouvel espace mais il y a danger d'essoufflement.

**Le sénateur Tardif :** Vous croyez que c'est le rôle du diffuseur public de créer cet espace communautaire?

**M. Beaulieu :** Le diffuseur public occupe un espace absolument vital en milieu minoritaire. En milieu majoritaire, il ne l'occupe pas, parce qu'il y a une compétition. En milieu minoritaire, il n'existe aucune compétition, alors ils peuvent faire ce qu'ils veulent. Ils servent, selon moi, un peu comme à l'église autrefois, de perron. Il n'y a pas d'autres perrons pour se rejoindre. S'ils ne sont pas capables de servir ce rôle de rencontres sur le perron, il y a un problème.

**La présidente :** Vous dites que la diffusion ne se fait pas correctement, et ensuite vous parlez de la pertinence du contenu, ce sont deux choses qui doivent être étudiées en parallèle.

Si on apprend à diffuser correctement, mais que la pertinence du contenu n'est pas là, qu'elle ne reflète pas la réalité des communautés francophones, à titre d'exemple, en situation minoritaire, l'un ne va pas avec l'autre, n'est-ce pas?

**M. Beaulieu :** Laissez-moi ajouter quelques commentaires additionnels sur la pertinence des contenus. Je suis, depuis longtemps, un organisme du nom de Adbusters, qui est un peu contre les médias. Ils ont identifié que partout en Amérique et ailleurs nos environnements médiatiques sont devenus pollués par essentiellement les vendeurs, de sorte qu'on est continuellement bombardés par ce qu'ils appellent la malbouffe médiatique. Ils ont mené une campagne qui s'appelle Media Carta dans le cadre de laquelle on doit nettoyer notre environnement médiatique.

Pour notre diffuseur public, la malbouffe médiatique est du remplissage de temps d'antenne inutile comme, par exemple, les faits divers.

Dans un milieu minoritaire on a, à Vancouver, la meilleure personne, un excellent journaliste, qui fait une merveilleuse chronique internationale. Le problème est qu'il prend du temps

this columnist on air in Montreal, because his international column is simply wonderful.

So healthy media food is really something that nourishes the mind; it is food for thought. When websites, radio or TV content are used to fill up the page, to get funding, there is a gap. That is why it is important to measure the relevance of the content. The Web should make it possible to do so effectively.

**Senator McIntyre:** Mr. Beaulieu, I have listened to you carefully. What worries me a great deal in your presentation is the lack of interest on the part of francophones outside Quebec. It is true that the public broadcaster has made some improvements but, as you said in your brief, the consequences are real. You mentioned the example of Vancouver in your brief. You said:

Vancouver, Canada's third largest city, has been without any French-language community newspaper/media for more than a year, yet no one has complained. Meanwhile, there has been a proliferation of community newspapers and radio stations in other languages. No one has dared to ask publicly why such a ridiculous situation exists.

And I agree: why? Why has no one complained about this incredible situation?

**Mr. Beaulieu:** I have recently discovered something in minority settings. I am still a Quebecer and I can be a bit arrogant. I have lived in a minority setting for 30 years. After a long time, I have discovered the taboos, the "*non-dits*", as we call them in minority settings. That is how minorities have survived in the past. Faced with a power situation, when you are at the bottom of the chain, you say nothing; there are some things that you do not talk about. Theatre artists, such as Jean-Marc Dalpé, have turned it into a literary style. For our media, that is a considerable challenge. How can media reach its audience if the glue that holds it all together is the silence between the lines? In the past, this principle might have worked. Right now, silence might work for the English-speaking community.

There is no easy answer. I think we have to recognize the problem; we have to stop wearing rose-coloured glasses and use the new technology, use whatever works in Alberta or in northern Ontario.

I would like to mention the *tagueule.ca* website, a wonderful webzine for young people in their 20s in Ontario. Good afternoon, Félix and Christian. I hope you are listening. They have done a great job, using Twitter and Facebook. But they have not received support. I think the content was relevant, but there has not been enough support from associations, for instance. I

d'antenne précieux. Or, je préférerais entendre ce chroniqueur sur le temps d'antenne de Montréal, car sa chronique internationale est absolument excellente.

De la bonne bouffe médiatique est donc vraiment quelque chose qui nourrit l'esprit et qui fait penser. Quand les pages Web, le contenu radio ou télévision sont utilisés pour remplir la page, pour avoir le financement, il existe maintenant un écart. C'est pourquoi il est si important d'être capable de mesurer la pertinence de ces contenus. Le Web devrait le permettre de façon vraiment utile.

**Le sénateur McIntyre :** Monsieur Beaulieu, je vous ai écouté attentivement. Ce qui me préoccupe énormément dans votre présentation, c'est le manque d'intérêt de la part des francophones hors Québec. Il est vrai que le diffuseur public a fait certaines améliorations mais, comme vous l'avez mentionné dans votre mémoire, les conséquences sont réelles. Vous citez, dans votre mémoire, l'exemple de Vancouver. Vous dites :

Vancouver, la troisième plus grande métropole canadienne se retrouve ainsi depuis plus d'un an sans aucun journal/média communautaire francophone sans que personne ne s'en offusque alors que les journaux et radios communautaires pullulent dans toutes les autres langues. Personne n'a osé publiquement poser la question : pourquoi donc une situation aussi absurde?

Et je suis d'accord : pourquoi? Comment se fait-il que personne ne se soit offusqué face à cette situation incroyable?

**M. Beaulieu :** J'ai découvert une chose récemment, en milieu minoritaire. Je demeure tout de même un Québécois et j'ai ce caractère un peu « baveux », d'une certaine façon. Je vis en milieu minoritaire depuis 30 ans. J'ai découvert, après une longue période de temps, ce qu'on appelle en milieu minoritaire « les non-dits ». Les non-dits, c'est ainsi que les minorités ont survécu dans le passé. Devant une situation de pouvoir, quand on se trouve en dessous, on ne dit rien, il y a certaines choses dont on ne parle pas. Des hommes de théâtre, tels Jean-Marc Dalpé, en ont fait tout un style littéraire. Pour nos médias, cela pose un défi incroyable. Comment un média peut-il rejoindre son auditoire si la colle qui garde tout ensemble est ce qu'on appelle les non-dits? Autrefois, peut-être que ce principe fonctionnait. Maintenant, le non-dit trouve un espace du côté anglais peut-être.

Il n'y a pas de solution facile. Je pense qu'il faut reconnaître le problème, arrêter de porter des lunettes roses et utiliser les nouvelles technologies, utiliser ce qui fonctionne en Alberta ou dans le Nord de l'Ontario.

J'aimerais mentionner le site Web de *tagueule.ca*, un merveilleux Webzine des jeunes dans la vingtaine en Ontario. Félix et Christian, bonjour. J'espère que vous m'écoutez. Ils ont fait un excellent travail, diffusé sur Twitter et sur Facebook. Toutefois, les appuis n'ont pas été là. Les contenus étaient pertinents, à mon avis, mais il n'y a pas eu suffisamment de

feel that FCFA should have commended them on their work, and perhaps provided content, participated and even made comments. As a result, the *tagueule.ca* site is currently almost abandoned.

Today, I noticed something that had to do with Senator De Bané's recent comments about radio stations and Radio-Canada. His comments were posted on *tagueule.ca* today, after a three-week gap on the site. I hope that they will start again. The problem is that people who rattle cages have to be better supported. And we have to stop funding those who do not rattle anyone's cage.

**Senator McIntyre:** Senator Robichaud talked about being vigilant. I agree with him that we have to be more and more vigilant, not only as individuals but as a community, given this situation.

**Senator Mockler:** I would first like to congratulate you for your pilgrimage across Canada, Mr. Beaulieu. We have certainly noticed something in the Atlantic provinces. The new *Télé-Acadie* host works a lot with Twitter, Facebook and even YouTube. He is present. When we watch the show in the evening, if there is news about the Acadian Peninsula, northwestern New Brunswick, the south east or even the Atlantic, he invites people to go on Twitter and engage in dialogue.

I read your presentation carefully and I gathered some information over the weekend. Even in the car, I was talking to people on the phone and they have the same objectives as you — I was not driving. Those people kept saying “but tell me who Mr. Beaulieu is”. I heard about you. I had the opportunity to talk to other stakeholders who told me that “Percy, he is like the people we see in Acadia, be they Gervais, Pelletier, Godin, and so on; the University of Moncton, his role with social media”, and we must not forget the Robichaud — so that we do not forget our premier, and many others.

I do not want to repeat a question that has already been asked. Let us assume that, tomorrow morning, you are at the helm of Radio-Canada, the CRTC or CBC, and you have to adopt social media in broadcasting and really spread the word so that minorities are protected. You said it earlier, and it is true. I heard a senator saying that we do not have any anglophones, even here. In a minority environment, be it anglophone or francophone, how would you go about adopting it all?

If I say to you, “Réjean, you have 30 minutes here,” tell me what we can do to advance your ideas and claims, which go back 30 years now?

**Mr. Beaulieu:** I did that exercise in June. The summer was just starting, so perhaps it was not the best time. I said why not hold a general assembly on the state of our media via Twitter. We would not hold a general assembly where people have to travel by plane and it takes forever. So why not hold a virtual meeting via Twitter

soutien de la part, par exemple, du milieu associatif. Je crois que la FCFA aurait dû les louer, peut-être contribuer du contenu, participer et même soumettre des commentaires. Ainsi, le site *tagueule.ca* se retrouve présentement presque abandonné.

Aujourd'hui, j'ai remarqué un truc, qui résultait de l'intervention du sénateur De Bané, tout récemment, au sujet des radios et de Radio-Québec. C'était repris dans *tagueule.ca* aujourd'hui, après une pause sur ce site depuis trois bonnes semaines. J'espère que ces gens reprendront. Le problème est le suivant : il faut mieux appuyer les gens qui brassent la cage. Et ceux qui ne brassent pas la cage, il faut arrêter de les financer.

**Le sénateur McIntyre :** Le sénateur Robichaud parlait de vigilance, et je suis d'accord avec lui qu'il faut être de plus en plus vigilant non seulement d'une façon individuelle mais collective face à cette situation.

**Le sénateur Mockler :** J'aimerais premièrement vous féliciter, monsieur Beaulieu, pour votre pèlerinage canadien. Il y a certainement un constat qui vient de se faire chez nous, dans l'Atlantique. Le nouvel animateur de *Télé-Acadie* fait beaucoup de travail avec Twitter, Facebook et même YouTube. Il est présent. Lorsqu'on regarde le soir, si une actualité touche la péninsule acadienne, le Nord-Ouest du Nouveau-Brunswick, le Sud-Est ou même l'Atlantique, il invite les gens à se rendre sur le site de Twitter, enclencher et s'engager.

J'ai lu attentivement ce que vous nous avez présenté et j'ai obtenu de l'information, en fin de semaine. Même en voiture, j'ai parlé à des gens au téléphone qui ont des objectifs comme les vôtres — ce n'est pas moi qui conduisait. Ces personnes me disaient, « mais dites-moi qui est ce M. Beaulieu ». J'ai entendu parler de vous. J'ai eu l'occasion de parler avec d'autres intervenants qui m'ont dit « Percy, c'est une personne comme les gens qu'on a vus en Acadie, que ce soit les Gervais, les Pelletier, les Godin et autres; l'Université de Moncton, son rôle avec les médias sociaux », et n'oublions pas les Robichaud — pour ne pas oublier notre premier ministre, et plusieurs autres.

Je ne veux pas poser la même question qui a déjà été posée. Supposons que vous vous trouviez, demain matin, installé dans le fauteuil du capitaine de Radio-Canada, du CRTC ou de la CBC, et que, en onde, vous deviez enclencher l'utilisation des médias sociaux et les faire connaître réellement afin de protéger les minorités. Vous l'avez dit tout à l'heure, et c'est vrai, et j'ai entendu un sénateur qui disait qu'on n'a pas d'anglophones, même ici. Dans le milieu minoritaire, que ce soit anglophone ou francophone, que feriez-vous pour enclencher le tout?

Si je vous dis, « Réjean, tu as ici 30 minutes ». Dites-moi ce qu'on peut faire pour faire avancer vos idées et revendications depuis 30 ans?

**M. Beaulieu :** J'ai fait cet exercice au mois de juin. Nous étions au début de l'été, c'était peut-être un temps inopportun. J'ai dit pourquoi ne pas tenir des états généraux sur l'état de nos médias sur Twitter? On ne créera pas des états généraux où les gens prennent l'avion et on prend une éternité. Pourquoi ne pas avoir

where people could build some sort of synergy and recognition, a space that would provide a basis to work from? That turning point will come, but unfortunately, I did not get any response.

The paper *La liberté* published the reader email I submitted in which I had put out the call, further to the displeasure of a paper in Manitoba that had lost its funding and was in a panic. I suggested that general assemblies be held on Twitter using the hashtag #frcanouest.

I am wearing my western Canadian hat. Our problems out west are certainly common. Radio-Canada management was of course invited, but I did not receive a response from them.

So, at some point, Hubert Lacroix should make a suggestion to Sylvain Cormier and others to hold a meeting via Twitter on #frcan, say, or #frcanmedia.

If a message like that were put out, imagine the influence it would have on all those looking for new opportunities for involvement. That includes our immigrant and youth populations. As things stand, no such messages are put out, so there is no direction whatsoever.

**Senator Mockler:** I agree with you, but I think we have to take it further than that.

**Mr. Beaulieu:** One step at a time. We must not put the cart before the horse. Before we can travel to Mars, we have to make it to the moon. And before we make it to the moon, we have to orbit the earth. So we cannot be overly ambitious: we need direction, we need leadership, we need recognition of the state of affairs.

What I am constantly hearing here is that there is no recognition of where things stand. People think everything is going well; there are a lot of new immigrants coming in and francophiles discovering French. All the while, our core population of French speakers is dwindling and francophiles are wondering where the francophones have gone.

**Senator Mockler:** Last weekend, I spent time with some young people. There were English speakers, French speakers and bilingual people. I asked them whether they tweeted and chatted.

If we do not attempt to set things right, do you believe the language is in danger, especially given how people use the language when chatting and tweeting?

I asked the young people — who were francophones, Acadians and even Quebecers — what the messages they typed meant. They use all kinds of symbols and abbreviations to convey what they want to say. They also use a lot of anglicisms.

**Mr. Beaulieu:** I know what you mean. I think we have to trust our young people, lead by example and use the language in a relevant way. If Twitter is a network made up of 140-character

une rencontre virtuelle sur Twitter où les gens pourraient créer une espèce de synergie et une reconnaissance, un espace à partir duquel commencer à travailler. Ce moment critique arrivera, mais malheureusement je n'ai obtenu aucune réponse.

Le journal *La liberté* a publié mon courrier du lecteur où j'avais lancé l'invitation, à la suite du déboire d'un journal papier au Manitoba, qui avait perdu son financement et criait panique, en disant pourquoi ne pas avoir des états généraux Twitter en utilisant #frcanouest.

Je porte mon chapeau de l'Ouest canadien. Nos problèmes dans l'Ouest sont bien partagés. La direction de Radio-Canada était bien sûr invitée mais je n'ai pas eu de réponse de leur part.

Alors à quelque part, M. Hubert Lacroix devrait proposer à M. Sylvain Cormier et aux autres de faire une rencontre Twitter au sujet de, je ne sais pas, #frcan, par exemple, #frcanmedia.

Une fois que ce message sera envoyé, imaginez la puissance que cela aura parmi tous les gens qui cherchent de nouveaux endroits pour s'investir. Nos immigrants et notre jeunesse, par exemple. Présentement, ces messages ne sont pas envoyés, alors c'est la dérive.

**Le sénateur Mockler :** Je suis d'accord avec vous mais je crois qu'il faut faire plus que cela.

**M. Beaulieu :** Un pas à la fois. Il ne faut pas mettre la charrue avant les bœufs. Avant d'aspirer à aller sur la planète Mars, il faut aller d'abord sur la lune. Et avant d'aller sur la lune, il faut d'abord orbiter autour de la Terre. Il faut donc être modeste dans nos ambitions, il faut avoir une direction, il faut du leadership, il faut reconnaître l'état des lieux.

Ici, ce que j'entends continuellement c'est qu'on ne reconnaît pas l'état des lieux. Les gens pensent que tout va bien, il y a plein de nouveaux immigrants qui arrivent et des francophiles qui découvrent le français. Et pendant ce temps, le noyau constitué par nos francophones s'effrite et les francophiles se demandent où sont les francophones.

**Le sénateur Mockler :** La fin de semaine dernière j'étais avec des jeunes. Parmi ces jeunes, il y avait des anglophones, des francophones et des personnes bilingues. Je leur ai demandé s'ils envoyaient des tweets et s'ils clavardaient.

Si on n'essaie pas de corriger le tir, pensez-vous qu'on met la langue en danger? Surtout avec le langage qui est utilisé lors des sessions de clavardage ou sur Twitter.

Je demandais aux jeunes — qui étaient francophones, des Acadiens et même des Québécois — ce que voulait dire ce qu'ils écrivaient. Ils utilisent beaucoup de symboles, d'abréviations pour réussir à partager ce qu'ils veulent dire. Mais il y avait aussi beaucoup d'anglicismes d'utilisés.

**M. Beaulieu :** Je comprends ce que vous voulez dire. Je pense qu'il faut faire confiance à nos jeunes, leur montrer de beaux exemples en matière d'usage pertinent du français. Si Twitter est

messages, what is the problem with using shortcuts? I do not object to having to keep your message short in order to share a powerful idea.

I would object to having to write a dissertation. Before you can run, you have to walk, and in order to walk, you have to want to do it. You have to regain interest in the language and so forth.

**Senator Mockler:** Could that contribute further to the assimilation of our minority groups in some areas?

**Mr. Beaulieu:** There is good and bad in every societal change. Older people always tell young people not to do this or that, and the first thing you learn is that young people will do exactly what you tell them not to. When you lead by example, young people will follow suit.

Speaking of language, when Michel Tremblay introduced Quebec to “joual”, people were alarmed. But a renewed interest in the French language followed. Things evolved after “joual” was introduced, and it was for the better.

**Senator Fortin-Duplessis:** Mr. Beaulieu, when you said the population was not engaged, was that a polite way of saying that the French-speaking population outside Quebec is on the road to assimilation and that Radio-Canada is contributing to that assimilation by not asserting its role?

As a Quebecer who is a federalist, I find that Radio-Canada actually divides the country, even though its primary objective is to bring it together. That was its mandate. Radio-Canada’s first objective was to bring the country together. But that is not what is happening right now.

What we are seeing in Quebec City right now is Radio-Canada cleverly and slyly promoting Quebec’s independence.

Is “not engaged” a polite way of saying that the francophone population outside Quebec is being assimilated?

**Mr. Beaulieu:** I did not make that up. Statistics Canada has long been observing that phenomenon. The farther away you go from Quebec and the French-speaking hubs, the quicker assimilation occurs.

The unique thing about British Columbia is that people are free-spirited. On the west coast, people tend to be more independent. So an independent French speaker is even more vulnerable there.

Is Radio-Canada dividing the country? I would say that CBC does the same thing. I think it is time to rethink Radio-Canada and CBC. The walls separating the two organizations are incredibly thick. As I see it, the people at CBC should be perfectly bilingual, and the idea that the news is different depending on which side of the wall you are on is a strange and unacceptable state of affairs.

un média de 140 caractères, quel est le problème s'ils utilisent des raccourcis? Je ne vois pas de problème à se limiter pour partager une version courte d'une idée puissante.

Je verrais un problème si on devait écrire un mémoire. Mais avant de courir, il faut marcher, et pour marcher, il faut s'intéresser, il faut reprendre intérêt à la langue, et cetera.

**Le sénateur Mockler :** Est-ce que cela pourrait contribuer davantage à assimiler nos groupes minoritaires dans certaines régions?

**M. Beaulieu :** Il y a toujours un aspect négatif et un aspect positif à chaque changement de société. Les personnes plus âgées disent toujours aux jeunes de ne pas faire cela ni cela, et la première chose qu'on apprend c'est que les jeunes le font. Il faut montrer l'exemple et les jeunes suivront.

Parlant de langage, quand Michel Tremblay a introduit le joual au Québec, les gens disaient que c'était effrayant. Il y a pourtant eu une reprise de l'intérêt du français qui a suivi. Les gens ont évolué après le joual. Et c'est tant mieux.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** M. Beaulieu, quand vous dites que la population est désengagée, est-ce une façon polie pour vous de nous dire que la population francophone hors Québec est sur le chemin de l'assimilation et que Radio-Canada contribue à cette assimilation en ne jouant pas son rôle?

Personnellement, en tant que Québécoise fédéraliste, je trouve que Radio-Canada divise le pays, alors que son but premier est de l'unifier. Cela a été son mandat. Le mandat premier de Radio-Canada a été l'unification du pays. Actuellement, ce n'est pas ce qui se passe.

Ce que l'on vit actuellement à Québec, c'est que Radio-Canada, de façon habile et sournoise, fait la promotion de l'indépendance du Québec.

Est-ce que, pour vous, utiliser le mot « désengager » est une façon polie de dire que la population francophone hors Québec est en train de s'assimiler?

**M. Beaulieu :** Ce n'est pas moi qui l'invente. Les statisticiens de Statistique Canada le remarquent depuis longtemps. Plus on est loin du Québec et des grands centres francophones, plus on s'assimile rapidement.

Ce qui est particulier avec la Colombie-Britannique, c'est un endroit où les gens sont libres, la côte Ouest, les gens sont plus indépendants. Alors un francophone indépendant y est encore plus vulnérable.

Est-ce que Radio-Canada divise le pays? Je dirais que CBC également le divise. Je crois que CBC et Radio-Canada doivent être repensés. Il y a des murs incroyables entre ces deux organismes. Selon moi, les gens de CBC devraient être parfaitement bilingues et l'idée qu'une nouvelle soit différente des deux côtés du réseau est étrange, inacceptable.

Radio-Canada and CBC each have completely different websites. I think each side may have a different union. They perpetuate the status quo. But that is another story I could go on and on about.

**Senator Fortin-Duplessis:** I am extremely disappointed by Radio-Canada.

**The Chair:** If there are no other questions, I would very much like to thank you, Mr. Beaulieu, for being with us. We sincerely appreciate your brief and your answers to all of our questions. There is no doubt as to your commitment; you certainly believe in what you are doing. Thank you and good luck in your future endeavours.

**Mr. Beaulieu:** Thank you kindly. This was a wonderful experience. Perhaps going forward, we can communicate via Twitter.

**The Chair:** Thank you, honourable senators. Meeting adjourned.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Monday, October 29, 2012

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5:00 p.m. to conduct a study on the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it, with the Annual Report of the Commissioner of Official Languages 2011-2012 as our topic; as well as a study on CBC/Radio-Canada's obligations under the Official Languages Act and some aspects of the Broadcasting Act.

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

[*Translation*]

**The Chair:** Welcome to this meeting of the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Senator Maria Chaput from Manitoba, chair of this committee. Before I introduce the witnesses who are appearing today, I would invite the members of the committee to introduce themselves, starting with the deputy chair to my left.

**Senator Champagne:** Good afternoon, I am Senator Andrée Champagne, from Saint-Hyacinthe, Quebec.

**Senator Poirier:** Good afternoon, I am Senator Rose-May Poirier, from New Brunswick.

**Senator McIntyre:** Good afternoon, I am Senator Paul McIntyre, from New Brunswick.

**Senator Tardif:** Good afternoon, I am Senator Claudette Tardif, from Alberta.

**Senator Robichaud:** Good afternoon, I am Senator Fernand Robichaud, from Saint-Louis-de-Kent, New Brunswick.

Le site Web de Radio-Canada et celui de CBC sont complètement différents. Je pense que les syndicats sont peut-être différents des deux côtés. Ce sont les agents du statu quo. C'est une autre histoire sur laquelle je pourrais longuement continuer.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Je suis très déçue par Radio-Canada.

**La présidente :** S'il n'y a aucune autre question des sénateurs, monsieur Beaulieu, j'aimerais vous remercier très sincèrement de votre comparution, du document que vous nous avez remis ainsi que de vos réponses à nos nombreuses questions. Il n'y a aucun doute que vous êtes engagé, vous croyez en ce que vous faites. Je vous remercie et vous souhaite bon succès dans vos futures entreprises.

**M. Beaulieu :** Je vous remercie beaucoup, cela a été une magnifique expérience de vous voir aujourd'hui. Peut-être qu'à l'avenir, on communiquera ensemble sur Twitter.

**La présidente :** Merci beaucoup, honorables sénateurs. La séance est levée.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le lundi 29 octobre 2012

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures pour faire une étude sur l'application de la Loi sur les langues officielles ainsi que des règlements et instructions en découlant avec pour sujet le Rapport annuel du commissaire aux langues officielles 2011-2012; ainsi qu'une étude sur les obligations de CBC/Radio-Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion

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

[*Français*]

**La présidente :** Je vous souhaite la bienvenue à cette réunion du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis le sénateur Maria Chaput du Manitoba, présidente du comité. Avant de présenter les témoins qui comparaissent aujourd'hui, j'invite les membres du comité à se présenter en commençant à ma gauche avec la vice-présidente.

**Le sénateur Champagne :** Bonjour, je suis Andrée Champagne, sénateur de Saint-Hyacinthe, au Québec.

**Le sénateur Poirier :** Bonjour, je suis Rose-May Poirier, sénateur du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur McIntyre :** Bonjour, je suis Paul McIntyre, sénateur du Nouveau-Brunswick.

**Le sénateur Tardif :** Bonjour, je suis Claudette Tardif, sénateur de l'Alberta.

**Le sénateur Robichaud :** Bonjour, je suis Fernand Robichaud, de Saint-Louis-de-Kent, au Nouveau-Brunswick.

**The Chair:** Today we welcome Mr. Graham Fraser, the Commissioner of Official Languages, who is here to present the main conclusions of the Annual Report on Official Languages recently published by his office. His appearance is also an opportunity for senators to ask questions as part of our ongoing study of CBC/Radio-Canada's obligations under the Official Languages Act and certain specific aspects of the Broadcasting Act.

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

You now have the floor, and senators will follow with questions.

**Graham Fraser, Commissioner of Official Languages, Office of the Commissioner of Official Languages:** Thank you, Madam Chair, honourable senators, members of the Standing Senate Committee on Official Languages. I am here to present the findings of my 2011-2012 annual report. I am accompanied today by Lise Cloutier, Assistant Commissioner of Corporate Management; Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner of Compliance Assurance; Sylvain Giguère, Assistant Commissioner of Policy and Communications; and Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch.

[English]

Last week I tabled my 2011-12 annual report in Parliament. This is my sixth annual report. I tabled the report within the context of the restructuring of the public service workforce and the streamlining of federal organizations following the budget cuts announced in the last federal budget.

[Translation]

Despite the fact that the Official Languages Act is now into its fifth decade, Canada's linguistic duality too often goes unnoticed. When everything runs smoothly, bilingual services are just a part of normal, everyday life. Only in their absence do they attract attention. Failure is obvious, success is invisible.

[English]

This year, I want to emphasize successes, and my report focuses on being pragmatic and encouraging. I make some recommendations, and I mention the importance of actions that need to be taken now to prepare for Confederation's one hundred and fiftieth anniversary in 2017. Canada's linguistic duality should always be visible and audible, even more so when we celebrate our history.

**La présidente :** Aujourd'hui, nous accueillons le commissaire aux langues officielles, M. Graham Fraser, qui comparait pour nous présenter les principales conclusions du Rapport annuel sur les langues officielles publié récemment par le Commissariat. Cette comparution est aussi une occasion pour les sénateurs de poser des questions dans le cadre de l'étude en cours des obligations de CBC/Radio-Canada, en vertu de la Loi sur les langues officielles et de certains aspects particuliers de la Loi sur la radiodiffusion.

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

Je vous invite maintenant à prendre la parole, les sénateurs suivront avec des questions.

**Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles :** Merci, madame la présidente, honorables sénateurs, membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je suis ici pour vous présenter les conclusions de mon Rapport annuel 2011-2012. Je suis accompagné aujourd'hui, de Mme Lise Cloutier, commissaire adjointe, de la Direction de la gestion intégrée, de Mme Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, de M. Sylvain Giguère, commissaire adjoint, Direction générale des politiques et des communications, et de Mme Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques.

[Traduction]

La semaine dernière, j'ai déposé mon rapport annuel 2011-2012 au Parlement. Il s'agit de mon sixième. Je le dépose dans un contexte de restructuration de l'effectif de la fonction publique et de rationalisation des organismes fédéraux à la suite des réductions annoncées dans le dernier budget fédéral.

[Français]

Même si la Loi sur les langues officielles en est à sa cinquième décennie, la dualité linguistique du Canada passe trop souvent inaperçue. Lorsque tout fonctionne bien, les services bilingues font partie de la vie quotidienne, et on ne les remarque pas. C'est leur absence qui attire l'attention. L'échec saute aux yeux, la réussite est invisible.

[Traduction]

Cette année, je valorise les succès. Aussi, le rapport que je dépose se veut encourageant et réaliste. J'y propose certaines recommandations, en plus d'y souligner l'importance d'adopter dès maintenant des mesures pour nous préparer en vue des célébrations du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération en 2017. La dualité linguistique du Canada devrait toujours être bien visible et audible, et devrait être mise encore plus en évidence lorsque nous célébrons notre histoire.

*[Translation]*

I also present the findings of our observations in the National Capital Region that caused a media stir in August 2011. The observations sought to recreate the experience of English- and French-speaking visitors in the National Capital Region, and proved to be very encouraging.

*[English]*

I looked at the approach business has have chosen to promote linguistic duality in their business practices. I also discussed the complaints filed with my office and the results of some of our investigations.

As I mentioned, it is important that linguistic duality be visible when Canada celebrates the one hundred and fiftieth anniversary of Confederation in 2017. Giving young Canadians more opportunities to experience the other official language is an excellent way to help Canada celebrate its shared heritage.

*[Translation]*

According to the numbers published yesterday by Statistics Canada, the bilingualism rate of the Canadian population edged up from 17.4 per cent in 2006 to 17.5 per cent in 2011. Despite the various initiatives proposed by the Government of Canada to promote English and French second-language learning, the proportion of bilingual Canadians remains low. Canadians are very interested in becoming bilingual. However, in some regions, the availability of programs in the second official language cannot keep up with the demand. Every year, 20,000 young people want to take part in exchange programs, but only 8,000 spaces are available.

*[English]*

Therefore, in my 2011-12 annual report I make two recommendations to promote second-language learning in order to increase the number of Canadians who speak our two official languages. I recommend that the Prime Minister take the necessary measures to double the number of young Canadians who participate each year in short- and long-term language exchanges at the high school and post-secondary school levels.

*[Translation]*

I also recommend that the Minister of Canadian Heritage and Official Languages work together with provincial and territorial governments as well as post-secondary institutions to increase the number of programs in which students can take courses in their second official language.

*[Français]*

Je présente également les conclusions de nos observations effectuées dans la région de la capitale nationale, qui ont provoqué une controverse en août 2011. Ces observations visaient à faire l'expérience du service réservé aux visiteurs francophones et anglophones dans la région de la capitale nationale. Ces observations se sont avérées fort encourageantes.

*[Traduction]*

Nous avons également porté un intérêt particulier à l'approche de certaines entreprises qui ont choisi de promouvoir la dualité linguistique dans le cadre de leurs affaires. Finalement, j'examine les plaintes qui ont été déposées au commissariat ainsi que les résultats de certaines de nos enquêtes.

Comme je l'ai mentionné précédemment, il est très important que la dualité linguistique soit bien visible à l'occasion des célébrations du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération en 2017. Ainsi, le fait d'encourager plus de jeunes Canadiens à faire l'expérience de l'autre langue officielle constitue une excellente façon de préparer le pays à célébrer son héritage commun.

*[Français]*

Selon les chiffres publiés la semaine passée par Statistique Canada, le taux de bilinguisme au pays est passé de 17,4 p. 100, en 2006, à 17,5 p. 100, en 2011. Malgré les différentes initiatives proposées par le gouvernement du Canada pour promouvoir l'apprentissage du français ou de l'anglais, langue seconde, la proportion de Canadiens bilingues demeure faible. Les Canadiens et les Canadiennes démontrent un grand intérêt à devenir bilingues, pourtant dans certaines régions, des programmes d'éducation offerts dans la seconde langue officielle sont insuffisants pour répondre à la demande. Chaque année, 20 000 jeunes veulent participer aux programmes d'échange, mais seulement 8 000 places sont disponibles.

*[Traduction]*

À cet égard, dans mon rapport 2011-2012, je formule deux recommandations en vue de favoriser l'apprentissage d'une langue seconde afin d'accroître le nombre de Canadiens et de Canadiennes qui parlent nos deux langues officielles. Je recommande au premier ministre de prendre les mesures qui s'imposent pour doubler le nombre de jeunes Canadiens qui participent chaque année à des échanges linguistiques à court et à long terme de niveau secondaire et postsecondaire.

*[Français]*

Je recommande également au ministre du Patrimoine canadien et des langues officielles de collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les établissements d'enseignement postsecondaires, pour augmenter le nombre de programmes qui offrent aux étudiants la possibilité de suivre certains cours dans leur seconde langue officielle.



[English]

This year, Ottawa takes centre stage in my report. In the preamble to the Official Languages Act, the Government of Canada is committed to enhancing the bilingual character of the National Capital Region and encouraging the business community, labour organizations and voluntary organizations in Canada to foster the recognition and use of English and French.

The act also mentions that it is the commissioner's duty to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages.

[Translation]

With these aspects of the act in mind, my office conducted a number of observations to find out whether linguistic duality is truly a fundamental value in the nation's capital. We recreated a typical visitor's experience in the National Capital Region, on the Ottawa side as well as the Gatineau side. The objective was to determine whether it was possible to be served in French at various businesses in Ottawa and in English at various businesses in Gatineau.

[English]

Our observations show that there is substantial bilingual capacity for visitors but that it is often invisible. The bilingualism of businesses and tourist areas is Ottawa's best kept secret. Few employees of these businesses used the "hello, bonjour" bilingual greeting to show customers that they were able to provide service in both official languages. Employees of federal institutions, for whom bilingual greetings are a legal obligation, are doing better.

[Translation]

In Gatineau, on the Quebec side of the National Capital Region, almost all of the businesses were able to serve visitors in English, but only 10 per cent of them made an active offer. In general, most hotels and restaurants in Gatineau set an example that businesses in other Canadian cities should follow. My office is interested in the private sector because linguistic duality is everybody's business. Although they are not subject to the Official Languages Act, businesses operating in Canada are more competitive when they use both English and French in their approaches with clients.

[English]

For example, Rogers Communications and Mountain Equipment Co-op have chosen to incorporate the principles of linguistic duality into their management models. Both offer services in Canada's two official languages. This is why it is important for

[Traduction]

Cette année, Ottawa occupe une place de choix dans mon rapport. En vertu du préambule de la Loi sur les langues officielles, il est attendu que le gouvernement du Canada s'engage à promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale et à encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, ainsi que les organismes bénévoles canadiens à promouvoir la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais.

La loi mentionne également qu'il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles.

[Français]

En fonction de ces aspects de la loi et afin de vérifier si la dualité linguistique était bel et bien une valeur fondamentale de la capitale, mon bureau a effectué un certain nombre d'observations. Nous avons récréé le parcours d'une visite typique dans la région de la capitale nationale, tant du côté d'Ottawa que du côté de la ville de Gatineau. L'objectif était de déterminer s'il était possible d'être servi en français dans certains commerces d'Ottawa et en anglais dans certains commerces de Gatineau.

[Traduction]

À la suite de ces observations, nous avons conclu que des ressources bilingues considérables sont mises à la disposition des visiteurs, mais qu'elles sont souvent invisibles. Le bilinguisme des commerces et des zones touristiques d'Ottawa est un secret bien gardé de la capitale. Dans ces commerces, peu d'employés utilisent l'accueil bilingue « Bonjour! Hello! » pour indiquer à leur clientèle qu'ils sont en mesure de la servir dans les deux langues officielles. Les employés des institutions fédérales, pour lesquelles il s'agit d'une obligation légale, réussissent mieux.

[Français]

Dans la région de la capitale nationale, à Gatineau, du côté du Québec, la quasi-totalité des commerces était en mesure de servir les visiteurs en anglais. Seulement 10 p. 100 des entreprises avaient recours à l'offre active. Dans l'ensemble, les hôtels et les restaurants de Gatineau constituent un exemple que les commerces d'autres villes canadiennes devraient suivre. Vous avez sans doute compris que le secteur privé nous intéresse également compte tenu du fait que la dualité linguistique est l'affaire du tous. Même si elles ne sont pas sujettes à la Loi sur les langues officielles, les entreprises qui font des affaires au Canada sont plus concurrentielles lorsqu'elles utilisent le français et l'anglais dans leurs approches auprès des clients.

[Traduction]

Par exemple, Rogers Communications et Mountain Equipment Co-op ont choisi d'intégrer les principes de la dualité linguistique à leur modèle de gestion et offrent toutes deux des services dans les deux langues officielles. Il importe que le gouvernement du Canada

the Government of Canada to continue to encourage the use of both official languages among Canadian businesses and international businesses located in Canada. I therefore recommend that the Minister of Industry create a support mechanism to encourage Canadian businesses to develop their capacity to operate and provide services in both official languages.

[*Translation*]

The high-profile appointments of two unilingual Canadians — one to the Supreme Court of Canada and the other to the position of Auditor General of Canada — had a substantial impact on public opinion throughout Canada. The controversy surrounding the appointments has shown that both English- and French-speaking Canadians have greater expectations when it comes to the bilingualism of senior public officials. Unfortunately, these setbacks have obscured a number of successes.

[*English*]

As the preface in my annual report says, failure is obvious; success is invisible. It is important to focus on the successes of Canadian language policy that go unnoticed, including the fact that many top government officials from Western Canada are bilingual, that the majority of provincial premiers are bilingual, and that a great number of ministers and parliamentarians from all parties, from across Canada, are bilingual.

[*Translation*]

Part of my mandate is to ensure that federal institutions respect the language rights of their employees and of the general public. Sometimes, I do this proactively — for example, by intervening with institutions to help them comply with the Official Languages Act — and other times my office conducts investigations following complaints that were brought to my attention.

[*English*]

In 2011-12, my office received a total of 643 complaints, 518 of which were deemed to be admissible, or 81 per cent. Out of these complaints, 341 involved communications with and services to the public, 79 pertained to language of work, 45 were related to the advancement of English and French, and 42 concerned the language requirements of positions.

[*Translation*]

My office investigated the federal institutions against which these complaints were filed. Some institutions reacted positively and took advantage of the opportunity to make changes.

The Canadian Army corrected many shortcomings regarding the balance of English and French content on its websites, and ensuring the equality of English and French has become a higher priority for Canadian Army websites.

continue de favoriser le recours aux deux langues officielles chez les entreprises canadiennes et les entreprises étrangères établies au pays. Je recommande donc au ministre de l'Industrie de créer un mécanisme d'appui pour inciter les entreprises canadiennes à développer leur capacité de fonctionner et offrir des services dans les deux langues officielles.

[*Français*]

Les nominations très médiatisées d'un juge unilingue à la Cour suprême du Canada et du vérificateur général du Canada, également unilingue, ont eu des répercussions importantes sur l'opinion publique partout au Canada. La controverse autour des nominations a montré que les attentes du public, anglophones et francophones, sont élevées en ce qui concerne le bilinguisme des hauts fonctionnaires. Malheureusement, ces revers ont éclipsé plusieurs réussites en matière de bilinguisme.

[*Traduction*]

Comme l'indique le titre de l'avant-propos de mon rapport annuel, l'échec saute aux yeux, alors que la réussite est invisible. Il est important de souligner aussi les succès de la politique linguistique canadienne qui sont passés sous silence. Mentionnons, par exemple, le bilinguisme de hauts fonctionnaires originaires de l'Ouest du Canada, de la majorité des premiers ministres des provinces, et de ministres et de parlementaires de tous les partis, provenant de partout au Canada.

[*Français*]

En vertu de mon mandat, je dois m'assurer que les institutions fédérales respectent les droits linguistiques du public et ceux de leurs employés. Parfois, je le fais de façon proactive, par exemple, en intervenant auprès des institutions afin qu'elles se conforment à la Loi sur les langues officielles. Parfois, mon bureau affecte des enquêtes à la suite de plaintes qui ont été portées à mon attention.

[*Traduction*]

En 2011-2012, mon bureau a reçu 643 plaintes, desquelles 518 ou 81 p. 100 ont été jugées recevables. De ce nombre, 341 concernaient les communications avec le public et la prestation des services, 79, la langue de travail, 45, la promotion du français et de l'anglais, et 42, les exigences linguistiques des postes.

[*Français*]

Mon bureau a donc mené des enquêtes auprès d'institutions fédérales qui ont fait l'objet de plaintes. Certaines institutions ont réagi positivement et ont ajusté leur pratique en conséquence.

L'armée canadienne a corrigé de nombreuses lacunes relativement à l'égalité du français et de l'anglais dans ses sites web, et l'égalité entre le français et l'anglais est devenue une plus grande préoccupation dans les sites web de l'armée canadienne.

The Passport Canada office in St. John's, Newfoundland and Labrador, which is not required by law to serve the public in both official languages, went beyond its obligations by officially designating the office as bilingual in order to better serve the more than 2,000 Franco-Newfoundlanders and Labradorians.

[English]

Our investigations revealed an important truth: Many of our federal institutions have an ongoing commitment to official bilingualism. This positive engagement deserves special mention.

Now let us look at the audits.

In September 2011, Air Canada published its Linguistic Action Plan at about the same time as the public release of our audit report. Since my office continues to receive complaints about Air Canada, it is important for the carrier to address all of the recommendations in the audit report as quickly as possible.

[Translation]

In 2011-2012, my office conducted an audit to determine how well Parks Canada was providing services of equal quality in English and French to visitors. Although there are a number of shortcomings that need to be addressed, Parks Canada has many strengths with regard to official languages.

In 2011, my office conducted an audit of Industry Canada. In the audit report, I made six recommendations to help Industry Canada improve its performance under Part VII of the act.

[English]

I have been closely monitoring the testimony that has been presented to you during the course of your study on CBC/Radio-Canada, in particular so that I could prepare for my appearance before the CRTC at the end of November for the Crown corporation's licence renewal hearings. The Official Languages Act imposes certain obligations on CBC/Radio-Canada with regard to English and French services provided to Canadians and with regard to supporting official language communities.

[Translation]

These obligations apply to all federal institutions, and it is my responsibility as Commissioner of Official Languages to make sure that they are met. I submitted my written observations and concerns to the CRTC at the beginning of this month, and I hope that you take the time to read them, as they may prove useful to your deliberations.

[English]

My intervention in the public hearings concerns the budget cuts to CBEF Windsor's programming. These cuts are the reason I am currently in Federal Court litigation with CBC/Radio-Canada. My

Le bureau de Passeport Canada de St. John's à Terre-Neuve-et-Labrador, qui n'a pas l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles, est allé au-delà de ses obligations linguistiques et s'est déclaré officiellement bilingue afin de mieux servir les quelque 2 000 francophones de Terre-Neuve-et-Labrador.

[Traduction]

Nos enquêtes nous ont permis de dresser un important constat : bon nombre de nos institutions fédérales sont engagées en faveur du bilinguisme officiel de façon continue. Cet engagement positif mérite d'être souligné.

Attardons-nous maintenant aux vérifications.

En septembre 2011, Air Canada a produit un plan d'action linguistique au moment de la diffusion du rapport de vérification. Puisque mon bureau continue de recevoir des plaintes à propos du transporteur, il serait important que celui-ci suive sans délai toutes les recommandations du rapport de vérification.

[Français]

En 2011-2012, mon bureau a mené une vérification de l'offre des services en français et en anglais chez Parcs Canada. Malgré certaines lacunes qui devront être comblées, il existe des points forts dans la conduite de Parcs Canada en matière de langues officielles.

En 2011, mon bureau a aussi mené une vérification auprès d'Industrie Canada. Dans le rapport de vérification, j'ai formulé six recommandations dont la prise en compte permettra à Industrie Canada d'améliorer sa capacité à appliquer la partie VII de la loi.

[Traduction]

J'ai suivi avec attention les témoignages qui vous ont été présentés dans le cadre de votre étude sur CBC/Radio-Canada, notamment pour me préparer à rencontrer le CRTC à la fin du mois de novembre, dans le cadre des audiences sur le renouvellement des licences de la société d'État. La Loi sur les langues officielles impose certaines obligations à CBC/Radio-Canada quant aux services offerts à la population canadienne en français et en anglais et à l'appui aux communautés de langue officielle.

[Français]

C'est la responsabilité de toutes les institutions fédérale et mon rôle en tant que commissaire aux langues officielles de voir à ce qu'elle soit respectée. J'ai déposé au CRTC mes observations écrites au début de ce mois et j'espère que vous prendrez le temps de les consulter pour qu'elles puissent alimenter vos réflexions.

[Traduction]

Mon intervention aux audiences concernera les compressions à la programmation de CBEF Windsor, qui font l'objet d'un litige m'opposant à CBC/Radio-Canada en Cour fédérale. Elle portera

appearance at the hearings also has to do with several other aspects of broadcasting services that have a significant impact on linguistic duality in Canada and on official language communities throughout the country.

[*Translation*]

I have also read the report your committee published last week on the use of the Internet, new media and social media. I would like to congratulate you. This is an important reference document that I have read and that my office will be analyzing carefully.

[*English*]

Before I answer your questions, I would like to add one more thing. Even though I am focusing on successes this year, we have to remember that success can be fleeting. If we are not steadfast in continuing to protect and promote language rights, the situation can degenerate rapidly. Some organizations have chosen to centralize services outside of regions designated as bilingual for language of work purposes.

[*Translation*]

We have already received complaints about the impact of government cutbacks, including the closing of an experimental farm located in a rural francophone area, the closing of nine scientific libraries, two of which served French-speaking Canadians, and the termination of the Co-operative Development Initiative, the only federal program dedicated to cooperatives.

We have also heard from public servants who are worried about losing their right to work in the official language of their choice. Other public servants are afraid to exercise their right to work in their preferred language because they do not want to be singled out in attrition exercises.

[*English*]

At a time when language issues are re-emerging on the Canadian political landscape, it is especially important to remember that the future of Canada's linguistic duality depends on our ability to foster a unified linguistic environment. English and French both have a place in every region of the country.

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

[*Translation*]

**The Chair:** Thank you, Mr. Commissioner.

**Senator Tardif:** Welcome, Mr. Commissioner, to you and your team. We are always pleased to see you. Before asking my questions, I would like to have your comments on the figures that

également sur plusieurs autres aspects des services de radiodiffusion ayant un impact important sur la dualité linguistique canadienne et les communautés de langue officielle partout au pays.

[*Français*]

J'ai également consulté le rapport publié par votre comité la semaine dernière sur les sites Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux. J'aimerais vous féliciter. Il s'agit d'un document de référence important, que j'ai lu avec intérêt et que mon bureau analysera minutieusement.

[*Traduction*]

Avant de répondre à vos questions, j'aimerais ajouter que même si nous soulignons des réussites cette année, nous ne devrions pas oublier que le succès est fragile. Si nous ne sommes pas vigilants dans la protection et la promotion des droits linguistiques, la situation peut dégénérer rapidement. Certaines organisations ont décidé de centraliser leurs services dans des bureaux situés à l'extérieur des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

[*Français*]

Nous avons déjà reçu des plaintes reliées aux suppressions gouvernementales, par exemple la fermeture d'une ferme expérimentale située en milieu rural francophone, la fermeture de neuf bibliothèques scientifiques dont deux servent des francophones et la disparition de l'Initiative de développement coopératif, l'unique programme fédéral consacré aux coopératives.

Nous avons entendu des témoignages de fonctionnaires qui ont peur de perdre leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. D'autres n'osent plus exercer leur droit de travailler dans la langue de leur choix par crainte d'être ciblés dans l'exercice de réduction des postes.

[*Traduction*]

À l'heure où les questions linguistiques ressurgissent dans le paysage politique canadien, il est particulièrement important de souligner que l'avenir de la dualité linguistique dépend de notre capacité à favoriser un environnement linguistique décloisonné, où le français et l'anglais ont tous deux leur place dans chaque région du pays.

Je vous remercie de votre attention. J'aimerais maintenant prendre le temps qu'il me reste pour répondre à vos questions.

[*Français*]

**La présidente :** Je vous remercie, monsieur le commissaire.

**Le sénateur Tardif :** Bienvenue, monsieur le commissaire, ainsi qu'à votre équipe. Nous sommes toujours heureux de vous recevoir. Avant de poser mes questions, j'aimerais avoir vos

Statistics Canada published last week. Most of the media paint a very negative picture of the state of bilingualism in Canada. Why do you believe the media do that and do you agree with them?

**Mr. Fraser:** I do not agree with that interpretation. I believe it stems from an almost obsessive interest in percentages. They tend to overlook the fact that there are more francophones, more people who speak French outside Quebec. There are now more than one million francophones outside Quebec, and more people in Quebec speak French now, 7.7 million inhabitants.

I believe this idea of decline is based on the proportional question of the relative weight of francophones, but we as a society cannot take in 250,000 people from other countries, which is something I approve of — I believe it is one of our values as a country to be a host society — but we cannot take in 250,000 people a year, 80 per cent of whom have neither English nor French as their mother tongue, and maintain the same proportion.

No one notices that a larger percentage of people speak French in Montreal than speak English in Toronto. Toronto and Montreal are both host cities. In mathematical terms, we cannot take in 1,025,000 people, as we have done since the last census, and maintain the same percentage of people who have English or French as their mother tongue. I believe there is a positive idea that runs counter to this idea of decline that I find unfortunate.

**Senator Tardif:** Thank you, Mr. Commissioner. I hope you will make your opinion known in the newspapers. People too often seem to forget that the figure of 10 million people who understand French, who can communicate in French in Canada, is indicative of a very positive situation. In addition, a number of provinces have experienced increases in their francophone populations, in Alberta, for example.

**Mr. Fraser:** It is striking in Alberta.

**Senator Tardif:** In Yukon as well.

**Mr. Fraser:** That will reinforce the education system and community institutions. I believe these are very positive factors, and I have been giving interviews since last week, since those figures came out. I had a long interview with *MacLean's* today, and I am meeting with the editorial boards of the *Toronto Star* and *Globe and Mail* tomorrow. I constantly convey this message. I find it unfortunate that people like this idea of decline so much, Quebec nationalists, who want to use it for their own purposes to criticize the nature of the country, or some English Canadian observers, columnists and analysts, who say that this is the beginning of the end and that we will not have to deal with the French fact any longer because it is going to disappear.

commentaires par rapport aux chiffres qui ont été publiés la semaine dernière par Statistique Canada. La majorité des médias donnent une impression très négative sur l'état du bilinguisme au Canada. Pourquoi croyez-vous que les médias font cela et êtes-vous d'accord avec eux?

**M. Fraser :** Je ne suis pas d'accord avec cette interprétation. Je trouve que cela relève d'un intérêt presque obsessionnel pour les pourcentages. On a tendance à négliger le fait qu'il y a plus de francophones, plus de gens qui parlent français à l'extérieur du Québec. On a dépassé le cap d'un million de francophones à l'extérieur du Québec, et plus de personnes au Québec parlent français maintenant, soit 7,7 millions.

Je pense que cette notion de déclin est basée sur la question proportionnelle du poids relatif des francophones, mais on ne peut pas, comme société, accueillir 250 000 personnes d'autres pays, ce que j'approuve, je pense que c'est l'une de nos valeurs comme pays d'être une société d'accueil, mais on ne peut pas accueillir 250 000 personnes par année, dont 80 p. cent n'ont ni l'anglais ni le français comme langue maternelle, et maintenir la même proportion.

Personne ne remarque qu'il y a un plus grand pourcentage de personnes à Montréal qui parlent français qu'il y a un pourcentage de personnes à Toronto qui parlent anglais. Toronto et Montréal sont toutes deux des villes d'accueil. On ne peut pas, de façon mathématique, accueillir 1 025 000 personnes depuis le dernier recensement et garder la même proportion de gens ayant le français ou l'anglais comme langue maternelle. Je crois qu'il y a une notion positive qui va à l'encontre de cette notion de déclin que je trouve malheureuse.

**Le sénateur Tardif :** Merci, monsieur le commissaire. J'espère que vous allez faire connaître votre avis dans les journaux. On semble trop oublier que, quand même, le chiffre de 10 millions de personnes qui comprennent le français, qui peuvent communiquer en français au Canada, c'est très positif comme situation. Également, plusieurs provinces connaissent une augmentation de leur population francophone; par exemple en Alberta.

**M. Fraser :** En Alberta, c'est frappant.

**Le sénateur Tardif :** Au Yukon, également.

**M. Fraser :** Cela va renforcer le système d'éducation et les institutions de la communauté. Je pense que c'est des éléments très positifs et, effectivement, depuis la semaine dernière, depuis la sortie de ces chiffres, je donne des entrevues. J'ai eu une longue entrevue aujourd'hui, avec *MacLean's*, et je rencontre le comité éditorial du *Toronto Star* et du *Globe and Mail* demain. Je n'ai cessé de véhiculer ce message. Je trouve regrettable de voir qu'on aime tellement cette notion de déclin, soit de la part de Québécois nationalistes, qui veulent s'en servir pour leurs propres fins, pour critiquer la nature du pays, ou bien de certains observateurs, chroniqueurs ou analystes canadiens-anglais qui disent que c'est le début de la fin, que l'on n'aura plus à s'occuper du fait français parce que cela va disparaître.

Another factor that should not be overlooked: I find it interesting to see foreign languages increasingly used in Canada, but the long-term trend is that those languages will not survive more than three generations. In 1951, 450,000 people spoke Ukrainian in the home, and, 30 years later, only 45,000 of that 450,000 still do. That is a natural trend.

We are seeing an increase in the number of people speaking French, and even a net increase — although a very small one; we should not necessarily applaud this — of 0.9 per cent in the number of unilingual francophones in Canada.

So what we should note is that the idea that this is the beginning of the end, that the francophonie is disappearing in Canada, is false, and this is proven by these figures.

**Senator Tardif:** Thank you for your comments, Mr. Commissioner. As they say, we have to change the channel. It is very important to take action now because a very negative image of the state of bilingualism in Canada is being projected by too much written material and too many comments.

Now, with regard to your annual report, you decided this year not to evaluate the performance of a number of federal institutions. Why, Mr. Commissioner?

**Mr. Fraser:** This time we decided that it would be a good idea to try encouragement, to identify best practices, to target institutions with model practices. This is the first time we have done that. This is not a habit that we will necessarily adopt in future, but we thought it would be a good idea to focus on best practices, best performances, and to show that there are institutions in the private and public sectors that have adopted this behaviour as part of their organization's recruitment, training, information and culture. In short, we decided that, for once, we would drop the formal evaluation and see what impact another approach would have.

**Senator Tardif:** So it is not because you feel this tool is not important any more.

**Mr. Fraser:** On the contrary, some institutions complained that, since we were starting the following year's evaluation a few weeks after announcing our findings, they had little time to improve. We still conduct follow-ups to our audits, and we will come back with the evaluations for certain institutions, but we adopted a much more targeted approach; we very carefully selected institutions based on the themes for the annual report, but that is definitely not an approach we have abandoned at all.

**Senator Fortin-Duplessis:** Thank you very much, Madam Chair. First of all, welcome, Mr. Fraser; it is always a great pleasure to have you with us.

Before asking my question, I would like to make a comment to you. I saw in the media that you now have a website and that the Canadian public can communicate easily with you. When we

Un autre élément ne doit pas être oublié : je trouve intéressant de constater l'augmentation de l'utilisation de certaines langues étrangères au Canada, mais la tendance à long terme, c'est que ces langues ne survivent pas plus de trois générations. En 1951, il y avait 450 000 personnes qui parlaient ukrainien à la maison et, trente ans plus tard, de ces 450 000, il n'en reste que 45 000. C'est une tendance naturelle.

On constate une augmentation du nombre de personnes qui parlent français et même une augmentation nette — plutôt minime, on ne doit pas nécessairement s'en féliciter — de 0,9 p. 100 de francophones unilingues au Canada.

Donc, l'idée que nous devons constater c'est que le début de la fin de la francophonie au Canada est en voie de disparition. C'est faux et c'est prouvé par ces chiffres.

**Le sénateur Tardif :** Merci, monsieur le commissaire, de vos commentaires. Comme on dit en anglais, *we have to change the channel*. Il est très important d'intervenir maintenant, parce que, justement, beaucoup trop d'écrits, de commentaires projettent une image très négative de l'état du bilinguisme au Canada.

Maintenant, concernant votre rapport annuel, cette année, vous avez choisi de ne pas procéder à l'évaluation du rendement d'un certain nombre d'institutions fédérales. Pourquoi, monsieur le commissaire?

**M. Fraser :** Cette fois-ci, on a décidé qu'il serait intéressant de prendre la voie de l'encouragement, d'identifier les meilleures pratiques, de cibler les institutions ayant des pratiques modèles. C'est la première fois qu'on le fait. Ce n'est pas une habitude qu'on va nécessairement prendre à l'avenir, mais nous avons pensé qu'il serait intéressant de se concentrer sur les bonnes pratiques, les meilleures performances, et démontrer qu'autant dans le secteur privé que public, il y a des institutions qui ont adopté ce comportement dans le recrutement, dans la formation, dans les informations et dans la culture de leur organisation. Bref, on a décidé que, pour une fois, on allait abandonner l'évaluation formelle, puis voir quel impact cette autre approche aura.

**Le sénateur Tardif :** Donc, ce n'est pas parce que vous jugez que cet outil n'est plus important.

**M. Fraser :** Au contraire. Certaines institutions se sont plaintes du fait que comme on commençait l'évaluation pour l'année suivante quelques semaines après avoir annoncé nos résultats, cela leur laissait peu le temps pour s'améliorer. On continue de faire des suivis de nos vérifications, on va revenir avec des évaluations pour certaines institutions, mais on a une approche beaucoup plus ciblée; on choisit très soigneusement les institutions en fonction des thèmes pour le rapport annuel, mais c'est certain que ce n'est pas une approche qu'on a abandonnée, du tout.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Merci beaucoup, madame la présidente. En tout premier lieu, soyez le bienvenu, monsieur Fraser, c'est toujours un grand plaisir pour nous de vous recevoir.

Avant de vous poser ma question, j'aimerais vous faire un commentaire. J'ai vu dans les médias que vous aviez maintenant un site web et que la population canadienne peut communiquer

heard from the senior officials of the various departments, they were so pleased to come and tell us about the progress they had achieved. The percentage of francophones using new media really was consistent with the percentage of francophones across Canada. We cannot say whether there were more or less, but it was consistent. Since they were so pleased to tell us about the progress they had made, I thought that I should make a side comment on the subject because it is so positive.

**Mr. Fraser:** Indeed. By the way, I found your figures on the initiatives and innovations of the various institutions in the study you have just published particularly interesting.

**Senator Fortin-Duplessis:** My question concerns Air Canada. On page 39 of your report — I am summarizing here — you say, for example, that the bilingual capacity of Air Canada agents is insufficient in many airports and that Air Canada has not established monitoring mechanisms to measure Jazz's performance in the delivery of bilingual services. Then, in the third last paragraph on page 39, you state: "Because the Office of the Commissioner continues to receive complaints about Air Canada, it is important for the carrier to address all of the recommendations in the audit report as quickly as possible."

I believe you had to make at least 12 recommendations in an attempt to improve the situation. As regards the number of complaints, were there more or fewer than previously?

**Mr. Fraser:** The number of complaints about Air Canada is declining. Ghislaine, do you want to add more details?

**Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch, Office of the Commissioner of Official Languages:** We are seeing a decline in the number of complaints at Air Canada. We went from approximately 80 complaints in 2007-08 to roughly 20 last year. So there has been a reduction in the number of complaints.

**Senator Fortin-Duplessis:** Have you managed to see whether they have followed your recommendations?

**Mr. Fraser:** The follow-up audit is conducted two years later. Consequently, we do not yet have any findings. However, we discovered — and this was very useful — that certain employees had understood that our recommendations had to be applied only during the Olympic Games. When we submitted the results of those interviews to Air Canada's board of directors, they told us that that was not the message they had intended to send. We therefore learned from the audit process that sometimes management messages are misinterpreted by employees. That is one of the very useful aspects of the audit process.

**Senator Fortin-Duplessis:** Thank you very much, Mr. Commissioner.

**Senator Champagne:** Good afternoon, Mr. Commissioner. It is a pleasure to see you again. I have read your report, which is excellent as usual, but I want to point out one absolutely

facilement avec vous. Quand nous avons reçu les hauts fonctionnaires des différents ministères, ils étaient tellement contents de venir nous parler des progrès qu'ils avaient réalisés. La proportion des francophones qui utilisaient les nouveaux médias correspondait vraiment à la proportion de francophones à travers le Canada. On ne peut pas dire s'il y en avait plus ou s'il y en avait moins, mais cela correspondait. Comme ils étaient si heureux de nous parler des progrès qui avaient été réalisés, je me suis dit qu'il fallait que je fasse une petite parenthèse à ce sujet, parce que c'est tellement positif.

**M. Fraser :** Effectivement. D'ailleurs, j'ai trouvé vos données sur les initiatives et les innovations des différentes institutions particulièrement intéressantes dans l'étude que vous venez de publier.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Ma question concerne Air Canada. Vous avez mentionné, à la page 39 de votre rapport — je résume un peu — vous dites par exemple que la capacité bilingue des agents n'est pas suffisante dans plusieurs aéroports, qu'Air Canada n'a pas établi de mécanisme de surveillance pour mesurer le rendement de Jazz en matière de prestation de services bilingues. Ensuite, dans le troisième paragraphe de la page 40 : « Puisque le Commissariat continue de recevoir des plaintes à propos d'Air Canada, il serait important que le transporteur suive sans délai toutes les recommandations contenues dans le rapport ».

Je crois que vous avez dû faire au moins 12 recommandations pour essayer d'améliorer la situation. En ce qui a trait au nombre de plaintes, y en a-t-il eu plus qu'avant ou moins?

**M. Fraser :** Effectivement, le nombre de plaintes chez Air Canada est en déclin. Ghislaine, voulez-vous donner plus de détails?

**Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles :** On voit une baisse au niveau des plaintes à Air Canada. On est parti d'environ 80 plaintes, en 2007-2008, à environ une vingtaine dans la dernière année. Il y a effectivement une diminution du nombre de plaintes.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Avez-vous été en mesure de voir s'ils avaient suivi vos 12 recommandations?

**M. Fraser :** Le suivi se fait deux ans après, donc nous n'avons pas encore de résultats. Par contre, on a découvert — et c'était très utile — que certains employés avaient compris que nos recommandations ne devaient être appliquées que durant les Jeux olympiques. Lorsqu'on a présenté les résultats de ces entrevues au conseil de direction d'Air Canada, ils nous ont dit que ce n'était pas le message qu'ils avaient voulu transmettre. Ce processus de vérification nous a donc permis de découvrir que, parfois, les messages de la gestion sont mal interprétés par les employés. C'est l'un des aspects très utiles du processus de vérification.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Merci beaucoup, monsieur le commissaire.

**Le sénateur Champagne :** Bonjour, monsieur le commissaire. C'est un plaisir de vous revoir. J'ai lu votre rapport qui, comme toujours, est excellent, mais j'ai envie de souligner une chose

extraordinary thing, its title: Failure is Obvious, Success is Invisible. That can apply virtually anywhere in everyday life and to anyone. It is a sentence that we should bear in mind when we talk about politicians, our children or anything else. I am going to print it out and put it on display in my office so I never forget it.

You talk at length about the importance of bilingualism among youth and how it is important that more of them be able to take part in discussions.

I am going to tell you a brief anecdote, which may make you smile, about when my family and I moved from a completely francophone neighbourhood. My husband and I used to speak English at home all the time, but I spoke French to the children, who also went to French school. On the day of the move, I was putting things away in the closets in the new house when my five-year-old daughter came to me whining and said, "I want to go back home; everyone speaks English here." I said, "Listen, you have heard English at home since the day you were born because your father has not learned French yet. Listen properly and you will learn."

And there were people in the new neighbourhood who spoke English, French and other languages. Six months later, my children's friends had also become bilingual; they had played and seen shows together.

What really bothers me in our cities is that, when immigrants arrive, they create ghettos for some reason I am still unaware of. Italians, Greeks and Portuguese, for example, live in their own areas, as a result of which their children learn French at school because they have to go to French school when they settle in Quebec, or they learn English because the school is English. They do not mix or have any opportunity to learn the two languages equally easily because they create ghettos where they speak the language they spoke in their country.

The same is true of people who come from Arabic-speaking countries. They all seem to wind up in the same neighbourhood. Consequently, they retain their original language and find it more difficult to learn either one of our two languages. How do we prevent these ghettos from forming?

**Mr. Fraser:** I am reluctant to call them ghettos. It is an entirely natural phenomenon because, when people move to Canada, whether it be Montreal, Toronto or elsewhere, they naturally tend to follow their families, their friends, and to settle as close to them as possible. The formation of neighbourhoods or communities where people speak Italian, Greek or Arabic is an entirely normal part of the migration process, but it does not last more than a generation, and even less. Once settled, when they become more prosperous, they move to other neighbourhoods. What is important is to ensure that language training is possible, that there are receptive institutions to assist them in making the transition from their community to society.

absolument extraordinaire : son titre. Cela peut s'appliquer à peu près n'importe où dans la vie de tous les jours et à n'importe qui : L'échec saute aux yeux, la réussite est invisible. Que l'on parle de politiciens, de nos enfants ou de qui que ce soit, c'est une phrase qu'il faut retenir. Je vais la faire imprimer et l'exposer dans mon bureau pour ne jamais l'oublier.

Vous parlez beaucoup de l'importance du bilinguisme chez nos jeunes et comment il serait important qu'un plus grand nombre d'entre eux puisse participer à des échanges.

Je vais vous raconter une courte anecdote, qui vous fera peut-être sourire, lorsque ma famille et moi sommes déménagés d'un quartier qui était totalement francophone. Mon mari et moi avions l'habitude de parler couramment anglais à la maison, mais j'ai toujours parlé français aux enfants qui fréquentaient également l'école française. Le jour du déménagement, dans la nouvelle maison, je suis à ranger des choses dans les armoires quand ma petite de cinq ans arrive en pleurnichant : « Maman, je veux m'en aller chez nous, ici, tout le monde parle anglais ». J'ai dit : « Écoute, depuis que tu es au monde, tu entends parler anglais dans la maison parce que ton père n'a pas encore appris le français. Écoute comme il faut et tu vas comprendre ».

Effectivement, dans ce nouveau quartier, il y avait des gens qui parlaient anglais, français et autre. Six mois plus tard, les amis de mes enfants étaient devenus aussi bilingues, on avait joué, vu des spectacles ensemble.

Ce qui me dérange beaucoup dans nos villes, c'est que, lorsqu'arrivent des immigrants, on crée, pour une raison que j'ignore encore, des ghettos. Les Italiens, les Grecs ou les Portugais, par exemple, habitent chacun dans leur coin, ce qui fait que les enfants apprendront le français à l'école, parce qu'ils sont obligés d'aller à l'école française quand ils arrivent au Québec, ou ils apprendront l'anglais parce que l'école est anglaise. Le mélange ne se fait pas, cette possibilité d'apprendre les deux langues aussi facilement parce qu'on fait des ghettos de gens qui parlent la langue qu'on parlait dans leur pays.

C'est la même chose pour les gens qui viennent de pays arabes. Ils se retrouvent tous on dirait dans le même quartier. Ils gardent donc leur langue d'origine et apprennent plus difficilement l'une ou l'autre de nos deux langues. Comment empêcher la formation de ces ghettos?

**M. Fraser :** J'hésite à les traiter de ghettos. C'est un phénomène tout à fait naturel, parce que lorsque des gens déménagent au Canada, que ce soit à Montréal, Toronto ou ailleurs, ils ont naturellement tendance à suivre leur famille, leurs amis et à s'implanter aussi près d'eux que possible. La formation des quartiers ou des communautés où les gens parlent italien, grec ou arabe est un phénomène tout à fait normal dans le processus de migration, mais cela ne dure pas plus qu'une génération, et même moins. Une fois établis, lorsqu'ils deviennent plus prospères, ils déménagent dans d'autres quartiers. Ce qui est important, c'est de faire en sorte qu'il y ait une formation linguistique disponible, qu'il y ait des institutions accueillantes pour faire la transition de la communauté à la société.



**Senator Champagne:** They know someone who immigrated before them and automatically live in the same place where that individual settled. There are currently large Asian and Arabic-speaking communities on the South Shore of Montreal. I used the word ghetto in that sense. I was not using it in a negative way. We find it hard to determine whether they are Vietnamese, Chinese or Japanese. They recognize each other, but that is difficult for us. Even if we know how to say hello and thank you, we often mistake the language, but they all gather together. At the Brossard library, there are as many books in Chinese, in China's two main languages, as in Vietnamese. We are in Brossard, Quebec, in Canada. It still surprises me. If these children spent more time with young Quebec francophones and anglophones, perhaps we would have more Quebecers who speak Mandarin, for example, and those young people would learn more English or French.

**Mr. Fraser:** Some neighbourhoods in Toronto are virtual mirrors of certain Italian villages. I once walked down College Street during a World Cup soccer match, and I could tell when I was leaving the Portuguese neighbourhood and entering the Italian neighbourhood from the foreign flags I saw on the buildings. That phenomenon is not unique to Brossard.

**Senator Champagne:** The same is true of Little Italy in Montreal.

**Mr. Fraser:** The same is true in New York, London, Paris, Toronto and Montreal. What is important is to ensure that there are meeting places.

You mentioned libraries. According to something I recently read, immigrants are the biggest users of Montreal's libraries. Public libraries are an extraordinary resource for integrating newcomers.

There are also community centres, social centres. There are many ways for society to integrate immigrants, one of which is to offer evening language training courses and courses on the values of Canadian society.

**Senator Champagne:** Between soccer and football, perhaps that is where we will ultimately come together.

**Senator Poirier:** Welcome to the committee, Mr. Fraser. Last week, we finally tabled our report on the Internet, new media and social media. The first two recommendations concern young Canadians who are limited to exchange programs and suggest that they be offered courses in their second official language.

For what reasons do your recommendations not explore the integration of new technology such as social media, where young people meet. In New Brunswick, for example, one teacher is using the Internet to create a "classroom beyond walls". I wanted to get your comments on that subject.

**Le sénateur Champagne :** Ils connaissent quelqu'un qui a immigré avant eux et automatiquement habiteront au même endroit où il s'est installé. Sur la Rive-Sud de Montréal, en ce moment, on retrouve de grosses communautés asiatiques et arabophones. C'est en ce sens que j'ai utilisé le mot ghetto. Je ne l'utilisais pas de façon négative. Nous avons du mal à distinguer s'ils sont Vietnamiens, Chinois ou Japonnais. Entre eux, ils se reconnaissent, mais pour nous c'est difficile. Même si on sait dire bonjour et merci, souvent on se trompe de langue. Mais ils se réunissent tous ensemble. À la bibliothèque de Brossard, on retrouve autant de livres en chinois, dans les deux langues principales de la Chine, qu'en vietnamien. On est à Brossard, au Québec, au Canada. Cela m'étonne toujours. Si ces enfants allaient plus avec des jeunes Québécois francophones et anglophones, peut-être qu'on aurait plus de Québécois qui parleraient mandarin, par exemple, et ces jeunes apprendraient davantage à parler anglais ou français.

**M. Fraser :** Il y a des quartiers à Toronto qui sont presque le miroir de certains villages d'Italie. J'ai déjà marché sur la rue College lors d'une coupe du monde du soccer et par les drapeaux étrangers que je voyais aux édifices, je savais quand je quittais le quartier portugais pour entrer dans le quartier italien. Ce phénomène n'est pas unique à Brossard.

**Le sénateur Champagne :** La petite Italie à Montréal, c'est la même chose.

**M. Fraser :** C'est la même chose à New York, à Londres, Paris, Toronto ou Montréal. Ce qui est important, c'est de faire en sorte qu'il y ait des lieux de rencontres.

Vous avez mentionné des bibliothèques. Selon un texte que j'ai lu récemment, ce sont les immigrants qui sont les plus grands utilisateurs des bibliothèques de Montréal. Les bibliothèques publiques sont une ressource extraordinaire pour l'intégration des nouveaux arrivants.

Il y a aussi des centres communautaires, des centres sociaux. Il existe plusieurs façons pour la société d'intégrer les immigrants, soit en offrant des cours du soir en formation linguistique et sur les valeurs de la société canadienne.

**Le sénateur Champagne :** Entre le soccer et le football, c'est peut-être là qu'on se retrouve finalement.

**Le sénateur Poirier :** Bienvenue au comité monsieur Fraser. La semaine dernière, on a finalement déposé notre rapport sur Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux. Vos deux premières recommandations visent les jeunes qui sont limités à des programmes d'échange et de leur offrir des cours dans leur deuxième langue officielle.

Pour quelles raisons vos recommandations n'explorent-elles pas l'intégration des nouvelles technologies telles que les médias sociaux, l'endroit où les jeunes se retrouvent. Par exemple, au Nouveau-Brunswick, un professeur utilise Internet afin de créer une salle de classe sans frontière, *A Classroom behind walls*. Je voulais vos commentaires à ce sujet.

**Mr. Fraser:** That is the follow-up we did in our study on learning opportunities at the post-secondary level. I even have the honour of announcing to you that we have now been on Facebook and Twitter for about one month.

As noted in our report, we had to self-finance the change in our IMIT system. But increasingly, this is a transformation that will be made, before those systems themselves are transformed and we have to find other ways to use new media that have not yet been invented. We are still interested in the new media question, and perhaps we will go into that in greater detail in a future annual report, but this is obviously an extremely important issue in any case. As I said in my remarks, I found your report very useful and we will be using it ourselves as part of our work.

**Senator Poirier:** Thank you.

My second question concerns the investigation conducted in the National Capital Region. How do you intend to use your findings to improve practices and promote best practices, not only in the National Capital Region, but also across Canada? Do you intend to repeat this exercise in other bilingual regions of Canada?

**Mr. Fraser:** We have not made any decision on that matter. My interest was specific to Ottawa, which is the capital. This is an interest I had had for a long time. I always thought that, as Commissioner of Official Languages, I had to take a look at Ottawa, the national capital.

In preparing to present our 2011-12 annual report, I had meetings with the mayors of Ottawa, Gatineau and Chelsea and with representatives of the business associations. I already have an appointment with Ottawa's Regroupement des gens d'affaires. I hope to be able to use those findings to speak more with business associations, hotel operators, merchants and associations such as the Rideau Centre, the Byward Market, the Sparks Street Mall and others that were the subject of our observations. When I told those people that we were going to report those observations, many of them told me they hoped I could subsequently go and talk to their members about them. I hope I will be able to do so.

**Senator Poirier:** Do you intend to share those best practices, or the measures that will be changed to adapt to those best practices, with others in bilingual parts of Canada?

**Mr. Fraser:** Yes, because every time I conduct a regional visit, I make an effort to meet with institutions. I was recently in Calgary and tried to organize a meeting with some WestJet people, for example. Unfortunately, I chose the wrong time for my visit because they were in the middle of reflecting on the situation, but they were very interested in the idea of receiving me. I have previously spoken with the Manitoba Business Council, and that was one of the components I intended to pursue after completing this chapter in the 2011-12 annual report.

**M. Fraser :** C'est le suivi qu'on a fait dans notre étude sur les occasions d'apprentissage au niveau postsecondaire. J'ai même l'honneur de vous annoncer que nous sommes maintenant sur Facebook et Twitter depuis environ un mois.

Comme mentionné dans votre rapport, nous avons dû autofinancer le changement de notre système GITI. Mais de plus en plus, c'est une transformation qui se fera, et ce, avant que ces systèmes ne soient eux-mêmes transformés et qu'il ne nous faille trouver d'autres façons d'utiliser de nouveaux médias qui ne seraient pas encore inventés. Nous continuons à nous intéresser à la question des nouveaux médias et peut-être en sera-t-il question plus en détail dans un prochain rapport annuel, mais en tous les cas c'est évidemment une question extrêmement importante. Comme je l'ai dit dans mes remarques, j'ai trouvé votre rapport très utile et nous allons nous-mêmes l'utiliser dans le cadre de nos réflexions.

**Le sénateur Poirier :** Merci.

Ma deuxième question porte sur l'enquête faite dans la région de la capitale nationale. Comment prévoyez-vous utiliser les résultats afin d'améliorer les pratiques et faire la promotion des bonnes pratiques, et ceci, non seulement dans la région de la capitale nationale, mais partout au Canada? Avez-vous l'intention de répéter cet exercice dans d'autres régions bilingues du Canada?

**M. Fraser :** Nous n'avons pas pris de décision à cet effet. Mon intérêt était particulier vis-à-vis Ottawa, qui est la capitale. C'est un intérêt que j'avais depuis longtemps. J'ai toujours pensé que j'avais un rendez-vous, à titre de commissaire aux langues officielles, avec Ottawa, la capitale nationale.

En vue de la présentation de notre Rapport annuel 2011-2012, j'ai eu des rencontres avec le maire d'Ottawa, le maire de Gatineau, le maire de Chelsea, ainsi qu'avec des représentants des associations d'affaires. J'ai déjà un rendez-vous avec le Regroupement des gens d'affaires d'Ottawa. J'espère pouvoir utiliser ces observations pour parler davantage aux associations d'affaires, des hôteliers, des commerçants et des associations comme le Centre Rideau, le marché By, le mail Sparks et d'autres qui ont fait partie du sujet de nos observations. Lorsque j'ai annoncé à ces gens que nous allons faire rapport de ces observations, plusieurs m'ont dit espérer que je puisse venir par la suite pour en parler à leurs membres. J'espère pouvoir le faire.

**Le sénateur Poirier :** Avez-vous l'intention de partager ces bonnes pratiques ou les mesures qui seront changées pour faire suite à ces bonnes pratiques avec d'autres au Canada bilingue?

**M. Fraser :** Oui, car chaque fois que j'effectue une visite en région, je fais un effort pour rencontrer des institutions. J'étais récemment à Calgary et j'ai essayé d'avoir une rencontre avec des gens de WestJet, par exemple. Malheureusement, j'avais mal choisi le moment de ma visite parce qu'ils étaient en période de réflexion. Mais ils étaient très intéressés par l'idée de me recevoir. J'ai déjà parlé au Manitoba Business Council, et c'est un des volets que je compte poursuivre après avoir fait ce chapitre dans le Rapport annuel 2011-2012.

**Senator Poirier:** Do you think the findings of our study on the National Capital Region, of Ottawa and Gatineau, form the picture that you see find virtually anywhere in other bilingual, or somewhat bilingual, regions of Canada?

**Mr. Fraser:** It is highly likely that they do, but I cannot draw any direct comparisons. Moncton has the advantage of being an officially bilingual city. Together with the city of Ottawa and the Official Languages and Bilingualism Institute, we have previously organized an international colloquium on bilingual cities to which we invited people from Helsinki, Switzerland, Barcelona, Moncton and Ottawa to talk about the various challenges facing bilingual cities.

However, I suspect there is a common element; that is to say that it is entirely possible there is more capacity than is visible. This is a phenomenon that struck me. I knew that the environment — what some call the linguistic landscape — was strongly anglophone in Ottawa. There are very few signs in businesses telling people they can be served in French. What surprised me in that study was the number of meetings that proved to be positive; that is to say that there was a linguistic capacity that one would not have suspected based on the signs and reception by staff.

**Senator Poirier:** Thank you.

**Senator Robichaud:** Thank you, Madam Chair. It is always a pleasure to read the reports that you and your team prepare. Like Senator Champagne, I think your foreword is entirely appropriate. You indicate various places where efforts are being made; you talk about the Delta Beauséjour Hotel in Moncton. I think that is good because we need to point out things like that so that people see it is really worth the trouble to make an effort. You finish your chapter on the Delta Hotel by saying, “This is a great example of a business that considers bilingualism to be a corporate value.” You also discuss two other examples: Rogers and Mountain Equipment Co-op.

**Mr. Fraser:** Yes.

**Senator Robichaud:** Is this a trend that is rising sharply? Or will we have to wait?

Your third recommendation is for the Minister of Industry and suggests that a support mechanism be created. Do we need that support for this trend to take off?

**Mr. Fraser:** I do not believe it will get done on its own. First of all, there are many businesses, companies and corporations that would like to serve their customers better but that do not know how to do it, what the mechanisms are, what the framework is, what kind of employment training is needed or what mechanisms should be put in place for a non-bilingual employee to know how to have a customer served by someone else. Everything depends on the organization. What struck me is that, in the case of Rogers,

**Le sénateur Poirier :** Les résultats constatés lors de votre étude de la région de la capitale, d'Ottawa et de Gatineau, sont-ils, à votre avis, le portrait que vous pourriez trouver un peu n'importe où dans d'autres régions bilingues ou un peu bilingues du Canada?

**M. Fraser :** Il est fort probable que oui, mais je ne peux pas faire une comparaison directe. La ville de Moncton a l'avantage d'être une ville officiellement bilingue. Nous avons déjà organisé, avec la ville d'Ottawa et l'Institut des langues officielles et du bilinguisme, un colloque international sur les villes bilingues où on a fait venir des gens d'Helsinki, de Suisse, de Barcelone, de Moncton et d'Ottawa pour parler effectivement des différents défis pour des villes bilingues.

Toutefois, je soupçonne un élément commun, c'est-à-dire qu'il est tout à fait possible qu'il y ait plus de capacité que de visibilité. C'est un phénomène qui m'a frappé. Je savais que l'environnement — ce que certains appellent le paysage linguistique — était fortement anglophone à Ottawa. Très peu d'affiches dans les commerces indiquent que l'on peut se faire servir en français. Ce qui m'a étonné dans cette étude, c'était la proportion de rencontres qui se sont révélées positives; à savoir qu'il y a une capacité linguistique qu'on n'aurait pas pu soupçonner selon les affiches et l'accueil du personnel.

**Le sénateur Poirier :** Merci.

**Le sénateur Robichaud :** Merci, madame la présidente. C'est toujours un plaisir de lire les rapports que vous et votre équipe préparez. Comme le sénateur Champagne, je trouve que votre avant-propos est tout à fait à propos. Vous soulignez différents endroits où l'on fait des efforts; vous parlez de l'hôtel Delta Beauséjour, à Moncton. Je trouve que c'est bien parce qu'on a besoin de souligner des choses comme cela pour que les gens voient que cela vaut vraiment la peine de faire des efforts. Vous terminez votre chapitre sur l'hôtel Delta en disant que « voilà l'exemple frappant d'une entreprise qui intègre le bilinguisme comme valeur organisationnelle ». Et puis vous parlez aussi de deux autres exemples : Rogers et Mountain Equipment Co-op.

**M. Fraser :** Oui.

**Le sénateur Robichaud :** Est-ce que c'est une tendance qui augmente de façon considérable? Ou bien devra-t-on attendre?

Votre troisième recommandation s'adresse au ministre de l'Industrie et suggère la création d'un mécanisme d'appui. Pour que cette tendance prenne des ailes, a-t-on besoin de cet appui?

**M. Fraser :** Cela ne va pas se faire tout seul, je crois. D'abord, souvent, il y a des commerces, des compagnies, des sociétés qui aimeraient mieux servir leurs clients, mais qui ne savent pas comment y arriver, à savoir quels sont les mécanismes, quel est l'encadrement, quelle est la nature de la formation des emplois, ou quels sont les mécanismes à mettre en place pour qu'un employé non bilingue puisse savoir comment faire servir le client par quelqu'un d'autre. Tout cela prend de l'organisation. Ce qui m'a

for example, there is a joint committee of managers and employees on linguistic duality. Those people meet very regularly and think about these issues.

To make a connection with your study, I also think that there are ways to use new technologies. For example, one reason that we identified for reducing the number of service complaints was that, with 1-800 numbers, it was increasingly easier to connect people with someone who could serve them in French, which used to be less feasible. That can also be done with websites, with interactivity.

So I think there is increasing potential for private corporations to provide better service to their customers in the language of their choice, but that often requires information. There is a Canadian Heritage website that provides information to companies that want to serve their customers better.

I also believe there is room for a “mechanism”. There used to be a fund through which Canadian Heritage financed an Ottawa support program for merchants who wanted to provide better service to their customers in English and French. That program is now managed by the Regroupement des gens d'affaires. There are a number of examples like that for which a quite vague term such as “mechanism” has been intentionally used to avoid being too specific.

There is also another possibility. When I presented this annual report to one of the party leaders, he asked me, “Why the Minister of Industry? Why not the Minister of Finance, with certain tax mechanisms to encourage organizations to spend money and to generate tax benefits by doing that?” We had not thought of that, but I believe that is another example and that the word “mechanism” covers all kinds of possibilities.

**Senator Robichaud:** So stay tuned?

**Mr. Fraser:** Yes.

**Senator Robichaud:** You talked about budget cuts and the closing of an experimental farm. I know of one in Bouctouche, New Brunswick, that in fact served the province's population in French. I am sure they could serve it in English as well, and now it is simply being closed. An effort is being made to maintain some of its activities. Will you consider, or have you already considered, the possibility that Agriculture and Agri-Food Canada might provide those services in French to the same population?

**Mr. Fraser:** You know, we received a complaint on that subject; it is an admissible complaint, and we are investigating. I cannot comment in this kind of case because it is an ongoing complaint process. This is a special situation. I can talk about situations before a complaint is filed and after the situation is resolved, but, unless I am mistaken, I cannot comment between the two.

frappé, c'est que dans le cas de Rogers, par exemple, il y a un comité mixte de gestionnaires et d'employés sur la dualité linguistique. Ces gens se rencontrent très régulièrement et réfléchissent à ces questions.

Pour faire le lien avec votre étude, je pense aussi qu'il y a des façons d'utiliser les nouvelles technologies. Par exemple, une raison que nous avons identifiée pour la diminution des plaintes de services était que, avec les numéros 1-800, il était de plus en plus facile de mettre les gens en relation avec un répondant capable de les servir en français, ce qui était moins faisable auparavant. Cela peut se faire aussi avec des sites Web, avec l'interactivité.

Je pense donc qu'il y a de plus en plus de potentiel, pour des sociétés privées, pour mieux servir leurs clients dans la langue de leur choix, mais cela prend souvent des informations. Il existe un site Web de Patrimoine canadien pour donner des informations aux compagnies qui veulent mieux servir leurs clients.

Je pense qu'il y a aussi de la place pour un « mécanisme ». Il existait un fonds par lequel Patrimoine canadien finançait un programme d'appui aux commerçants, à Ottawa, qui voulaient mieux servir leurs clients en français et en anglais. C'est un programme qui est géré maintenant par le regroupement des gens d'affaires. Il y a plusieurs exemples comme cela pour lesquels on a intentionnellement utilisé un terme assez vague comme « mécanisme » pour ne pas être trop spécifique.

Il y a aussi une autre possibilité. Lorsque j'ai présenté ce rapport annuel à un des chefs de parti, il m'avait dit : « Pourquoi le ministre de l'Industrie, pourquoi pas le ministre des Finances avec certains mécanismes fiscaux pour inciter les organismes à dépenser de l'argent et à avoir des avantages fiscaux en le faisant? » On n'avait pas pensé à cela. Mais je pense que c'est un autre exemple et que le mot « mécanisme » recouvre toutes sortes de possibilités.

**Le sénateur Robichaud :** C'est à suivre, n'est-ce pas?

**M. Fraser :** Oui.

**Le sénateur Robichaud :** Vous avez parlé de compressions budgétaires et de la fermeture d'une ferme expérimentale. J'en connais une qui est à Bouctouche au Nouveau-Brunswick et qui, en fait, servait la population de la province en français — je suis certain qu'ils pouvaient les servir aussi en anglais. Et puis là, on la ferme, tout simplement. Des efforts sont en train d'être faits pour essayer de conserver une partie de ses activités. Est-ce que vous allez ou est-ce que vous avez déjà évalué la possibilité pour Agriculture et Agroalimentaire Canada de fournir ces services-là en français à cette même population?

**M. Fraser :** Vous savez, nous avons reçu une plainte à ce sujet; c'est une plainte recevable et nous faisons enquête. Dans un tel cas, je ne peux pas commenter, parce qu'un processus de plainte est en cours. C'est un phénomène particulier. Je peux parler des situations avant qu'une plainte soit déposée, après que la situation soit réglée; mais entre les deux, je ne peux pas commenter — à moins que je ne me trompe.

**Senator Robichaud:** You say you can talk about the situation before the complaint is filed?

**Mr. Fraser:** That is correct. Sometimes it is paradoxical, but, from the moment a complaint is filed, I cannot comment on the situation.

**Senator Robichaud:** That means it will take some time before there is an investigation and findings are reached, does it not?

**Mr. Fraser:** Yes.

**Senator Robichaud:** What result could those findings have? Findings may tend to one side or the other.

**Mr. Fraser:** I cannot absolutely anticipate the nature of the investigation or the recommendations that will result from an investigation that is not yet complete. Everything depends on the nature of the investigation and the recommendations I decide to make.

The process is as follows: we conduct the investigation and a preliminary report goes to the complainant and the institution; then there is a time period for receiving comments from the complainant or complainants and from the institution. We take note of those comments and we prepare a final report. I must tell you as well that, during the entire process, I am bound by confidentiality, but the complainant is not. Consequently, a preliminary report often becomes public because the complainant has decided to make it public; and the complainant may agree or disagree with the recommendations or with what we have discovered during the investigation. However, when you see articles in the newspapers or reports on television concerning our preliminary investigations, I can assure you that I have not made them public.

**Senator Robichaud:** If I say that the findings could seriously affect services in French for farmers in our region, am I right? Whether it goes one way or the other?

**Mr. Fraser:** I cannot really comment on an ongoing investigation. I believe there is a legal saying: what the law forbids to be done directly cannot be done indirectly. I do not want to comment indirectly on what the rules forbid me from saying directly.

**Senator Robichaud:** Mr. Commissioner, I did not want to push you in that direction. Thank you very much.

**The Chair:** But the complaint you mentioned is admissible, is it not, Mr. Commissioner?

**Mr. Fraser:** Yes. That means that the investigation is under way.

**The Chair:** Thank you.

**Senator McIntyre:** Mr. Fraser, thank you very much for your presentation, which I found very interesting and pleasant. I am just starting out here on the Official Languages Committee. That said, in the news release you stated the following:

**Le sénateur Robichaud :** Vous dites que vous pouvez parler de la situation avant que la plainte soit déposée?

**M. Fraser :** C'est cela. C'est paradoxal parfois, mais dès qu'une plainte est déposée, je ne peux plus faire de commentaire sur la situation.

**Le sénateur Robichaud :** Cela veut dire que cela va prendre un certain temps avant qu'il y ait enquête et que des conclusions soient tirées, n'est-ce pas?

**M. Fraser :** Oui.

**Le sénateur Robichaud :** Quel résultat peuvent avoir ces conclusions? Les conclusions peuvent être d'un côté ou de l'autre.

**M. Fraser :** Je ne peux pas absolument prévoir la nature de l'enquête, ni les recommandations qui peuvent ressortir d'une enquête qui n'est pas encore terminée. Tout dépend de la nature de l'enquête et des recommandations que je déciderai de faire.

Le processus est le suivant : on fait l'enquête, un rapport préliminaire va au plaignant et à l'institution; ensuite, il y a certains délais pour recevoir les commentaires du ou des plaignants, et de l'institution. On prend acte de ces commentaires et on fait un rapport final. Je dois vous dire aussi que, pendant tout ce processus, je suis lié par la confidentialité, mais le plaignant ne l'est pas. Donc, souvent, un rapport préliminaire devient public parce que le plaignant a décidé de le rendre public; et le plaignant peut être d'accord avec les recommandations ou avec ce qu'on a découvert dans l'enquête, ou être en désaccord. Mais quand vous voyez des textes dans des journaux ou des reportages à la télévision sur nos enquêtes préliminaires, je peux vous assurer que ce n'est pas moi qui les ai rendus publiques.

**Le sénateur Robichaud :** Si je dis que les conclusions risquent de sérieusement affecter les services en français pour les agriculteurs de notre région, est-ce que j'ai raison? Que ce soit d'un bord ou de l'autre?

**M. Fraser :** Je ne peux vraiment pas commenter une enquête en cours. Je pense qu'il y a un dicton juridique qui dit qu'on ne peut pas faire indirectement ce que la loi défend de faire directement. Moi, je ne veux pas commenter indirectement ce que les règles me défendent de dire directement.

**Le sénateur Robichaud :** Monsieur le commissaire, je ne voulais pas vous pousser dans cette direction. Je vous remercie beaucoup.

**La présidente :** Mais c'est une plainte recevable que vous avez mentionnée, n'est-ce pas monsieur le commissaire?

**M. Fraser :** Oui. Cela veut dire que l'enquête est en cours.

**La présidente :** Merci.

**Le sénateur McIntyre :** Monsieur Fraser, merci beaucoup pour votre présentation, que j'ai trouvée très intéressante, très agréable. J'en suis à mes premières armes, ici au Comité des langues officielles. Cela dit, dans le communiqué de presse qui accompagne le dévoilement de votre rapport annuel, voici ce que vous avez affirmé :

Despite the fact that the Official Languages Act is now into its fifth decade, it is still a challenge for some to recognize linguistic duality as a Canadian value and as a key element in Canada's identity.

Are we to conclude from that statement that, for a number of Canadians, Canada's linguistic duality is a myth, a reality that is foreign to them, a luxury that Canada could do without?

**Mr. Fraser:** Unfortunately, some people think like that. I get emails from people who think like that, probably the members of your committee as well.

I found the discrepancy between certain interpretations of the census figures interesting. As Senator Tardif mentioned, some people claimed, with some satisfaction, that this was proof of the decline of French, that the first ministers would no longer have any obligation to speak French because the French fact was clearly in decline.

I conclude from those analyses that some people still view and have always viewed linguistic duality and official bilingualism as a necessary evil. The surveys we cite in chapter 1 of our annual report indicate that these are very much minority opinions but that they are still held. What strikes me in these figures is the extent to which public opinion has turned in favour of language policy in Canada from government to government over the more than 40 years that the Official Languages Act has been in existence. Prime Minister Pearson stated the principles in 1955. Prime Minister Trudeau introduced the Official Languages Act. Prime Minister Mulroney amended it in 1988. The Action Plan for Linguistic Duality was introduced under the Chrétien government, and that action plan was enhanced and transformed into the Roadmap under the Harper government.

Linguistic duality has been recognized as a value from government to government. When a policy is not only endorsed, but also enhanced by successive governments of various parties, I believe that is proof that it represents a majority sentiment in the country.

**Senator McIntyre:** You talk about court cases in your brief. As I am a lawyer by profession, that chapter naturally drew my attention.

In *Thibodeau v. Air Canada*, the air carrier decided to appeal the Federal Court's decision in September 2011. If I understand correctly, the Court of Appeal should decide the matter or render its judgment by the end of 2012.

Are you surprised that Air Canada decided to appeal that decision? Are we to conclude that Air Canada's problem is its corporate culture?

**Mr. Fraser:** We are dealing with two issues here. First of all, there is the whole debate about the issue of corporate culture. The trial judge held very clearly that there was a systemic problem and also that the corporation's statutory obligations prevailed over

Même si la Loi sur les langues officielles en est à sa cinquième décennie, certains ont encore de la difficulté à admettre que la dualité linguistique est une valeur canadienne et un élément essentiel de l'identité du Canada.

À la lumière de cette affirmation, doit-on conclure que, pour plusieurs Canadiens, la dualité linguistique du Canada est un mythe, une réalité qui leur est étrangère, un luxe dont le Canada pourrait bien se passer?

**M. Fraser :** Malheureusement, certains pensent comme cela. Je reçois des courriels de gens qui pensent comme cela; les membres de votre comité aussi, probablement.

Je trouvais intéressante la divergence entre certaines interprétations des chiffres du recensement. Comme le sénateur Tardif l'a mentionné, avec une certaine satisfaction, on proclamait que c'était la preuve du déclin du français, que désormais les premiers ministres n'auront plus l'obligation de parler le français parce qu'il est évident que le fait français est en déclin.

Je retiens de ces analyses que, en effet, certains continuent de voir et ont toujours vu la dualité linguistique et le bilinguisme officiel comme un mal nécessaire. Les sondages que l'on cite au premier chapitre de notre rapport annuel indiquent que ces opinions sont fortement minoritaires mais continuent d'exister. Ce qui me frappe dans ces chiffres, c'est à quel point, depuis les plus de 40 ans de la Loi sur les langues officielles, il y a eu une évolution de l'opinion publique en faveur de la politique linguistique au Canada, et ce, de gouvernement en gouvernement. Le premier ministre Pearson en a énoncé les principes en 1955. Le premier ministre Trudeau a introduit la Loi sur les langues officielles. Le premier ministre Mulroney l'a amendée en 1988. Sous le gouvernement Chrétien, le Plan d'action pour la dualité linguistique fut introduit, et sous le gouvernement Harper le plan d'action a été transformé et bonifié en Feuille de route.

De gouvernement en gouvernement, il y a eu reconnaissance de la dualité linguistique comme une valeur. Quand une politique est non seulement endossée, mais bonifiée par des gouvernements successifs de partis différents, je crois que c'est la preuve que cela représente un sentiment majoritaire au pays.

**Le sénateur McIntyre :** Dans votre mémoire, vous parlez de recours judiciaires. Étant avocat de profession, c'est un chapitre qui, naturellement, a attiré mon attention.

Dans l'affaire *Thibodeau c. Air Canada*, le transporteur aérien a décidé d'en appeler de la décision de la Cour fédérale, en septembre 2011. Si je comprends bien, la Cour d'appel devrait trancher sur cette question ou rendre son jugement d'ici la fin de l'année 2012.

Êtes-vous surpris du fait qu'Air Canada ait décidé de porter cette décision en appel? Doit-on conclure que, pour Air Canada, le problème se situe sur le plan de sa culture corporative?

**M. Fraser :** Nous sommes devant deux questions. Tout d'abord, il y a tout le débat autour de la question de la culture corporative. Le juge de première instance a indiqué très clairement qu'il y avait un problème systémique et aussi que les obligations dans la loi

the Montreal Convention, an international legal agreement on the use of English as the language of aviation. That decision by the Court of Appeal, to which we referred in the report, came after March 31. Now the Court of Appeal has accepted Air Canada's interpretation in a new decision.

We are therefore dealing with two decisions. One states that the Official Languages Act takes precedence over the Montreal Convention. The other holds that the Montreal Convention prevails over the Official Languages Act and challenges the idea that there is a systemic problem. Consequently, we will appeal to the Supreme Court to decide these matters once and for all.

However, if I have forgotten some details, I will ask Ms. Tremblay to speak.

**Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch, Office of the Commissioner of Official Languages:** The commissioner has summarized the issues very clearly. There is perhaps the second part of the question, which is whether the fact that Air Canada appealed to the Court of Appeal is linked to Air Canada's culture.

**Mr. Fraser:** One thing I have learned is that, when institutions are not satisfied with a judgment when they go to court, they appeal. That is the nature of our legal system.

In these cases, I try not to personalize the issue, but rather to treat it as follows: certain jurisdictional matters must be decided. If there is a disagreement about the information or responsibilities of an institution, that disagreement must be resolved before the courts. The same is true of CBC/Radio-Canada. They claim they have an obligation solely to the CRTC and that we have no jurisdiction over their decision. We claim that, as a Crown corporation, it has certain obligations under Part VII of the Official Languages Act.

As they say, I do not take it personally. However, the courts must decide at some point, and Judge Martineau held that, yes, we have a shared jurisdiction with the CRTC. However, he suspended the case so that other matters could be submitted to the CRTC during its CBC/Radio-Canada licence renewal hearings. That will be the next stage, and then we will see.

**Senator De Bané:** Mr. Commissioner, I would like to talk to you about three topics. Earlier you discussed Ottawa's linguistic face. We heard from an associate deputy minister of Foreign Affairs a few years ago. I pointed out to him that, now that the Constitution of Canada provided that the country had two official languages, it was not normal for the department not to remind the various chancelleries in Ottawa that their signs should appear in both languages, and the deputy minister in question answered me, saying "That is a distraction; we will deal with that." Note that some of them, such as the U.S. embassy, post signs in both languages. However, for a number of others, English

avaient une importance qui primait sur l'entente de Montréal — entente légale internationale sur l'utilisation de l'anglais comme langue internationale de l'aviation. Cette décision de la Cour d'appel, qu'on avait évoquée dans le rapport, est venue après le 31 mars. Maintenant, une décision de la Cour d'appel a accepté l'interprétation d'Air Canada.

Nous sommes donc devant deux décisions. L'une d'elle dit que la Loi sur les langues officielles prime sur l'entente de Montréal. L'autre dit que l'entente de Montréal prime sur la Loi sur les langues officielles et conteste l'idée qu'il y a un problème systémique. Nous irons donc devant la Cour suprême pour trancher, une fois pour toutes, ces questions.

Je demanderais à M<sup>e</sup> Tremblay, si toutefois j'ai oublié quelque détail, de bien vouloir intervenir.

**Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques, Commissariat aux langues officielles :** Monsieur le commissaire a très bien résumé les enjeux. Il y avait peut-être le deuxième volet de la question, qui est à savoir si le fait qu'Air Canada soit allé devant la Cour d'appel est relié à la culture d'Air Canada.

**M. Fraser :** Une chose que j'ai apprise est le fait que, en général, lorsque des institutions, après être allés devant les tribunaux, ne sont pas satisfaites du jugement, elles vont en appel. C'est la nature de notre système juridique.

Pour ma part, j'essaie, dans ces recours, de ne pas personnaliser la question mais de la traiter de la façon suivante : certaines questions de juridiction doivent être tranchées. Si on est en désaccord avec les informations ou les responsabilités d'une institution, ce désaccord doit être tranché devant les tribunaux. Il en va de même pour CBC/Radio-Canada. Eux prétendent qu'ils ont une obligation uniquement envers le CRTC et que nous n'avons pas juridiction sur leur décision. Nous prétendons que, comme société d'État, elle a certaines obligations en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Comme on le dit communément, je ne le prends pas de façon personnelle. Toutefois, il faut qu'à un moment donné les tribunaux tranchent. Et le juge Martineau a décidé que, oui, on a une certaine juridiction partagée avec le CRTC. Il a toutefois suspendu la cause pour que d'autres questions soient soumises au CRTC dans le cadre de ses audiences pour le renouvellement de la licence de CBC/Radio-Canada. Ce sera donc la prochaine étape et on verra la suite.

**Le sénateur De Bané :** Monsieur le commissaire, j'aimerais échanger avec vous sur trois sujets. Vous avez parlé plus tôt du visage linguistique d'Ottawa. Nous avons entendu, il y a quelques années, un sous-ministre associé du ministère des Affaires étrangères. Je lui avais fait remarquer que, maintenant que nous avons dans la Constitution canadienne le fait que ce pays a deux langues officielles et qu'il n'est pas normal que le ministère ne rappelle pas aux différentes chancelleries à Ottawa que leurs enseignes devraient figurer dans ces deux langues. Le sous-ministre en question m'avait alors répondu : « Écoutez, c'est une distraction, on va s'en occuper ». Remarquez que certaines

and the country's national language are posted. The least those chancelleries could do would be to abide by the supreme law of the land.

I wonder whether you, who are interested in Ottawa's linguistic face, could gently remind the department to continue to use its good offices with the various chancelleries in Ottawa to have them respect linguistic equality here. That is the first point I would like to discuss with you.

**Mr. Fraser:** That is a very good point. Obviously, they are not subject to the act, but I could do what I do when I receive a complaint about a private business. In those cases, if customers complain that the private business did not serve them in the language of their choice, I send a letter telling the company: I know perfectly well you are not subject to the act, but I assume you would like to serve your customers better. I suggest this, while acknowledging that I do not have formal authority to conduct investigations or make recommendations, because embassies have no obligations to post signs in both languages. They may post signs in their language if they wish to do so.

**Senator De Bané:** Perhaps I was not clear. It is not up to you to speak to those embassies, but, since they are in contact with the department every day, I believe they would listen if the department told them to make an effort to abide by Canadian law. It is not up to the Commissioner of Official Languages to contact them, but I know that they at the department agree that we have two official languages and that those embassies should take that fact into account. You do not need to be an expert to know that they will be sensitive to the wishes expressed by the department. They deal with protocol every day, and they need the department in order to operate in this country. They would listen if they were asked.

Again with regard to linguistic face, I am thinking of large Quebec businesses whose identity is French, whose origin is French, whose DNA is French, that are located a two-minute walk from Parliament, in Ottawa, and that post signs only in English. These are Quebec businesses whose DNA is French, but here they adopt a line based on a certain political ideology: since we are outside Quebec here, we will post signs in English only. I assume that is a problem you have examined.

When you talk about those large Quebec businesses that operate in retail, in contact with citizens, how do they respond and explain to you how they behave?

**Mr. Fraser:** I have not had any contact, but I can report what people from the Acadian Peninsula have told me when branch offices of large American corporations decide to settle in the region. They conduct a market study that takes into account the linguistic needs of their clientele and they post signs based on the market study they have done. I am thinking of companies like

d'entre elles, comme l'ambassade des États-Unis, affichent dans les deux langues. Toutefois, pour plusieurs autres, c'est la langue anglaise et la langue nationale du pays qui sont affichées. La moindre des choses serait que ces chancelleries respectent la loi suprême du pays.

Vous qui vous intéressez au visage linguistique d'Ottawa, je me demande si vous pourriez rappeler gentiment au ministère de continuer leurs bons offices auprès des différentes chancelleries à Ottawa afin qu'elles respectent l'égalité linguistique ici. C'est le premier point sur lequel j'aimerais échanger avec vous.

**M. Fraser :** C'est un très bon point. Évidemment, ils ne sont pas assujettis à la loi, mais je pourrais faire ce que je fais quand je reçois une plainte qui touche une entreprise privée. Dans ces cas, si un client se plaint du fait qu'il n'a pas reçu un service dans la langue de son choix de la part d'une entreprise privée, j'envoie une lettre en disant à la société : je sais fort bien que vous n'êtes pas assujetti à la loi, mais je présume que vous aimeriez servir mieux vos clients. Je fais la suggestion tout en reconnaissant que je n'ai pas de pouvoir formel pour faire des enquêtes ni des recommandations, parce que les ambassades n'ont aucune obligation de s'afficher dans les deux langues. Elles peuvent s'afficher dans leur langue si elles le veulent.

**Le sénateur De Bané :** Je me suis peut-être mal exprimé. Ce n'est pas à vous de parler à ces ambassades, mais comme elles sont en communication avec le ministère tous les jours, je crois qu'elles écouteront si le ministère leur disait de faire un effort pour respecter la loi canadienne. Ce n'est pas au commissaire aux langues officielles de les contacter, mais je sais qu'au ministère, ils sont d'accord avec le fait qu'on a deux langues officielles et il faudrait que ces ambassades en tiennent compte. On n'a pas besoin d'être un grand expert pour savoir qu'elles seront sensibles à des vœux exprimés par le ministère. Elles font affaire avec le protocole tous les jours, et elles ont besoin du ministère pour fonctionner dans ce pays. Elles écouteront si on leur demande.

Toujours dans le domaine du visage linguistique, je songe à de grandes entreprises québécoises dont l'identité est française, leur origine est française, leur ADN est français, et qui sont situées à deux minutes à pied du Parlement à Ottawa, et qui ne s'affichent qu'en anglais. Des entreprises québécoises, dont l'ADN est français, mais ici ils adoptent une ligne inspirée par une certaine idéologie politique : on est à l'extérieur du Québec, donc on s'affiche ici uniquement en anglais. Je présume que c'est un problème sur lequel vous vous êtes penché.

Lorsque vous parlez avec ces grandes entreprises québécoises, qui font affaire dans le commerce du détail, avec les citoyens, qu'est-ce qu'ils vous répondent pour expliquer la façon dont ils se conduisent?

**M. Fraser :** Je n'ai pas eu ces contacts, mais je peux vous rapporter ce que des gens de la péninsule acadienne m'ont rapporté quand des succursales de grandes sociétés américaines décident de s'implanter dans la région. Elles font une étude de marché qui tient compte des besoins linguistiques de leur clientèle et elles s'affichent en fonction de l'étude de marché qu'elles ont



McDonald's, for example. However, Quebec companies tend to think that there is no salvation outside Quebec; it is English and that is all.

There have been pressures and protests, and people on the Acadian Peninsula have been urged to make certain Quebec companies understand that they should post signs in both languages and that French is spoken outside Quebec.

I am not making any judgment on the reason why those Quebec companies adopt that attitude. However, I note that that was the case with banks until a number of years ago. Bank branches in Ottawa posted signs in English, whereas in Gatineau, which was Hull at the time, it was in French. One minister telephoned the head of the Canadian Bankers Association, who himself was a former deputy minister, to tell him that made no sense. Now we see that the bank branches along Sparks and Bank Streets post signs in both languages.

**Senator De Bané:** That is what troubles me, seeing that a Quebec financial business two minutes away from here is the only one posting signs in English only.

**Mr. Fraser:** Have you contacted them?

**Senator De Bané:** With the Mouvement Desjardins, no. They are the ones that are two minutes away from Parliament and that post signs in English only.

There is another topic that I would like to discuss with you. I am familiar with Statistics Canada's 2006 census data. Based on that data, 10 million people in Canada were able to speak and communicate in French in 2006. That is also the figure that appears on the official website of the Ministerial Conference on the Canadian Francophonie. Do you agree with that figure?

**Mr. Fraser:** Yes, and there has been an increase in that figure, not a major one, but it is approximately 10 million according to the last census results that appeared last week.

**Senator De Bané:** Out of that 10 million, obviously 6.5 million Quebec inhabitants have French as their mother tongue. There are also one million French-mother-tongue speakers outside Quebec, and if you add to that those who can communicate in French, you come up with approximately 10 million. I was recently very surprised to learn from a Radio-Canada executive, the director of regional services, who testified before us, that she was perfectly aware there were one million French-mother-tongue speakers living outside Quebec. However, when I asked how many other people outside Quebec spoke French because they come from a francophone country or, like Mr. Moore, the Minister of Canadian Heritage, because they learned it, she said she did not know how many there were and that all she knew was that there were one million French-mother-tongue speakers. There were no doubt others who spoke French, but how many

faite. Je pense aux compagnies comme MacDonal, par exemple. Par contre, des compagnies québécoises ont tendance à penser que hors du Québec point de salut, c'est en anglais, point final.

Il y a eu des pressions, des protestations, mobilisation des gens de la péninsule acadienne pour faire comprendre à certaines compagnies québécoises qu'elles devraient s'afficher dans les deux langues et qu'il y a du français à l'extérieur du Québec.

Je ne fais pas de procès d'intention sur la raison pour laquelle ces compagnies québécoises ont cette attitude. Je remarque, par contre, que, jusqu'à il y a plusieurs années, c'était le cas avec des banques. Les succursales de banques, qui étaient à Ottawa, s'affichaient en anglais, tandis qu'à Gatineau, Hull à l'époque, c'était en français. Il est arrivé qu'un ministre téléphone au président de l'Association canadienne des banquiers, lui-même un ancien sous-ministre, pour lui dire que cela n'avait pas de bons sens. On voit maintenant, si on marche le long des rues Sparks ou Bank, que les succursales des banques s'affichent dans les deux langues.

**Le sénateur De Bané :** C'est ce qui me peine, voir qu'une entreprise financière québécoise, à deux minutes d'ici, être la seule à n'afficher qu'en anglais.

**M. Fraser :** Avez-vous communiqué avec eux?

**Le sénateur De Bané :** Avec le Mouvement Desjardins, non. C'est eux qui sont à deux minutes du Parlement et qui s'affichent uniquement en anglais.

Il y a un autre sujet sur lequel j'aimerais échanger avec vous. Je suis familier avec les données de Statistique Canada sur le recensement de 2006. Suivant ces données, il y avait au Canada 10 millions de personnes, en 2006, qui pouvaient converser et communiquer en français. C'est le chiffre aussi qui se trouve sur le site officiel de la Conférence des ministres sur francophonie canadienne. Est-ce que vous êtes d'accord avec cette donnée?

**M. Fraser :** Oui, et il y a eu un accroissement de ce chiffre, pas majeur, mais c'est 10 millions environ, selon dernier recensement paru la semaine passée.

**Le sénateur De Bané :** Sur ces 10 millions, il y a évidemment 6,5 millions d'habitants, au Québec, de langue maternelle française. Il y en a également un million de langue maternelle française à l'extérieur du Québec, et si on ajoute à cela ceux qui peuvent communiquer en français, nous arrivons donc à environ 10 millions. J'étais très étonné récemment d'apprendre d'un employé cadre de la Société Radio-Canada, directrice de services régionaux, qui témoignait devant nous qu'elle était parfaitement au courant qu'il y avait effectivement un million de personnes de langue maternelle française qui vivaient à l'extérieur du Québec, mais combien d'autres, à l'extérieur du Québec, parlent français parce qu'ils viennent d'un pays francophone ou parce qu'ils l'ont appris, comme le ministre du Patrimoine canadien, M. Moore? Elle a dit qu'elle ne savait pas combien ils étaient et que tout ce qu'elle savait était qu'il y a un million de personnes de langue

were there? She told me, “I do not know.” I obviously knew why she said that because there are certain obligations under the Official Languages Act that take mother tongue into account.

We were talking about CBC/Radio-Canada’s French-language service, which is there for everyone who can understand French. We have an official transcript of that meeting, where she told us that, no, she did not know. She knew how many French-mother-tongue speakers there were, but not that there were others.

Our chair put the question directly, “The one million, who is that?” She said, “Mother tongue, that is the only figure we have.”

I would like you to be able to make them aware of the fact that Radio-Canada is the vehicle for the presence, defence and illustration of the French language and that 26.7 per cent of those 10 million people who can speak French do not live in Quebec. More than one-quarter live outside it, in all the Canadian provinces. And, no, they clearly take into account only French-mother-tongue speakers.

This is the first time that we have seen a broadcasting business deliberately limit its potential market. I have seen a lot of things in my life, but to go that far, not to wonder what their potential market is — it is obviously those who speak French, who understand French, who can converse in French — that does not seem to interest them.

I would like you to see to what extent you can make them aware of that.

I would like to close with one point, Madam Chair. You know that it is extremely important for French-speaking communities across the country, for their own development, to see and hear themselves on Radio-Canada’s airwaves, not only in what goes on in their province, but on the Canadian national network. It is extremely important for their morale. They themselves have told me, “When we see ourselves on the national network, that gives us assurance.” And as you know, they are so invisible on the network, from sea to sea, that they have decided to file an application with the CRTC to establish their own national network so that they can see and hear themselves.

The first objective of the Broadcasting Act is to enable Canadians to see and hear themselves. I would like you to consider to what extent you can put pressure on Radio-Canada. I understand that you have problems with that — you are taking them to court — but this is a very important topic.

**Mr. Fraser:** Very briefly, Madam Chair, yes, we are in court because we believe that CBC/Radio-Canada has specific obligations respecting the vitality of the official language

maternelle française. Qu’il y en ait d’autres qui parlent français, sans doute, mais combien sont-ils? Elle m’a répondu : « Je ne sais pas ». Évidemment, je savais pourquoi elle disait cela, parce qu’en vertu de la Loi sur la langues officielles, il y a certaines obligations où on tient compte de la langue maternelle.

Là, nous parlons du service français de Radio-Canada, qui est là pour tous ceux qui peuvent comprendre le français. On a une transcription officielle de cette rencontre où elle nous a dit que non, elle ne sait pas; elle sait combien il y en a de langue maternelle française, mais qu’il y en ait d’autres, non.

D’ailleurs, notre présidente a posé la question directement : « Le un million, c’est qui cela? » Elle a dit : « Langue maternelle, c’est le seul chiffre que nous avons ».

J’aimerais que vous puissiez les sensibiliser au fait que Radio-Canada, c’est la locomotive de la présence, de la défense, de l’illustration de la langue française, et que, sur ces 10 millions de personnes qui peuvent parler français, 26,7 p. 100 n’habitent pas au Québec. Plus que le quart habitent à l’extérieur, dans toutes les provinces canadiennes. Et manifestement, cela, non, ils tiennent compte uniquement de la langue maternelle française.

C’est la première fois qu’on voit une entreprise dans le domaine de la radiodiffusion délibérément réduire son marché potentiel. J’ai vu bien des choses dans ma vie, mais aller jusque-là, ne pas se demander quel est notre marché potentiel — c’est ceux évidemment qui parlent français, qui comprennent le français, qui peuvent échanger en français —, cela n’a pas l’air de les intéresser.

J’aimerais que vous voyiez dans quelle mesure vous pouvez les sensibiliser à cela.

J’aimerais terminer sur un point, madame la présidente. Vous savez que, pour les communautés françaises à travers le pays, pour eux, il est extrêmement important, pour leur propre développement, qu’ils se voient, qu’ils s’entendent sur les antennes de la Société Radio-Canada; non seulement sur ce qui se passe dans leur province, mais sur le réseau pancanadien. C’est extrêmement important pour leur moral. Eux-mêmes me l’ont dit : « Quand on se voit sur le réseau pancanadien, cela nous donne de l’assurance ». Et, comme vous le savez, ils sont tellement invisibles sur le réseau d’un océan à l’autre, qu’ils ont décidé de faire une demande au CRTC pour établir leur propre réseau pancanadien afin de se voir et s’entendre.

Le premier objectif de la Loi sur la radiodiffusion, c’est de permettre aux Canadiens de se voir et s’entendre entre eux. J’aimerais que vous réfléchissiez dans quelle mesure vous pouvez faire pression sur Radio-Canada. Je comprends que vous avez des problèmes avec eux, vous les poursuivez en cour, mais c’est un sujet très important.

**M. Fraser :** Très brièvement, madame la présidente. Effectivement, on est devant les tribunaux parce qu’on pense que CBC/Radio-Canada a des obligations particulières pour

minority communities, particularly in the dramatic reduction of services in the Windsor area, which was done before the court case, virtually without consulting the communities.

What I can say however, is that Ms. Pleszczynska, the executive to whom you refer, organized meetings with community members in Sudbury and Toronto to trigger discussion about the communities' broadcasting needs.

I wrote an article for the *National Post* on the extremely important role that Radio-Canada plays in the communities and about my admiration for those radio and television hosts who play a role not only in front of a microphone or on screen, but also as hosts of social events in their communities. They play an extremely important role. That is a message that I have previously tried to put before the courts and that I will repeat when I appear before the CRTC.

**Senator Mockler:** I congratulate you, Mr. Commissioner. You are dedicated and you are transparent when we look at your recommendations and the work your office does. You no doubt monitor very closely what we read in the English-language newspapers in New Brunswick about the current modernization of official languages. That is a concern for me. I thought your table on bilingualism on page 4 was excellent. I used it at Tim Horton's and at the McDonald's in Saint-Léonard on the weekend.

Do you have any comments on the debate taking place back home on the modernization of official languages? How could we inform our population more, given that New Brunswick is the only bilingual province in Canada?

**Mr. Fraser:** I have a great deal of esteem for my counterpart Michel Carrier, who is doing an exemplary job as New Brunswick's Commissioner of Official Languages, and who, in his report, made some specifically targeted recommendations on language of work. One of the only differences, roughly speaking, between the federal Official Languages Act and New Brunswick's legislation is that New Brunswick officials do not have the same guarantee that they will be able to work in the language of their choice. I know that is an issue that still triggers a great deal of emotion in New Brunswick today, and I know there are some places where I should not venture without having a solid grasp of the language issues because the issues are very complex, in New Brunswick particularly, and there is often an argument over the difference between official bilingualism and linguistic duality, as well as the rights attaching to the community.

Although I do not have any material support to offer my counterpart Mr. Carrier, I am in regular contact with him, and I give him as much moral support as I can in often very delicate situations.

l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, particulièrement dans la réduction dramatique des services dans la région de Windsor, qui a été faite avant l'intervention devant les tribunaux, quasiment sans consultation avec les communautés.

Ce que je peux dire quand même, c'est que Mme Pleszczynska, la cadre à laquelle vous faites référence, a organisé des rencontres avec des membres de la communauté à Sudbury et à Toronto, pour effectivement déclencher des conversations sur les besoins de la communauté en termes de radiodiffusion.

Moi, j'ai déjà écrit un texte pour le *National Post* sur le rôle extrêmement important que joue Radio-Canada dans les communautés et l'admiration que j'ai pour ces animateurs de radio et de télévision qui jouent un rôle, non seulement devant le micro ou à l'écran, mais également comme animateurs d'événements sociaux dans les communautés. Ils jouent un rôle extrêmement important. C'est un message que j'ai déjà essayé d'envoyer devant les tribunaux et que je vais répéter quand je vais comparaître devant le CRTC.

**Le sénateur Mockler :** Je vous félicite, monsieur le commissaire. Vous êtes dédié, vous êtes très transparent lorsqu'on regarde vos recommandations et le travail que fait votre bureau. Sans doute suivez-vous de très près ce qu'on lit dans nos journaux anglophones, au Nouveau-Brunswick, sur la modernisation des langues officielles à l'heure actuelle. Cela me préoccupe. D'ailleurs, j'ai trouvé excellent votre tableau de la page 4 sur le bilinguisme, je l'ai utilisé en fin de semaine chez Tim Horton et au MacDonald à Saint-Léonard.

Concernant le débat sur la modernisation des langues officielles qui a lieu chez nous, avez-vous des commentaires? De quelle manière pourrait-on informer davantage notre population étant donné que le Nouveau-Brunswick est la seule province bilingue au Canada?

**M. Fraser :** J'ai beaucoup d'estime pour mon homologue Michel Carrier qui fait un travail exemplaire comme commissaire aux langues officielles chez vous et qui, dans son rapport, a fait des recommandations très bien ciblées sur la langue de travail. L'une des seules différences, grosso modo, entre la Loi sur les langues officielles fédérale et la loi au Nouveau-Brunswick, c'est que les fonctionnaires au Nouveau-Brunswick n'ont pas la même garantie de travailler dans la langue de leur choix. Je sais que c'est un débat qui suscite beaucoup d'émotion encore aujourd'hui, au Nouveau-Brunswick, et je sais qu'il y a certains endroits où je ne dois pas m'avancer sans maîtriser solidement les dossiers linguistiques, parce qu'au Nouveau-Brunswick particulièrement, les dossiers sont très complexes, et souvent, il y a débat sur la différence entre le bilinguisme officiel et la dualité linguistique ainsi que sur les droits attachés à la communauté.

Même si je n'ai pas d'appui matériel à donner à mon homologue Michel Carrier, je suis en contact régulier avec lui, et je lui donne autant d'appui moral que je peux dans, souvent, des situations assez délicates.

**Senator Mockler:** No doubt what you said about Mr. Carrier will help us further increase the awareness of the population of New Brunswick, and his recommendations are exact and specific.

When I look at recommendations 1 and 2, every government certainly wants to protect its fiefdom, that is to say its provincial responsibilities relative to federal responsibilities.

**Mr. Fraser:** Yes.

**Senator Mockler:** I know there is some concern across the country with certain changes in provincial governments, without wanting to name them. How could the federal government encourage an increase in the number of school programs as a way of further promoting bilingualism without interfering in provincial jurisdictions?

**Mr. Fraser:** My interpretation of this very important role that the federal government could play is that it can do so through its role as an employer. The federal government is the largest employer in Canada and, as an employer, has needs. The federal government needs bilingual employees. Just as some engineering firms send very clear messages to engineering faculties, saying, "We need graduates who master such and such a speciality," or certain architectural firms will tell architecture faculties, "Here is the kind of training we need," I believe it is very important for the federal government to tell the universities and the provinces, "We have needs as an employer; how can you and your universities provide the learning opportunities?"

Because the polls show that, not only is the federal government the largest employer, but it is also a preferred employer. In many fields, it is surprising to see just how much students would like to work for the federal government.

The old language training model, under which the employer waited until employees were about to become managers or senior managers before sending them on weeks or months of language training until they could reach the required level to meet linguistic obligations, is a model that is far too expensive and far too burdensome.

The government has decided, first of all, to privatize language training and then to transfer that responsibility to the departments. Consequently, language learning should be part of every federal government employees' training plan. In the current circumstances, however, it is quite understandable for a manager to tell one of his or her employees, "I know it is very important for you to pass your language tests, but, before that, to do your present job, there are other courses that you should take, on human resources, staffing, on all kinds of other professional aspects of the public service."

**Le sénateur Mockler :** Sans doute ce que vous avez mentionné à propos de M. Carrier nous permet de sensibiliser davantage la population néo-brunswickoise, puis ses recommandations sont exactes et précises.

Lorsque je regarde les recommandations n° 1 et n° 2, il est certain que chaque gouvernement veut protéger son bastion, c'est-à-dire ses responsabilités provinciales vis-à-vis des responsabilités fédérales.

**M. Fraser :** Oui.

**Le sénateur Mockler :** Je sais qu'une certaine inquiétude se manifeste présentement à travers notre pays avec certains changements de gouvernements au niveau provincial, sans vouloir les nommer. De quelle manière le gouvernement fédéral pourrait-il encourager l'augmentation des programmes scolaires pour favoriser davantage le bilinguisme, sans interférer dans les juridictions provinciales?

**M. Fraser :** Mon interprétation de ce rôle très important que le gouvernement fédéral pourrait jouer, c'est via son rôle d'employeur. Le gouvernement fédéral est le plus grand employeur au Canada et, comme employeur, il a des besoins. Le gouvernement fédéral a besoin d'employés bilingues. Tout comme certaines firmes de génie envoient des messages très clairs aux facultés de génie en disant « On a besoin de diplômés qui maîtrisent telle ou telle spécialité », ou comme certaines firmes d'architecture vont dire aux facultés d'architecture « Voici le genre de formation dont on a besoin », je pense qu'il est très important pour le gouvernement fédéral de dire aux universités et aux provinces : « Nous avons des besoins comme employeur, comment pouvez-vous, ainsi que vos universités, donner les occasions d'apprentissage? »

Car les sondages démontrent que, non seulement le gouvernement fédéral est le plus grand employeur, mais c'est un employeur de choix. Dans plusieurs domaines, il est étonnant de voir à quel point des étudiants aimeraient travailler pour le gouvernement fédéral.

Le vieux modèle de formation linguistique dans lequel on attendait qu'un employé soit sur le point de devenir gestionnaire ou haut gestionnaire pour l'envoyer en formation linguistique pour des semaines ou des mois, le temps d'atteindre le niveau requis par les obligations linguistiques, c'est un modèle qui est beaucoup trop cher, beaucoup trop lourd.

Le gouvernement a décidé, d'abord, de privatiser la formation linguistique et, ensuite, de transférer cette responsabilité aux ministères. Donc, l'apprentissage linguistique devrait faire partie du plan de formation de chaque employé au gouvernement fédéral. Mais dans le contexte actuel, il est bien compréhensible qu'un gestionnaire dise à un de ses employés : « Je sais que c'est important que tu passes tes tests linguistiques, mais avant cela, pour faire ton travail actuel, il y a d'autres cours que tu devrais suivre — sur les ressources humaines, sur la dotation, sur toutes sortes d'autres éléments professionnels dans la fonction publique ».

Consequently, I believe, and all the studies show, that the younger you are when you learn a second language, the easier it is. I believe it is very important for the federal government to send the universities that message. We have not yet seen the results, but there was a pilot project at 11 universities in which students were able to take language training courses to reach their language level before entering the public service. As a result, they have their CBC or BBB levels before they are hired. That is more efficient and less expensive, and this is a professional skill that the federal government needs.

The issue is not to interfere in the nature of that training, but I believe that the federal government has not only responsibilities but also the right as an employer to send the same kind of message as other employers send to post-secondary institutions.

Let us be clear on this: the idea here is not for the federal government to say that they should read Marie-Claire Blais in second year and Proust in third year. Language training issues are the responsibility of the universities, but I believe we should have enough cooperation so that the Canadian employer, which has the greatest need for bilingual employees, can have a say by stating: “We have this need.”

**Senator Mockler:** The problem is that, when you go into those institutions, the department of education wants to protect its fiefdom, saying, “We are the ones who will make the decisions in our backyard.” However, I entirely agree with you.

There is another issue that I am sure you are following, and I also have other questions, but I am going to write a letter so that I can get an answer.

My last question is this: we are talking about the Roadmap, and we see that a consultation on the subject is currently under way in which Canadians are taking part. Based on your extensive experience with the Roadmap, have we managed to help our communities in New Brunswick move forward? If so, and without wanting to put you on the spot because I have too much respect for you and your office, can we score it and express it on a scale of 1 to 10?

I would like to have results that I can present to the people I deal with. I would like to be able to say, as a senator today, a member of the government party, or as a result of other government responsibilities that I used to have, that if the program does not work, we must correct it.

**Mr. Fraser:** I believe there have been successes with the Roadmap. The biggest success, in my opinion, was the expansion of the French health care networks. Some very significant advances were made. I cannot score that specifically for New Brunswick, but perhaps my associate Sylvain Giguère can provide you with more details on New Brunswick.

Donc, je crois — et toutes les études le démontrent — que plus on peut apprendre une deuxième langue jeune, mieux c’est. Je crois qu’il est très important pour le gouvernement fédéral d’envoyer ce message aux universités. On n’a pas vu encore les résultats, mais il y a eu un projet pilote dans 11 universités, où les étudiants pouvaient suivre des cours de formation linguistique pour avoir leur niveau linguistique avant d’entrer dans la fonction publique. Donc, ils arrivent déjà avec leur CBC ou leur BBB avant d’être engagés. C’est plus efficace, moins cher, et c’est une capacité professionnelle dont le gouvernement fédéral a besoin.

La question n’est pas de faire de l’ingérence dans la nature de cette formation, mais je pense que le gouvernement fédéral a non seulement des responsabilités, mais aussi des droits, comme employeur, d’envoyer le même genre de message que d’autres employeurs envoient aux institutions postsecondaires.

Soyons clairs, il n’est pas ici question pour le gouvernement fédéral de dire que, en deuxième année, ils devraient lire Marie-Claire Blais et, en troisième année, ils devraient lire Proust. Les questions de formation linguistique sont la responsabilité des universités, mais je crois qu’on devrait avoir assez de collaboration pour que l’employeur canadien, qui a le plus besoin d’employés bilingues, puisse avoir un mot à dire en disant : « Nous avons ce besoin ».

**Le sénateur Mockler :** C’est que, quand on va à l’intérieur de ces boîtes-là, le ministère de l’Éducation veut protéger son propre fief, disant « C’est nous qui allons décider sur notre terrain ». Mais je suis pleinement d’accord avec vous.

Il y a un autre dossier que je suis certain que vous suivez, et j’ai également d’autres questions, mais je vais écrire une lettre pour avoir une réponse.

Ma dernière question est la suivante : on parle de la Feuille de route, on voit que présentement on a une consultation sur ce sujet à laquelle les Canadiens et les Canadiennes participent. Selon votre expérience maintenant vaste, est-ce qu’on a réussi avec la Feuille de route à faire avancer nos communautés au Nouveau-Brunswick? Si oui, et sans vouloir vous mettre dans l’embarras car j’ai trop de respect pour vous et votre bureau, est-ce qu’on peut le codifier, l’exprimer sur une échelle de un à dix?

J’aimerais avoir des résultats que je peux présenter à mes interlocuteurs. J’aimerais pouvoir dire, comme sénateur aujourd’hui, membre du parti gouvernemental, ou au titre d’autres responsabilités gouvernementales que j’ai assumées autrefois, que si le programme ne fonctionne pas, on doit le corriger.

**M. Fraser :** Je crois qu’il y a eu des succès avec la Feuille de route. Le plus grand succès, à mon avis, a été dans l’élargissement des réseaux de santé en français. Il y a eu des avancées très importantes. Je ne peux pas le codifier spécifiquement pour le Nouveau-Brunswick, mais peut-être que mon collaborateur, Sylvain Giguère, peut vous fournir plus de détails en ce qui concerne le Nouveau-Brunswick.

**Sylvain Giguère, Assistant Commissioner, Policy and Communications Branch, Office of the Commissioner of Official Languages:** I may not be able to provide any details, but we have had some major successes in New Brunswick. Consider the Accent program, for example, which was funded by ACOA; that was money from the Roadmap. They started their work a number of years ago, but they also managed to work with some 50 organizations, private organizations that managed to improve service in both official languages. We have seen some major achievements.

Could we have seen more? Yes, probably. Did they take several steps forward? Yes. Consequently, although I cannot give you any more details, we are seeing improvements; that much is clear.

**Senator Mockler:** If you will allow me one final comment, the Société Santé en français will be holding its annual meeting here from November 21 to 23. There are more than 450 participants, and it has been in existence for only a few years.

**Senator Tardif:** This is their tenth year.

**Senator Mockler:** The Santé en français programs in recent years have been made possible as a result of their leadership.

**The Chair:** Thank you, Senator Mockler. The commissioner has graciously agreed to stay with us until 7 o'clock. We have 20 minutes left, and four senators have indicated that they have questions for the second round. I would ask you to make your questions very specific; the question and answer should not take more than five minutes if we want everyone to be able to ask a question.

**Senator Champagne:** Currently, and in recent years, some Toronto high schools, aware that francophones are attending the University of Toronto, have invited university students from various faculties to come and engage in French conversation in the secondary schools. It is marvelous for these students to have the opportunity to discuss the previous night's hockey game or current affairs with a francophone. It is also a good opportunity for young university students to be able to earn some money that they will need to put gas in their car. That may be a suggestion that you could pass on to others some time.

Earlier you talked about the importance of the visibility of the bilingual landscape in the national capital, particularly with 2017 approaching. You met with the mayor of Gatineau and Mayor Watson of Ottawa, particularly since we have a francophile mayor in Ottawa right now. There must be a way for those two mayors to suggest to merchants a way of posting certain information. We see signs saying *habla español* everywhere. However, we are bilingual here. I believe that if the two mayors set to it, we might have slightly stronger bilingual children.

**Mr. Fraser:** Excellent suggestion. I already have an appointment with the Regroupement des gens d'affaires, an organization very committed to raising the profile of the two

**Sylvain Giguère, commissaire adjoint, Direction générale des politiques et des communications, Commissariat aux langues officielles :** Ce ne sont peut-être pas des détails que je peux vous présenter, mais on a quand même des belles réussites au Nouveau-Brunswick. Si je prends, par exemple, le programme Accent, qui a été financé par l'APECA, c'est de l'argent qui venait de la Feuille de route. Ils ont commencé leur travail il y a plusieurs années, mais ils ont réussi à travailler avec une cinquantaine d'organisations — des organismes privés, mais qui ont réussi à faire avancer le service dans les deux langues officielles. Ce sont de belles réalisations qu'on a pu voir.

Est-ce qu'on aurait pu en voir plus? Oui, probablement. Est-ce qu'ils ont fait des pas en avant? Oui. Donc, à défaut de pouvoir vous donner plus de détails, on voit des améliorations, c'est clair.

**Le sénateur Mockler :** Si vous me permettez un dernier commentaire, la société Santé en français va avoir sa réunion annuelle ici du 21 au 23 novembre. Ils sont plus de 450 participants, et ils n'ont que quelques années d'existence.

**Le sénateur Tardif :** C'est leur dixième année.

**Le sénateur Mockler :** Les programmes de santé en français, dans les dernières années, se sont fait grâce à leur leadership.

**La présidente :** Merci, sénateur Mockler. Le commissaire a gracieusement accepté de rester avec nous jusqu'à 19 heures. Il nous reste 20 minutes. Il y a quatre sénateurs qui ont indiqué avoir des questions pour le deuxième tour de table. Je vous demanderais de garder votre question, très ciblée; la question et la réponse ne devraient pas prendre plus de cinq minutes si nous voulons que chacun puisse poser sa question.

**Le sénateur Champagne :** En ce moment, et depuis plusieurs années, certaines écoles secondaires de Toronto, étant au courant du fait que des francophones fréquentent l'université à Toronto, invitent des étudiants universitaires de différentes facultés à venir faire de la conversation en français dans les écoles secondaires. C'est tout à fait merveilleux pour ces jeunes d'avoir l'occasion de discuter de la partie de hockey de la veille ou de l'actualité avec un francophone. C'est aussi une belle occasion pour un jeune étudiant de l'université de pouvoir gagner quelques sous dont il aura besoin pour mettre de l'essence dans sa petite voiture. C'est peut-être une suggestion que vous pourriez refiler à d'autres à certains moments.

Vous parliez plus tôt de l'importance de la visibilité du paysage bilingue dans la capitale nationale, surtout à l'approche de 2017. Vous avez rencontré le maire de Gatineau et le maire Watson d'Ottawa. Surtout qu'en ce moment on a à Ottawa un maire francophile. Il doit y avoir moyen pour ces deux maires de suggérer aux différents commerçants une façon d'afficher certaines indications. On voit un peu partout *habla español*. Or, ici nous sommes bilingues. Je crois que si les deux maires s'y mettaient, on aurait peut-être des enfants bilingues un peu plus forts.

**M. Fraser :** Excellente suggestion. J'ai déjà un rendez-vous avec le Regroupement des gens d'affaires, un organisme très engagé pour la promotion de la visibilité des deux langues

official languages in Ottawa businesses and that supports businesses that would like to raise their profiles. I have had very good meetings with both mayors. I will suggest a joint approach next time.

**Senator Champagne:** For things to really work, I think we have to work together on both sides of the bridge.

**Senator Tardif:** Mr. Commissioner, you made several recommendations to the government in your annual report from last year. However, you made no reference to them in this year's annual report. What follow-up action have you taken with the government? Can you tell us whether the government has taken measures in response to your recommendations?

**Mr. Fraser:** We are compiling all the recommendations we have made since I took up my position. Once that compilation is complete, I will be able to share the summary of recommendations with you.

**Mr. Giguère:** We are doing an update and made a first pass with the commissioner's first 39 recommendations in March 2012. We will be doing an update this fall. It is still possible to see where we stand. We will add the last 3 recommendations and will have reached 42. There has obviously been no follow-up to the last three because it is too soon. We will be able to send the committee the results.

**Senator Tardif:** That would be very much appreciated.

**Mr. Giguère:** It will take approximately two or three more weeks.

**Senator Tardif:** There has been a lot of talk in the past few days about budget cutbacks in the federal departments and agencies. Have you begun to measure the impact of those cuts on the official language minority communities?

**Mr. Fraser:** The cutbacks are still under way. In some institutions, for example, 40 individuals have received a letter to fill 20 positions. While that process is under way, it is very difficult to conduct a final impact assessment. We hope to be able to report on the impact of the cuts next year.

Incidentally, as I said in my statement, we have received complaints about some institutional closings. Some people are very concerned about the regionalization of certain institutions whereby operations are being transferred from one bilingual province or region to a unilingual region. So the situation is more difficult, and some fear they will no longer be able to continue working in the language of their choice.

Once again, incidentally, we hear that some people are afraid to use French in the workplace out of fear they may be targeted for position cuts. Although we try to reassure them by saying that, if they file complaints, the process is completely anonymous, those people really do not want to make waves in a situation in which positions are being cut.

officielles dans les commerces d'Ottawa et qui appuie les commerces qui aimeraient devenir plus visibles. J'ai eu de très bonnes rencontres avec les deux maires. La prochaine fois, je suggérerai une approche conjointe.

**Le sénateur Champagne :** À mon avis, pour que les choses fonctionnent vraiment, il faut emboîter le pas des deux côtés du pont.

**Le sénateur Tardif :** Monsieur le commissaire, dans votre rapport annuel de l'an dernier, vous avez présenté plusieurs recommandations au gouvernement. Or, vous n'y avez pas fait référence dans le rapport annuel de cette année. Quel suivi avez-vous fait auprès du gouvernement? Pouvez-vous nous indiquer si le gouvernement a pris des mesures suite à vos recommandations?

**M. Fraser :** On est en train, effectivement, de faire une compilation de toutes les recommandations qu'on a faites depuis mon arrivée en poste. Lorsque cette compilation sera terminée, je pourrai partager le bilan des recommandations.

**M. Giguère :** Nous sommes en train de faire une mise à jour. Une première approche avait été faite avec les 39 premières recommandations du commissaire, en mars 2012. Nous ferons une mise à jour cet automne. Il est toujours possible de voir où nous en sommes. Nous ajoutons les trois dernières recommandations, nous sommes donc rendus à 42. Évidemment, nous n'avons aucun suivi sur les trois dernières car il est trop tôt. Nous pourrions faire parvenir au comité les résultats.

**Le sénateur Tardif :** Ce serait très apprécié.

**M. Giguère :** Il faudra encore environ deux ou trois semaines.

**Le sénateur Tardif :** On parle beaucoup, ces derniers jours, de compressions budgétaires imposées aux ministères et organismes fédéraux. Avez-vous commencé à mesurer l'impact de ces coupures sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire?

**M. Fraser :** Les mesures de compression sont toujours en cours. Par exemple, dans certaines institutions, 40 personnes ont reçu une lettre pour combler 20 postes. Pendant que ce processus est en cours, il est très difficile de faire une évaluation finale de l'impact. On espère pouvoir faire rapport l'an prochain sur l'impact des compressions.

De façon anecdotique, comme je l'ai indiqué dans ma déclaration, on a reçu des plaintes sur quelques fermetures d'institutions. Certaines personnes sont très inquiètes de la régionalisation de certaines institutions où des opérations sont transférées d'une province ou une région bilingue à une région unilingue. La situation est donc plus difficile, et certains craignent de ne plus pouvoir continuer à travailler dans la langue de leur choix.

De façon, encore une fois, tout à fait anecdotique, on entend que certains craignent d'utiliser le français au travail, de peur d'être ciblés pour des éliminations de postes. Bien que nous tentions de les rassurer en leur disant que s'ils déposent des plaintes, le processus est tout à fait anonyme, ces gens ne veulent surtout pas faire des vagues dans un contexte d'élimination de postes.

**Senator Tardif:** The situation is very serious, Mr. Commissioner. You are not unaware that the official language communities are very concerned about future effects and impacts. They also wonder whether organizations will be able to meet their official language commitments.

**Mr. Fraser:** I would emphasize that I do not claim the government has decided to target official language programs. However, I fear the involuntary effects of the budget cutbacks on communities.

**Senator Fortin-Duplessis:** Mr. Commissioner, most of your report concerns the role of businesses in the promotion of Canada's linguistic duality. In your report, you cited bilingual businesses that have had major success. I would like to know where in Canada those businesses are located. What about businesses in the west?

I have three questions, but your answer does not have to be very long.

In addition, what is the private sector's share of responsibility in promoting the two official languages?

**Mr. Fraser:** First, the headquarters of the Mountain Equipment Co-op is in Vancouver. The headquarters of Rogers Communications is in Toronto. In both cases, they have decided to adopt linguistic duality as a value, even though, in proportional terms, their francophone clientele is a minority. Francophones represent only 8 per cent of Rogers' cable clientele in one of their markets. Nevertheless, they decided that this was a corporate value. I believe it is extremely important for the large corporations to adopt linguistic duality as a value.

**Senator Fortin-Duplessis:** There are approximately 10 million francophones across the country, one-third of the population. What is the situation regarding small businesses? There are not just big businesses in Canada; there are also small ones. Are small businesses concerned about offering services in both official languages?

**Mr. Fraser:** That is hard to say. Some do, but it all depends. Small industries or companies usually start out with a local clientele. Consequently, their linguistic face will be based on the nature of their clientele.

**Senator Fortin-Duplessis:** And how do you view the private sector's share of responsibility in promoting official languages?

**Mr. Fraser:** Let us say I have become quite interested in the linguistic landscape concept. What is striking is that a large part of the linguistic landscape in every Canadian city is under the private sector's control. Quebec and Nunavut have decided to regulate the private sector, whereas the federal government and the other provinces have decided not to do so. However, to ensure the linguistic landscape reflects the country's linguistic make-up, I believe the private sector has an important role to play given its significance in the linguistic landscape. We have seen that, during

**Le sénateur Tardif :** La situation est très sérieuse, monsieur le commissaire. Vous n'êtes pas sans savoir que les communautés de langue officielle sont très inquiètes des effets et des impacts à venir. Elles se demandent également si les organismes pourront respecter leurs engagements en matière de langues officielles.

**M. Fraser :** Je souligne que je ne prétends pas que le gouvernement a pris la décision de cibler des programmes de langue officielle. Je crains toutefois les effets involontaires des compressions budgétaires sur des communautés.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Monsieur le commissaire, une grande partie de votre rapport traite du rôle des entreprises dans la promotion de la dualité linguistique canadienne. Vous avez cité, dans votre rapport, des entreprises bilingues qui ont connu de très belles réussites. J'aimerais savoir où sont situées ces entreprises au Canada? Qu'en est-il des entreprises dans l'Ouest?

J'ai trois questions, mais il n'est pas nécessaire que votre réponse soit très longue.

Également, quelle est la part de responsabilité du secteur privé dans la promotion des deux langues officielles?

**M. Fraser :** D'abord, le quartier général de Mountain Equipment Co-op est à Vancouver. Le quartier général de Rogers Communications est à Toronto. Dans les deux cas, ils ont décidé d'adopter la dualité linguistique comme une valeur, même si, proportionnellement, leur clientèle francophone est plutôt minoritaire. La clientèle francophone de Rogers, en termes de câblodistribution dans un de leur marché ne représente que 8 p. 100. Néanmoins, ils ont décidé que c'était une valeur corporative. Je crois qu'il est extrêmement important que les grandes sociétés adoptent la dualité linguistique comme une valeur.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** On compte environ 10 millions de francophones à travers le pays, soit près du tiers de la population. Qu'en est-il des petites entreprises? On ne retrouve pas que des grandes entreprises au Canada, on en retrouve également des petites. Les petites entreprises se soucient-elles d'offrir les services dans les deux langues officielles?

**M. Fraser :** C'est difficile à dire. Certains le font, mais tout dépend. Les petites industries ou petites compagnies commencent habituellement avec une clientèle locale. Par conséquent, leur visage linguistique sera basé sur la nature de leur clientèle.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** Et comment voyez-vous la part de responsabilité du secteur privé dans la promotion des deux langues officielles?

**M. Fraser :** Disons que je suis devenu assez intéressé par le concept de paysage linguistique. Ce qui est frappant, c'est qu'une grande partie du paysage linguistique, dans chaque ville canadienne, est sous le contrôle du secteur privé. Le Québec et le Nunavut ont décidé de réglementer le secteur privé alors que le gouvernement fédéral et les autres provinces ont décidé de ne pas le faire. Mais pour faire en sorte que le paysage linguistique reflète la composition linguistique du pays, je pense que le secteur privé a un rôle important à jouer, étant donné son importance dans le paysage



special events such as the Olympic Games, the sponsors of those games were very much engaged in the linguistic face in Vancouver.

**Senator Fortin-Duplessis:** I was very pleased that you devoted at least four pages of your brief to industries and performances. So I thank you very much.

**Mr. Fraser:** You are welcome.

**Senator Robichaud:** Mr. Commissioner, if you look around this table, would you agree with me that the official languages issue mainly concerns francophones?

**Mr. Fraser:** Obviously, when a linguistic group is in a minority position, that group is more engaged in defending and promoting language rights than the majority. The same is true in Finland, where the Swedes are more interested in the language rights issue than the Finns. I believe it is utterly normal for minority communities to be more interested in this issue than their majority counterparts.

**Senator Robichaud:** Do you not think that, if minority French speakers could make the official languages program a program that served all of Canada and all communities, we would nevertheless need English speakers?

**Mr. Fraser:** Yes, absolutely. That moreover is why one of our strategic focuses at the office is to reach the majority, because if linguistic duality is not accepted as a value by the majorities in Canada, it will be very difficult to achieve that ideal.

**Senator Robichaud:** Have we managed to reach the majority thus far and, if so, to what extent?

That has nothing to do with your report; this is entirely general.

**Mr. Fraser:** If we look at progress in support for official bilingualism as reflected in the surveys cited in the annual report, I believe the answer is there. The problem is that, if we are in a profoundly majority situation in which the French presence is not really felt, as in Toronto, for example, it is hard to be as aware of the importance of linguistic duality as people are in Moncton, Ottawa, Montreal, Sudbury or in communities such as Winnipeg, where Saint-Boniface is a city very much involved in the urban scene.

Looking at the editorial reaction to the appointment of a unilingual Auditor General, we saw that that decision was strongly criticized by the *Edmonton Journal*, the *Calgary Herald* and the *Ottawa Citizen*. Those were not the reactions I had expected from those newspapers. In my mind, that confirms that it is essential that positions of national importance be occupied by

linguistique. On a vu que lors d'événements spéciaux comme les Jeux olympiques, les commanditaires de ces jeux s'étaient fortement engagés dans le visage linguistique à Vancouver.

**Le sénateur Fortin-Duplessis :** J'étais bien contente que vous ayez consacré au moins quatre pages de votre mémoire sur les industries et les performances. Alors, je vous remercie beaucoup.

**M. Fraser :** Je vous en prie.

**Le sénateur Robichaud :** Monsieur le commissaire, si vous jetez un coup d'œil autour de cette table, seriez-vous d'accord avec moi pour dire que la question des langues officielles touche principalement les francophones?

**M. Fraser :** C'est évident que quand un groupe linguistique est en situation minoritaire, ce groupe est plus engagé à la défense et à la promotion des droits linguistiques que la majorité. C'est la même chose en Finlande où les Suédois sont plus intéressés par la question des droits linguistiques que les Finlandais. Je pense qu'il est tout à fait normal que les communautés en situation minoritaire s'intéressent plus à cette question que ceux en situation majoritaire.

**Le sénateur Robichaud :** Ne croyez-vous pas que si les parlants français en situation minoritaire pouvaient réussir à faire du programme des langues officielles un programme qui desserve tout le Canada et toutes les communautés, on aurait quand même besoin des parlants anglais?

**M. Fraser :** Oui, tout à fait. C'est d'ailleurs pourquoi un de nos axes stratégiques en tant que commissariat est de rejoindre la majorité. Parce que si la dualité linguistique n'est pas acceptée comme valeur par les majorités au Canada, il sera très difficile d'atteindre cet idéal.

**Le sénateur Robichaud :** Jusqu'à présent, a-t-on réussi à rejoindre cette majorité? Et le cas échéant, dans quelle mesure?

Cela n'a rien à voir avec votre rapport, c'est tout à fait général.

**M. Fraser :** Si on regarde le progrès des appuis pour le bilinguisme officiel démontré dans les sondages cités dans le rapport annuel, je pense que la réponse est là. Le problème est que si on est en situation majoritaire, profondément majoritaire, où le français n'est pas très présent, comme à Toronto, par exemple, il est difficile d'être aussi conscient de l'importance de la dualité linguistique que si on est à Moncton, à Ottawa, à Montréal, à Sudbury ou dans des communautés comme Winnipeg, où Saint-Boniface est une ville très présente sur la scène urbaine.

Si on regarde la réaction des éditoriaux à la nomination d'un vérificateur général unilingue, on a vu que cela avait été une décision qui avait été fortement critiquée par le *Edmonton Journal*, le *Calgary Herald*, et le *Ottawa Citizen*. Ce n'était pas les réactions auxquelles je m'attendais venant de ces journaux. Pour moi, cela confirme qu'il est essentiel, pour des positions d'importance

bilingual people. There is no longer even any argument over the need for political leaders to be bilingual. That has not been an argument for 25 years.

We increasingly see that bilingualism is an essential leadership skill in the country, whether it be in political parties, in the public service or in very public positions in the country.

**Senator Robichaud:** Thank you, Mr. Commissioner, and your team for coming to meet with us.

**The Chair:** Before concluding, Mr. Commissioner, you spoke briefly at the start of your presentation about the CBC/Radio-Canada study. As you are no doubt aware, we are currently conducting that study. You told us you had submitted your written observations to the CRTC at the beginning of this month. I would like to tell you that a copy of your intervention was distributed to committee members.

If at one point committee members feel they have any additional questions that they would like to ask you, would you be prepared to appear once again if necessary?

**Mr. Fraser:** Yes, absolutely.

**The Chair:** Thank you very much, Mr. Commissioner, and thanks to your team.

Honourable senators, this has been quite a long, but very productive meeting this afternoon. Thank you very much.

(The committee adjourned.)

nationale, que ces positions soient occupées par des gens bilingues. Il n'y a même plus de débat sur la nécessité que les chefs politiques soient bilingues. C'est un débat dépassé depuis 25 ans.

On voit de plus en plus que le bilinguisme est une capacité essentielle de leadership au pays, que ce soit dans les partis politiques, dans la fonction publique ou dans des positions hautement publiques du pays.

**Le sénateur Robichaud :** Je vous remercie, monsieur le commissaire, vous et votre équipe d'être venus nous rencontrer.

**La présidente :** Avant de terminer, monsieur le commissaire, au début de votre présentation, vous avez parlé brièvement de l'étude sur CBC/Radio-Canada. Comme vous le savez sûrement, on procède présentement à cette étude. Vous nous dites avoir déposé au CRTC vos observations écrites au début de ce mois-ci. J'aimerais vous mentionner qu'une copie de votre intervention a été distribuée aux membres du comité.

Si, à un moment donné, les membres du comité jugent avoir des questions additionnelles qu'ils aimeraient vous poser, seriez-vous prêt à comparaître à nouveau si c'était nécessaire?

**M. Fraser :** Oui, tout à fait.

**La présidente :** Merci beaucoup monsieur le commissaire, et merci à votre équipe.

Honorables sénateurs, cela a été une réunion assez longue cet après-midi, mais très fructueuse. Merci beaucoup.

(La séance est levée.)



SENATE | SÉNAT  
CANADA

Report of the Standing Senate  
Committee on Official Languages

# INTERNET, NEW MEDIA AND SOCIAL MEDIA



October 2012

RESPECT FOR LANGUAGE RIGHTS!

The Honourable Maria Chaput, Chair  
The Honourable Andrée Champagne, P.C., Deputy Chair

*Ce document est disponible en français.*

---

**Available on the Parliamentary website:**

[www.parl.gc.ca](http://www.parl.gc.ca)

(Committee Business – Senate – 41<sup>st</sup> Parliament, 1<sup>st</sup> Session)

**Also available on Twitter and mobile devices:**



**@SenateCA**  
**#ollo**



<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/OLLO/DPK-SocialMedia/home-e.htm>

Hard copies of this document are also available by contacting the Senate Committees Directorate at 613-990-0088 or by email at [ollo@sen.parl.gc.ca](mailto:ollo@sen.parl.gc.ca)

**MEMBERS**

**ORDER OF REFERENCE**

**PREFACE**

**EXECUTIVE SUMMARY**

**INTRODUCTION ..... 1**

**WEB 2.0: AN OVERVIEW ..... 4**

Scope of the study..... 4

Some statistics..... 5

Internet use: variation according to region, age and income..... 5

Broader use of social media and new media ..... 7

Websites, social media and the government..... 9

Use by language..... 11

**NEW TECHNOLOGIES AND OFFICIAL LANGUAGES:**

**THE LEGISLATIVE, REGULATORY AND POLICY FRAMEWORKS ..... 14**

The existing framework..... 14

Cooperation among federal institutions ..... 19

Challenges..... 20

Relevant, up-to-date and accessible information ..... 20

Appropriate use of platforms..... 20

A flexible and adaptable legislative and regulatory framework..... 21

Promoting the use of French..... 22

**ACCESS IN OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES ..... 24**

Broadband Internet..... 24

Access still lacking in rural areas..... 24

Standards and needs..... 26

Subscriptions to services..... 27

Community innovation..... 29

Mobile networks..... 30

Special needs ..... 31

**MEASURES TAKEN BY FEDERAL INSTITUTIONS..... 34**

Social media ..... 34

Mobile applications..... 37

Online consultations ..... 38

Internal collaborative tools ..... 39

Best practices..... 40

Challenges..... 44

A question of resources..... 44

A question of terminology and translation..... 46

A question of visibility ..... 52

A question of planning ..... 55

<b>THE IMPORTANT ROLE OF NEW TECHNOLOGIES IN OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES.....</b>	<b>66</b>
Networking: reducing isolation.....	66
Access to government services in the language of choice.....	68
Education: exploring and experimenting with new technologies in schools.....	71
The growing use of new technologies in minority-language schools.....	71
Federal institutions' efforts to bring new technologies into schools.....	74
Some Francophone cases.....	75
Some Anglophone cases.....	78
Media and culture: reflecting communities.....	79
Arts and culture: a promising application of new technologies.....	79
Federal institutions in support of connected arts and culture.....	81
Internet, new media and social media in the service of Francophone culture.....	81
Promoting arts and culture online: bringing communities closer together.....	85
Community media: a key role in communities.....	86
Community media lacking in resources.....	87
Toward connected community media.....	90
Encouraging youth involvement.....	91
From the playground... ..	91
... to the workplace.....	92
Challenges.....	93
Federal programs: inadequate support.....	93
Resources and capacity building.....	94
Creation of French-language content: ensuring a presence.....	96
Reflecting daily realities and promoting linguistic duality.....	98
<b>OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS: ENSURING RESPECT FOR LANGUAGE RIGHTS.....</b>	<b>100</b>
Universal access.....	100
In French, please!.....	102
Our future: our children.....	104
From understanding obligations to monitoring results.....	106
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>109</b>
<b>APPENDIX A: RECOMMENDATIONS.....</b>	<b>i</b>
<b>APPENDIX B: OVERVIEW OF CANADA ACCORDING TO THE BERKMAN CENTER.....</b>	<b>iv</b>
<b>APPENDIX C: WITNESSES.....</b>	<b>v</b>
<b>APPENDIX D: BRIEFS, PRESENTATIONS AND OTHER DOCUMENTS.....</b>	<b>xi</b>
<b>APPENDIX E: NOTES.....</b>	<b>xiv</b>

## **THE STANDING SENATE COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES**

*Senators who have participated in this study:*

The Honourable Maria Chaput, Chair

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

and

The Honourable Senators:

Pierre De Bané, P.C.

Suzanne Fortin-Duplessis

Paul E. McIntyre

Percy Mockler

Rose-May Poirier

Fernand Robichaud, P.C.

Claudette Tardif

*Ex officio members of the Committee:*

The Honourable Senators James S. Cowan (or Claudette Tardif) and  
Marjory LeBreton, P.C. (or Claude Carignan).

*Retired Senator who has participated in this study:*

The Honourable Senator Rose-Marie Losier-Cool.

*Other Senators who have participated from time to time in this study:*

The Honourable Senators JoAnne L. Buth, Marie-P. Charrette-Poulin, Gerald J. Comeau,  
Dennis Dawson, Joseph A. Day, Céline Hervieux-Payette, P.C., Ghislain Maltais, Pierre  
Claude Nolin, Pierrette Ringuette and Hugh Segal.

## **THE STAFF MEMBERS**

*Analyst from the Parliamentary Information and Research Service of the Library of Parliament:*

Marie-Ève Hudon

*Committee Clerk:*

Danielle Labonté

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

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

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

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

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

Gary W. O'Brien  
*Clerk of the Senate*



At the beginning of the 41<sup>st</sup> Parliament, the members of the Standing Senate Committee on Official Languages agreed to carry out a study on Internet use, new media and social media and respect for Canadians' language rights. This being a timely matter, we sought to understand the place of the two official languages at a time when new technologies and Web 2.0 are growing in popularity.

The Internet, new media and social media have become a way of life for many Canadians. These new forms of communication are affecting the lives of Anglophone and Francophone Canadians, who are using them in many areas. These new tools are both instant and accessible. The use of these new technologies is spreading quickly, but are Canadians' language rights being respected?

During the course of our study, we met with more than 50 stakeholders (represented by 83 witnesses) at public hearings in Ottawa. We also received briefs from individuals, organizations and departments that were unable to appear in person. The public hearings took place over a nine-month period. We sought to determine whether the two official languages are being treated equally in this new digital world. Witness statements gave us food for thought and steered us toward solutions that will ensure that the language rights of Canadians are respected.

This report highlights four key ideas. First of all, accessibility is key. The federal government must ensure that all Canadians have access to broadband Internet and digital networks as soon as possible. Second, as is the case for services in person or by phone, online services must be made available based on the principle of substantive equality of both official languages. French remains underused in the new digital world, and measures are needed to increase its presence. Third, young people are the most avid users of new communication tools. They need to be reached where they are, in their language of choice. This issue is particularly important for the development of official language minority communities. Fourth, the federal institutions that achieve the best results take linguistic duality into careful account at every stage of their communication strategies, from understanding obligations to monitoring results. Exemplary behaviour must therefore be encouraged and shared, and appropriate strategies must be put in place across the public service.

We would like to sincerely thank the witnesses who honestly and enthusiastically shared their views with us. However, we regret that the Minister of Industry, a key figure in the Internet access issue, was unable to find the time to appear before us. We trust that the federal government will duly consider the results of our study to ensure that the language rights of Canadians are respected, regardless of where they live or any special needs they may have. We also trust that both Anglophones and Francophones will benefit from this digital world that, ultimately, belongs to them.

Maria Chaput  
*Chair*

Andrée Champagne, P.C.  
*Deputy Chair*



# Executive Summary



The Standing Senate Committee on Official Languages began its study on the use of Internet, new media and social media and respect of Canadians' language rights in the fall of 2011. In its nine months of hearings, the Senate Committee heard from more than 50 stakeholders (represented by 83 witnesses). It also received briefs from individuals, organizations and departments that were unable to appear in person.

The Internet, new media and social media have become a way of life for many Canadians. These new forms of communication are affecting the lives of Anglophone and Francophone Canadians, who are using them in many areas. These new tools are both instant and accessible. The use of these new technologies is spreading quickly, but are Canadians' language rights being respected? The Senate Committee sought to understand the place given to both official languages at a time when new technologies and the Web 2.0 are growing in popularity.



The Senate Committee's study showed that the Internet, new media and social media offer tremendous potential for the development of official language minority communities. The study also identified a number of success stories in the public service respecting the use of Web 2.0 technologies. It took into account the legislative, regulatory and policy frameworks in place. The study also showed that young people are at the heart of the digital strategies adopted by federal institutions. One of the key messages that came out of the public hearings was the importance of reaching young people wherever they are. Most of the witnesses encountered agreed that this must be done in the language of their choice. The study recognized that French remains underused in the new digital world. It showed the importance of collaboration among federal institutions. It addressed accessibility, regardless of which official language users choose, where they live or any special needs they may have.



The Senate Committee report highlights four key ideas.

- @ **First of all, accessibility is key.** The federal government must ensure that all Canadians have access to broadband Internet and digital networks as soon as possible. Access must be universal, adequate and affordable. Ongoing support is also needed for innovative projects in official language minority communities that reflect the positive measures set out in Part VII of the *Official Languages Act*.

- @ **Second, as is the case for services in person or by telephone, online services must be made available based on the principle of substantive equality of both official languages.** French remains underused in the digital world, and measures are needed to increase its presence. This takes the cooperation of key federal departments, the private sector and Francophone and Acadian communities. This content must reflect the realities of these communities.
- @ **Third, young people are the most avid users of new communication tools. They need to be reached where they are, in their language of choice.** This issue is particularly important for the development of official language minority communities. The federal government needs to support the development of these communities in the digital world. This means supporting innovative projects for fostering the development and use of social media and mobile applications. This also means providing long-term support for building the capacity of these communities to use the Internet, new media and social media. This also means recognizing the special needs of minority schools, community media and the arts and culture sector in terms of support for new technologies.
- @ **Fourth, the federal institutions that achieve the best results take linguistic duality into careful account at every stage of their communication strategies, from understanding obligations to monitoring results.** Exemplary behaviour must therefore be encouraged, and appropriate strategies must be put in place across the public service. The federal government must conduct formal research on how official languages figure into the Government of Canada's use of social media and undertake to share good practices, particularly those outlined in this report.

With the Web 3.0 almost upon us, it is critically important to provide Canadians with the tools to actively participate in the digital economy and online activities in their language of choice. Consequently, the Senate Committee calls on the federal government to take note of the findings in this report and take action to allow Anglophone and Francophone Canadians to truly harness the full potential of new technologies and Web 2.0 tools. Ultimately this world, which encourages collaboration and direct participation, belongs to them.

A clear commitment by the federal government to respect the language rights of Canadians, regardless of where they live or any special needs they may have, can only bode well for long-term success. Consequently, the Senate Committee makes **six recommendations** to the federal government to give both official languages their rightful place.



# INTERNET, NEW MEDIA AND SOCIAL MEDIA

## RESPECT FOR LANGUAGE RIGHTS!

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

The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board,  
*Proceedings, 27 October 2011.*

## INTRODUCTION

In the mid-1990s, the Commissioner of Official Languages regularly identified problems with how federal institutions used the Internet. However, by 2010–2011, only a dozen federal websites did not comply with the *Official Languages Act*.<sup>1</sup> The Internet has become one of the most important communication tools, if not the most important tool, that federal institutions use to interact with Canadians. As the annual report submitted last year by the Commissioner of Official Languages shows, the vast majority of federal institutions respect linguistic duality in their online activities.

However, new tools and methods have come into play. We are now living in the Web 2.0 era, where collaboration and direct contact with the public are becoming the norm. These new tools are both instant and accessible. The federal public service is called on to integrate this new philosophy into its practices, and, more importantly for our purposes, it is called on to do so while respecting both of Canada’s official languages.

The Standing Senate Committee on Official Languages (“the Senate Committee”) began its study on the Internet, new media and social media in the fall of 2011. As it is a broad topic that raises many questions, the Senate Committee adopted comprehensive terms of reference to examine the issues relating to the public service, the media, education, accessibility, and the legislative, regulatory and policy frameworks.<sup>2</sup> The Senate Committee established the following objectives:

- Identify the legislative, regulatory and policy frameworks currently in place in Canada that govern the use of the official languages on the Internet, in the new media and in social media.
- Determine whether, in this new digital world, the current system protects the language rights of Canadians in terms of communication with and services to the public (Part IV), the rights of federal employees in regions designated bilingual for language-of-work purposes (Part V) and whether it ensures that federal institutions are meeting their obligations regarding the development of official language communities and the promotion of linguistic duality (Part VII).
- Determine whether, in this new digital world, the rights of Anglophone and Francophone Canadians are being respected in the media and in official languages education.
- Determine whether, in this new digital world, all Canadians have access, irrespective of which official language they choose, where they live or any special needs they may have.
- Identify best practices.
- Recommend to the federal government ways of protecting the language rights of Canadians who use the Internet, new media and social media.

The study undertaken by the Senate Committee showed that the Internet, new media and social media offer tremendous potential for the development of official language minority communities. These tools promote networking, allow people to collaborate, make access to arts and culture more easily accessible and allow people to access services remotely. However, these tools cannot be used to their full potential until all Canadians have access to broadband connections and digital networks.

The study also identified a number of success stories in the public service. A number of federal institutions have already taken steps toward using Web 2.0 technologies, including social media. Some are still in the early stages, while others have already fully integrated Web 2.0 into their operations. In general, the federal institutions that achieve the best results take linguistic duality into careful account at every stage of their communication strategies, from understanding obligations to monitoring results.

The study also showed that young people are at the heart of the digital strategies adopted by federal institutions. One of the key messages that came out of the public hearings was the importance of reaching young people where they are. Most of the witnesses we heard from agreed that this must be done in the language of their choice. French remains underused in the new digital world, and measures are needed to increase its presence.

This report is divided into six sections. The **first section** defines the scope of the study and presents some recent statistics on the use of Web 2.0 tools. The **second section** covers the legislative, regulatory and policy frameworks in place. It shows the importance of collaboration among federal institutions and identifies the main legislative and regulatory

challenges. The **third section** addresses accessibility, irrespective of which official language users choose, where they live or any special needs they may have. The **fourth section** reports on the measures taken by federal institutions, primarily as regards social media, along with the successes and challenges in implementing these measures. The **fifth section** looks at the importance of new technologies for the development and vitality of official language minority communities, with special emphasis on the following areas: access to government services, education, youth, media and culture. It identifies a number of challenges that must be addressed so that these communities are better equipped. The **sixth section** summarizes the Senate Committee's main observations as regards respect for Canadians' language rights and presents recommendations to the federal government.

“Web 2.0 refers to Internet-based tools and services that allow for participatory multi-way information sharing, dialogue, and user-generated content. This can include social media, which allow participants with distinct social/user profiles to create, share and interact with user-generated content, including text, images, video and audio (e.g., Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, blogs) as well as collaborative technologies that allow multiple users to collaboratively create content (e.g., Wikis, Google Docs).”

Treasury Board of Canada Secretariat,  
*Guideline for External Use of Web 2.0.*

## WEB 2.0: AN OVERVIEW

Before we address the main subject, that is, respect for language rights, it is important to provide some background on the Internet, new media and social media, and Web 2.0 in particular. This first section defines the scope of the study and presents some recent statistics.

### Scope of the study

The Senate Committee planned to study the use of the Internet, new media and social media in various contexts: the public service, media and education. Other themes surfaced during public hearings, such as access to digital networks, the development of mobile applications and the place of new technologies in the arts and culture sector. For each of these themes, we examined **how language rights are respected**, particularly as regards communication with the public, language of work, the development of official language minority communities and promoting linguistic duality.

**Web 2.0** usually includes the concepts of interactivity, collaboration between users and shared content. In other words, online users take an active role: they create content and interact with each other. Social media is a key part of Web 2.0, but the term “social media” can refer to any number of concepts. Therefore, it is difficult to find one universally accepted definition. Generally, the term encompasses blogs, social networking sites, forums, media-sharing sites and wikis—in short, any tool that allows user-generated content to be created or shared.

CEFRIO,<sup>3</sup> a centre that facilitates organizational research and innovation with the help of information and communications technology and brings together members from universities, industry and government, published a white paper in the fall of 2011 that outlined common uses of social media:

- ▣ **Share and collaborate:** sharing content and integrating individual contributions into the same document or product leverages collective knowledge by enabling multiple people to collaborate on developing products and services.



- ▣ **Chat:** create a two-way channel (communication, socialization) with colleagues, clients, users, partners and community members; externally, it helps build customer loyalty, in-house, it encourages employee engagement.
- ▣ **Research and collect:** use collective intelligence to more easily and effectively research relevant information; this helps tap into collective knowledge to generate and focus on innovative ideas.
- ▣ **Communicate:** share information, either in-house or outside the organization; this allows for the rapid dissemination of information to a targeted audience and maintenance of corporate memory.
- ▣ **Monitor:** keep abreast of the latest developments in an organization; this makes it possible to take the pulse of employees in-house and clients outside the organization.

Web 2.0 platforms are creating innovative opportunities for interaction between federal institutions and Canadians. They give Canadians a chance to provide input into policy- and decision-making processes. More and more federal institutions are using them as quick and instant ways to reach and communicate with Canadians. These platforms are also used in the education, media and arts and culture sectors. Generally, they are cheaper to use than traditional communication methods. Using social media requires fewer resources than traditional media. However, as we will see later in this study, respect for language rights can increase the cost (e.g., translation), and some federal institutions are unable to cover the additional expense. The same can be said for organizations working in official language minority communities that have not yet had an opportunity to embrace Web 2.0. This is the case for a number of community media organizations, for example.

## Some statistics

### Internet use: variation according to region, age and income

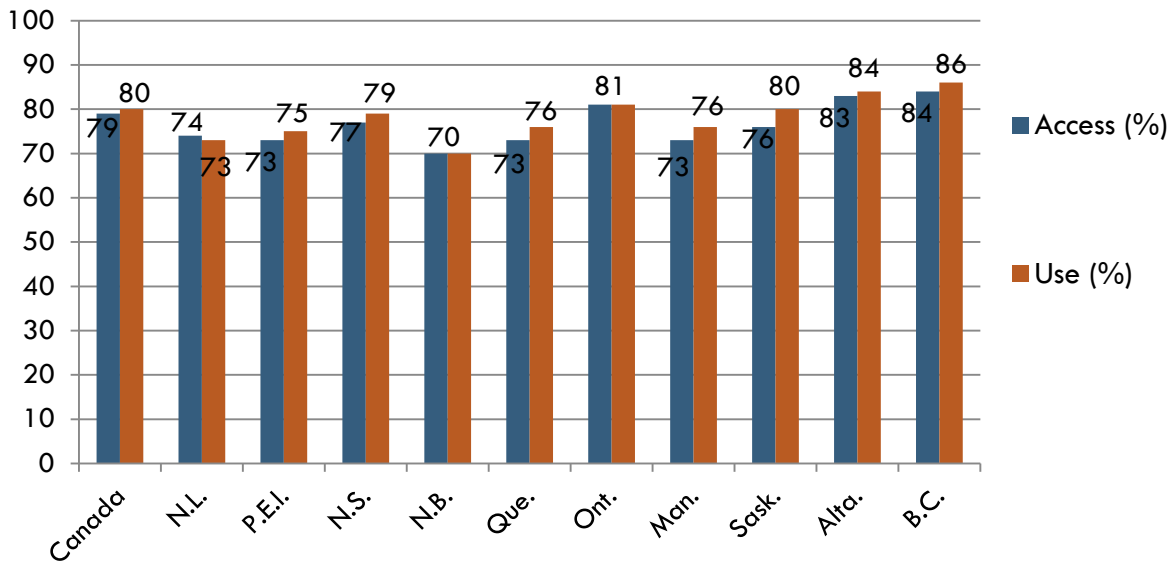
A recent United Nations survey <sup>4</sup> showed that Canada is doing fairly well as regards online service delivery (ranked 6th in the world), available infrastructure (ranked 6th in the world) and the regulatory framework in place to promote the development and implementation of new technologies (ranked 3rd in the world). However, Canada is not doing quite so well in matters such as the e-inclusion of its citizens, particularly as regards digital literacy (ranked 19th in the world). These results are supported by another report published by the World Economic Forum, <sup>5</sup> which ranked Canada 9th in the world overall for leveraging information and communications technology (ICT). Canada ranked lower for regular use of ICT by individuals, businesses and government, coming in 18th in this category.

Recent statistics show that a large number of Canadians have access to the Internet and use it regularly. According to data from Statistics Canada's 2010 *Canadian Internet Use Survey*, <sup>6</sup> approximately 79% of all Canadians had Internet access, and approximately 80% used it regularly. **It is important to highlight that Internet use is not the same for all Canadian**

households. Use varies according to region, income level and age. The term “digital divide” describes the varying levels of access, use and skill associated with new technologies.

As the following figure (Figure 1) shows, **Internet use varies from province to province.** Rates are lowest in New Brunswick and highest in British Columbia.

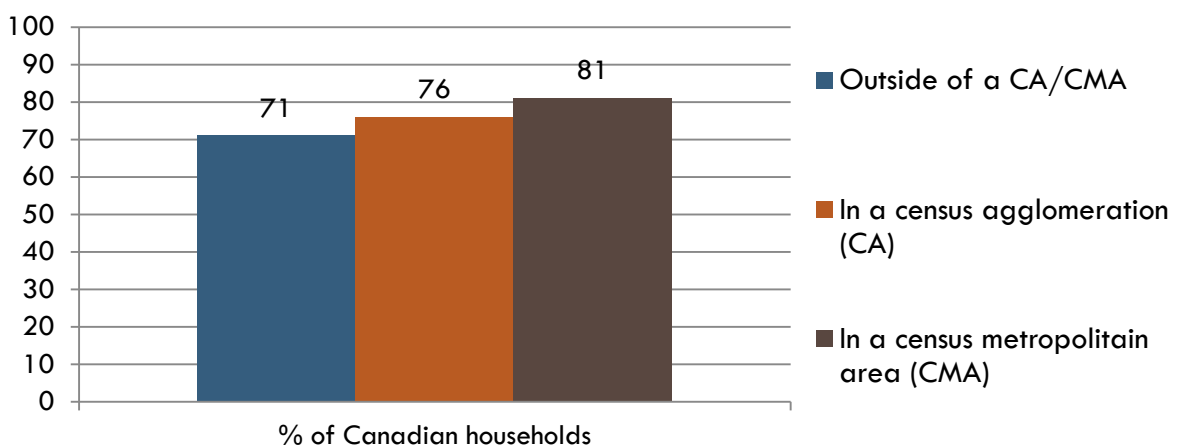
**Figure 1 – Access and use of Internet in Canada, Canada and provinces, 2010**



Source: Statistics Canada, *Canada Internet Use Survey*, 2010.

It is also important to note that **the type of access (broadband, dial-up, mobile, etc.) varies from region to region.** Approximately three quarters of Canadian households have access to a high-speed Internet connection at home, and one third have access through a mobile device. **Home Internet access varies by location**, as the following figure (Figure 2) illustrates.

**Figure 2 – Home Internet access by location of household, 2010**

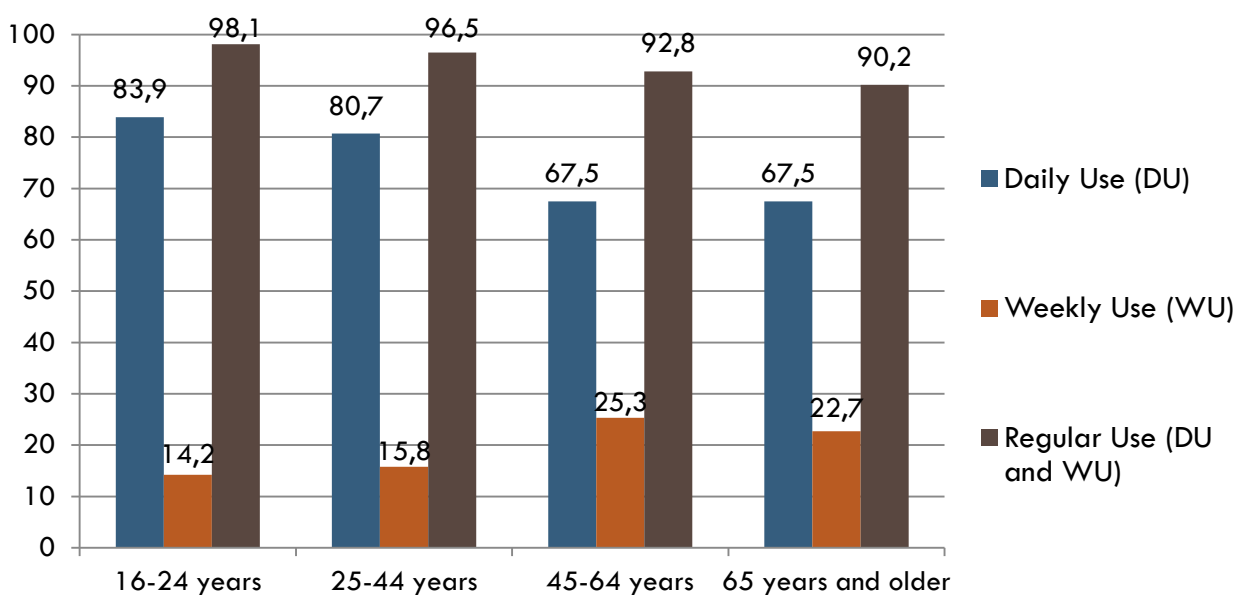


Source: Statistics Canada (2010).

The Statistics Canada survey also showed that **Internet use varies by income level**.<sup>7</sup> In 2010, 97% of households in the top income quartile (\$87,000 or more) had home Internet access, compared with a rate of 54% of households in the lowest quartile (\$30,000 or less).

Unsurprisingly, the Statistics Canada survey<sup>8</sup> showed that **daily Internet use in 2010 was highest among young people**. Canadians aged 16 to 24 had the highest rate of daily Internet use. This rate fell significantly for those aged 45 and older. Weekly use, however, was proportionately higher among those between the ages of 45 and 64 and those 65 years and older. The following figure (Figure 3) illustrates that there is approximately an 8% gap between the younger generation and the older generation if we compare their total regular use (daily use plus weekly use).

**Figure 3 – Internet use by age group, 2010**



Source: Statistics Canada (2010).

### Broader use of social media and new media

Internet users participate in a wide variety of activities online. **Email** remains the most popular online activity for Canadians. In terms of **social media**, the number of people signing up for social networking sites such as Facebook and Twitter is constantly on the rise. Recent studies by CEFRIO<sup>9</sup> have shown the increasingly significant role of social media in the lives, and the lifestyles, of young adults in Quebec. In fact, 73% of Internet users in Quebec are active on social media sites. Quebecers aged 18–34 use social media the most. Among Internet users in Quebec, young adults blog twice as much as any other age group. These findings appear to apply equally to the rest of the country. The following table (Table 1) shows the variety of activities carried out online in 2010 across Canada using data from Statistics Canada.

Table 1 – Online activities from any location (% of Internet users), Canada, 2010

Online activities	Percentage (%)
E-mail	93
Window shopping or browsing for information on goods or services	74
Electronic banking (e.g., paying bills, viewing statements, transferring funds between accounts)	68
Reading or watching the news	68
Travel information or making travel arrangements	65
Visiting or interacting with government websites	65
Searching for medical or health-related information	64
Using social networking sites	58
Researching community events	54
Using an instant messenger	47
Downloading or watching movies or video clips online	47
Obtaining or saving music (free or paid downloads)	46
Searching for employment	37
Formal education, training or school work	37
Listening to the radio online	37
Obtaining or saving software (free or paid downloads)	35
Playing online games	33
Downloading or watching TV online	33
Researching investments	27
Making telephone calls online	24
Selling goods or services (e.g., through auction sites)	19
Contributing content or participating in discussion groups (e.g., blogging, message boards, posting images)	19

Source: Statistics Canada, "Individual Internet use and E-commerce," *The Daily*, 12 October 2011.

The Statistics Canada data presented above shows that nearly 58% of Canadians use social networking sites. However, relatively few people (19%) contribute content or participate in discussion groups.

A number of other online activities are becoming more popular. The most recent *Communications Monitoring Report* from the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) showed that **broadcasting in new media** is being used by a growing number of people. The adoption and growth rate of various **video** technologies (by Internet, on smartphones, on tablets) rises on a yearly basis, both for Anglophones and Francophones.<sup>10</sup> More and more people are watching **television programming online**. These statistics support the data published by CEFRIO<sup>11</sup> in the fall of 2011, which showed that online television viewing is on the rise and that watching videos online is increasingly popular, especially for young Quebecers. Across the country, Anglophones spend more time **streaming radio online**, on smartphones or on tablets, than do Francophones; the same is true for **downloading music**, listening to **satellite radio**, and using

**podcasts.** <sup>12</sup> Few Canadian Francophones have embraced **e-books**. This trend may be explained by the lack of available tools in French, although initiatives have been developed to address this problem. We will examine this issue in greater detail later on. Lastly, it is worth noting the statistic presented in the table above that shows that approximately four in ten Canadians use the internet for **education** purposes, whether in the form of formal education, training or school work.

### Websites, social media and the government

A representative from the Office of the Commissioner of Official Languages estimated that federal institutions have made approximately 30 million web pages available to the public, with 15 million in English and 15 million in French. <sup>13</sup> Internet users are visiting government websites more frequently, especially to search for information, make transactions and consult files online. A CEFRIO study <sup>14</sup> showed an increased interest in online government transactions and showed that one in three Internet users in Quebec accessed their government files online in 2011. The following table (Table 2), compiled using data from Statistics Canada, shows the proportion of people in Canada and certain provinces who accessed **government websites** by mother tongue.

**Table 2 – Proportion of Canadians who are aged 15 years and older who used the Internet to access information on government programs or services in Canada, at least once a month, by mother tongue, Canada and some provinces,<sup>i</sup> 2008**

Region	Mother tongue	Proportion of persons within each language group who used the Internet (%)
Canada	Total	61.9
	English	61.0
	French	62.8
	English and French	67.6
	Other	64.4
Quebec	Total	61.2
	English	53.8
	French	62.6
	English and French	N/A <sup>ii</sup>
	Other	58.5
Canada minus Quebec	Total	62.1
	English	61.2
	French	64.0
	English and French	73.2
	Other	65.4

Region	Mother tongue	Proportion of persons within each language group who used the Internet (%)
Ontario	Total	60.6
	English	59.5
	French	65.9
	English and French	83.1
	Other	62.6
New Brunswick	Total	60.9
	English	61.5
	French	56.6
	English and French	N/A <sup>ii</sup>
	Other	86.9
Canada minus Ontario, New Brunswick and Quebec	Total	64.0
	English	62.9
	French	64.3
	English and French	N/A <sup>ii</sup>
	Other	69.2

- i Given the sample size used by Statistics Canada, it was not possible to obtain data from the other provinces.
- ii Suppressed to meet the confidentiality requirements of the *Statistics Act*.

Source: Statistics Canada, *General Social Survey, Cycle 22, 2008*.

CEFRIO pointed out that more and more Internet users in Quebec (one in five) are using **social media** to interact with departments and agencies. This statement could apply equally to federal institutions as well. Representatives from the Treasury Board Secretariat (TBS) appeared before the Senate Committee in the fall of 2011 and noted that 36 federal institutions have bilingual Facebook accounts, while 66 institutions have bilingual Twitter accounts.<sup>15</sup> As the public hearings continued, this number only increased.

**“THE CONTINUALLY EVOLVING AND CHANGING NATURE OF THE FEDERAL PRESENCE ON SOCIAL MEDIA POSE CHALLENGES IN THE PRODUCTION OF RELIABLE DATA ABOUT ITS USAGE.”<sup>16</sup>**

Zegov.ca provides access to an index of Government of Canada organizations with a social media presence. Launched in March 2012, it keeps track of how federal institutions use various Web 2.0 tools. A statistical report shows how social media is being used within the government. As of 16 April 2012, the Government of Canada and its institutions hosted 228 Twitter accounts, 95 Facebook pages and 11 official blogs.<sup>17</sup> Another recent study by CEFRIO<sup>18</sup> showed that social media use varies from government to government, even within Canada. The governments of Canada, Ontario and British Columbia all have distinct visions for using Web 2.0.

## Use by language

Recent statistics and the witness statements made before the Senate Committee show that **Anglophones and Francophones use the Internet, new media and social media differently**. In 2011, Anglophones spent an average of 18.2 hours a week online, compared with 13.1 hours for Francophones.<sup>19</sup> Internet use has changed considerably in the last few years. It is very popular with young people and it varies according to the language group. As the following table (Table 3) shows, in 2011, the gap in Internet usage between Anglophones and Francophones was non-existent for the 18–34 age group and minimal for the 35–49 age group; however, the gap was much wider for the oldest age group.

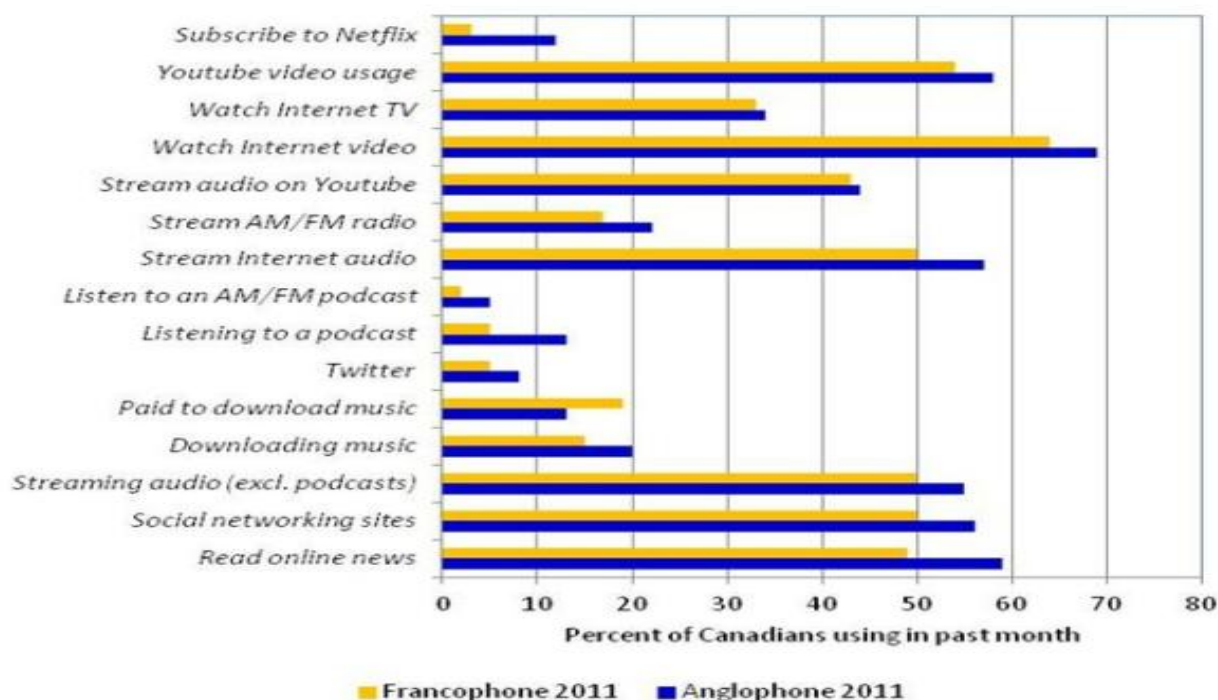
**Table 3 – Canadian Internet usage, by language groups, from 2005 to 2011**

	2005		2007		2009		2010		2011	
	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)
Overall Usage	77	65	83	83	83	76	86	79	87	82
18–34 years	91	86	94	94	94	93	96	97	97	97
35–49 years	84	76	91	91	91	88	92	90	94	92
50 years and older	60	43	69	69	69	59	74	63	75	63

Source: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 109.

The *Survey on the Vitality of Official-Language Minorities*<sup>20</sup> provides data on linguistic behaviour for members of official language communities, but offers very little information on Internet use. The vast majority of Francophones in minority communities (with the exception of regions in Ontario and New Brunswick that are near the Quebec border) use English to access the Internet. The same is true for watching television programming, listening to the radio, reading newspapers and books, etc. **This fact was brought up again and again during the public hearings: English is used everywhere online, even by Francophones.** As for social media, we do not have reliable data on its use among Anglophones and Francophones across Canada. According to data from CEFRIO,<sup>21</sup> 68.3% of Anglophone and allophone Internet users in Quebec and 57.2% of Francophone Internet users in that province participate in at least one social media activity a month. As shown in the following figure (Figure 4), more recent data published by the CRTC sheds some more light on the current situation.

Figure 4 – Popular Internet activities for Canadian Internet users, by language group, 2011



Source: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 110.

According to a Leger Marketing survey <sup>22</sup> carried out with the participation of Canadian Heritage between November 2010 and April 2011, 78% of minority Francophones across Canada surf the Internet for an average of 9.5 hours a week. Internet habits vary according to region, as illustrated by the table below (Table 4).

Table 4 – Internet habits, Francophone communities Canada and regions, November 2010 to April 2011

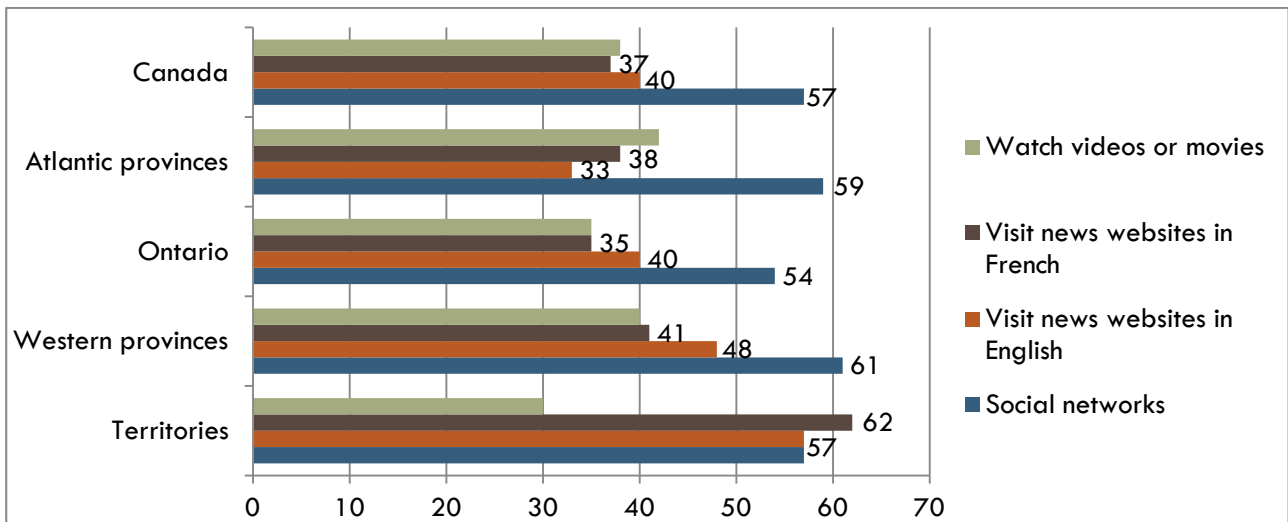
Region	Percentage of Francophone population surfing the Internet (%)	Average time per week (hours)
Canada	78	9.5
Atlantic provinces	72	9.8
Ontario	78	9.4
Western provinces	84	9.4
Territories	92	9.0

Source: Leger Marketing, *Study of the Media Habits of Official Language Minority Communities – Highlights*, with the participation of Canadian Heritage, March 2012.

According to the same survey, the main reasons people used the Internet were to access social networks (57%), watch movies or videos (38%), and visit news websites in English (40%) and in French (37%). Once again, Internet habits varied by region, as indicated in the following figure (Figure 5).



**Figure 5 – Internet habits, Francophone communities, Canada and regions, November 2010 to April 2011**



Source: Leger Marketing (March 2012).

Ontario has the lowest rate of social networking use (54%) and the lowest rate for visiting news websites in French (35%). It is striking to see the high rate of traffic for visiting news websites in French in the Territories (62%). The percentage of people who visit social networking sites varies little from region to region, while the percentage of people who visit news websites in English ranges from 40% to 57%. In total, 62% of minority Francophones have social media accounts: the vast majority use Facebook (60%), and a smaller number use Twitter (7%) and LinkedIn (5%). There is also a marked contrast as regards the language used on social networking sites. As the table below (Table 5) shows, minority Francophones across Canada use these platforms in French only (38%), in English only (37%), or in both languages (25%).

**Table 5 – Language used on social networking sites, Francophone communities, Canada and regions, November 2010 to April 2011**

Region	French only (%)	English only (%)	Both (%)
Canada	38	37	25
Atlantic provinces	48	30	21
Ontario	36	39	25
Western provinces	30	39	31
Territories	43	27	27

Source: Leger Marketing (March 2012).

This first section has shown that use of the Internet, new media and social media covers a broad range of issues and presents unique challenges as regards respect for language rights. During its public hearings, the Senate Committee sought to understand the place of official languages at a time when new technologies, digital technologies and Web 2.0 are growing in popularity. The following sections summarize the content of public hearings from various angles.

“As the use of Web 2.0 tools and services, such as social media and collaborative technologies, has become more widespread with the Government of Canada, it became apparent that there was a need to develop specific policy guidance for departments and employees to help them fulfill their existing legislative and policy obligations when using these powerful new communications technologies.”

Treasury Board of Canada Secretariat,  
*Proceedings*, 31 October 2011.

## NEW TECHNOLOGIES AND OFFICIAL LANGUAGES: THE LEGISLATIVE, REGULATORY AND POLICY FRAMEWORKS

To better understand the language challenges stemming from the use of the Internet, new media and social media, it is important to first understand the governance structure. This second section provides a general overview of the current legislative, regulatory and policy frameworks and the particular challenges of implementing parts IV, V and VII of the *Official Languages Act*.<sup>23</sup>

### The existing framework

The Government of Canada uses the Internet as a platform to disseminate information quickly and to communicate with the public. More and more federal institutions are using the Internet to provide online services. At the same time, social media is making it possible for groups all across the country to engage in live, instant interaction. Blogs, social networking sites, sharing sites and wikis are among the new platforms that are creating innovative opportunities for interaction between federal institutions and Canadians. They give Canadians a chance to provide input into policy- and decision-making processes. Within government, they provide new ways for public servants to work together. More and more federal institutions are using them as quick and instant ways to reach and communicate with Canadians.

It is important to remember that the Official Languages Act was passed before the Internet, new media and social media came into being. The Regulations made under this Act<sup>24</sup> were designed to meet the needs of an environment based on written communication and services provided in person or by phone. The Regulations have not been updated to reflect the emergence of new methods of communication that are both instant and interactive. They also do not address online or virtual services.

Some **federal government policies** address the issues of technological innovation, new media, the Internet and digital communications, and respect for official languages, as listed below:

- **Communications Policy of the Government of Canada:** This policy outlines the government's obligations as regards communications with the public in both official languages, which is enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Official Languages Act* and the accompanying regulations and policies. Federal institutions must respect official language requirements when engaging in a communication activity. The policy encourages technological innovation and the use of new media, but reminds institutions that some members of the public may have limited access to technology or may prefer to receive government information through more traditional means. <sup>25</sup>
- **Policy on the Use of Official Languages for Communications with and Services to the Public:** This policy addresses written and oral communications and services, specifying that both language versions must be available simultaneously and that the equal status of both official languages must be respected. It outlines specific measures for unilingual offices. Language obligations must be respected when the public communicates with or receives services from a third party acting on a federal institution's behalf. <sup>26</sup>
- **Policy on Language of Work:** This policy outlines the conditions that apply regarding the use of English and French as the language of work, both in unilingual and designated bilingual regions. In regions designated bilingual for language-of-work purposes, employees may use their preferred official language to interact with their supervisor, to obtain personal and central services, to obtain training and professional development, and to work with regularly and widely used work instruments and electronic systems. The policy gives a list of work instruments and computer systems that must be available in both languages. <sup>27</sup>
- **Directive on the Use of Official Languages in Electronic Communications:** This directive establishes conditions for using one or both of the official languages for electronic communications. This includes electronic bulletin boards, email, discussion forums, chat rooms and voice mail. Again, the English and French versions must be of equal quality and third parties with contracts or agreements with offices designated bilingual must comply with clauses setting out the institution's linguistic obligations. Electronic communications may take place in only one official language under certain conditions. <sup>28</sup>
- **Directive on the Use of Official Languages on Web Sites:** This directive outlines the requirements for bilingual websites (in offices or facilities designated bilingual) and unilingual websites (in offices or facilities designated unilingual). The English and French versions of a bilingual website must be of equal quality and be made available simultaneously. These requirements regard information originating from the office or facility. When the office or facility collaborates with a third party, the agreement must include clauses setting out the office or facility's linguistic obligations with which the third party must comply. Information can be made available to the

public in only one language under certain conditions. In certain cases, the office or facility must post a notice explaining that the information is available in only one official language because the source of the information is not subject to the *Official Languages Act*. These obligations do not apply to unilingual offices or facilities when the content addresses only the public served by that office or facility.<sup>29</sup>

These policies and directives do not yet address social media. Over the past year, TBS has been reviewing its policy instruments and has invited Anglophone and Francophone communities to participate in the process. It is anticipated that some of the revised policies will come into effect in the fall of 2012 and that they will reflect the principle of substantive equality, as outlined in the Supreme Court of Canada decision in *DesRochers*.<sup>30</sup>

In the meantime, TBS has established two **guidelines** that address social media directly. In November 2008, TBS adopted a guideline on the internal use of new technologies such as wikis and blogs.<sup>31</sup> It addresses the internal use of the government's private electronic networks and internal collaboration tools. Its key points are summarized in the box below.

**GUIDELINE TO ACCEPTABLE USE OF INTERNAL WIKIS AND BLOGS (2008)**

- The requirements of the statutes, policies and directives listed above still apply.
- Federal institutions must create and maintain a work environment conducive to the use of both official languages. In regions designated bilingual for language-of-work purposes, blogs and wikis are considered bilingual work instruments. Interfaces must be available in both official languages and permit all users to choose the official language of their choice.
- In regions designated unilingual for language-of-work purposes, blogs and wikis are not required to be bilingual when used exclusively by unilingual employees. The language of use is the language that predominates in that region.
- For bilingual blogs and wikis, official posts must be published in both languages and users are free to respond in their language of choice. Responses to users' posts are to be made in the language of the post, but summaries must be provided in both official languages simultaneously and be of equal quality. The department must post a notice indicating the terms of reference regarding the use of both official languages.

In November 2011, TBS adopted another guideline, this time on the external use of Web 2.0.<sup>32</sup> It applies to Web 2.0 tools and services developed and/or hosted by the federal government and third parties. Its key points are summarized in the box below.

**GUIDELINE FOR EXTERNAL USE OF WEB 2.0 (2011)**

- The requirements of the statutes, policies and directives listed above still apply.
- Official languages are recognized as one of the legal obligations that must be met as relates to Web 2.0 usage.
- The guideline covers three types of use: official use, professional networking use and personal use.
- When an institution undertakes a Web 2.0 initiative, it must consider the target audience (language preference, persons with disabilities, literacy levels, etc.) and allocate appropriate resources (human, technical and financial) in order to manage the accounts in both official languages.
- An institution using Web 2.0 must actively encourage participation in both English and French and ensure the equality of services and quality in both official languages. This requires planning ahead for the resources required (e.g., translation).
- Web 2.0 posts must be made simultaneously in both official languages, and users must be free to respond in the language of their choice. Responses must be provided in the language in which contact was initiated. Questions of general public interest must be answered in both English and French.
- Active offer of service is encouraged: users should know that communications are available in both official languages and that they can access an equivalent site in the other official language.
- Using tools already available in both official languages is strongly encouraged. Both the English and French versions of applications should be carefully monitored.

**For the most part, the federal institutions that appeared before the Senate Committee found these guidelines very useful.** A good number of institutions have established their own **internal guidelines** (see Table 8 of this report), but others have not (e.g., the Bank of Canada). The point was made many times before the Senate Committee that the practices governing the use of social media are constantly evolving and that institutions are doing their best to adapt using the means at their disposal.

A number of witnesses expressed the opinion that the principles in the *Official Languages Act* and the accompanying regulations are still relevant in the Web 2.0 era. The Commissioner of Official Languages made the following statement:

**“DESPITE THE CHALLENGES ASSOCIATED WITH ADVANCED TECHNOLOGIES, THE INTERPRETIVE PRINCIPLES OF THE ACT MUST CONTINUE TO GUIDE US IN ADOPTING AN APPROACH. ONE OF THE MOST IMPORTANT PRINCIPLES IS CLEARLY THE SUBSTANTIVE EQUALITY OF THE TWO OFFICIAL LANGUAGES.”** <sup>33</sup>

TBS representatives confirmed this interpretation, saying that offline rules apply online as well and that the legislative foundation for official languages must be interpreted in ever-changing circumstances.

**“JUST AS THE CHARTER HAS TO ADAPT TO CHANGING CIRCUMSTANCES, THE ACT IS ALSO INTERPRETED AGAINST A CHANGING BACKDROP. THE ACT REFERS TO SERVICES AND COMMUNICATIONS. THERE IS NO REASON TO BELIEVE THAT THESE PRINCIPLES, THESE CONCEPTS OF COMMUNICATIONS AND SERVICES, ARE NOT PERFECTLY SUITED TO THE LATEST TECHNOLOGIES WE ARE DISCUSSING TODAY. ... THERE THEREFORE SEEMS TO BE NO REASON TO DOUBT THE CAPACITY OF OUR POLICY INSTRUMENTS TO APPLY TO ALL THESE NEW CIRCUMSTANCES. THEY HAVE DONE IT. THEY HAVE MANAGED TO APPLY, EVEN THOUGH CERTAIN CONCEPTS NEEDED TO BE TWEAKED FROM TIME TO TIME TO DEAL WITH THE FEATURES OF EMERGING TECHNOLOGIES.”** <sup>34</sup>

TBS representatives did not recommend changing the existing regulations. Only the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) called for amendments to the *Official Languages Regulations*. We will return to this point later.

When he appeared before the Senate Committee, the Commissioner of Official Languages also mentioned that he had been looking into the issue of social media with a view to identifying principles that would guide federal institutions. <sup>35</sup> When this report was written, the Commissioner had not yet revealed his findings.

The Senate Committee looked briefly at what is done elsewhere in Canada. It took note of several initiatives in Ontario and New Brunswick. For example, since January 2009 the French Language Services Commissioner of Ontario has had a bilingual blog that is a venue of exchange, interaction and discussion. The Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick made recommendations about the use of official languages in social media in its annual report last year. <sup>36</sup> According to the Commissioner, it is a given that the province must establish guidelines for public agencies regarding this matter. The Commissioner was invited to appear before the Senate Committee to expand on his point of view, but he declined, saying that he had no further comments to make. <sup>37</sup>

However, the Senate Committee did have the opportunity to hear from an information specialist who has studied the issue. She gave an overview of the various usage models in New Brunswick. According to the witness, the complexity of a public organization using social media often affected the ability of that agency to comply with its official languages obligations. <sup>38</sup> She believes that, to be effective, a regulatory framework must take users' needs into consideration.

**“WE REALLY SHOULD BE LOOKING INTO WHAT CITIZENS WOULD LIKE TO SEE AND HOW THEY WANT TO PARTICIPATE IN THE SOCIAL MEDIA REALM WITH THE GOVERNMENT. SINCE CITIZENS ARE EMPOWERED AND FEARLESS IN THE SOCIAL MEDIA REALM, THEY REALLY SHOULD BE CONSULTED BEFORE WE MAKE A REGULATION THAT WE HAVE TO LIVE WITH.”** <sup>39</sup>

That said, no clearly defined model at the provincial level exists to dictate the course of action for these new platforms as regards respect for linguistic duality.

## Cooperation among federal institutions

The sharing of best practices was brought up repeatedly as one of the ways federal institutions could improve how they use the Internet, new media and social media.

**Collaboration is a key part of Web 2.0** and is what has allowed a number of federal institutions to improve their performance, especially as regards respect for official languages. A TBS representative said the following about the advantages of collaboration:

**“SOCIAL MEDIA IS A GRASSROOTS FORUM THAT IS SELF-SUSTAINING. ... IT IS A COLLABORATIVE MEDIUM THAT REACHES OUT TO EVERYONE AND ALLOWS THEM TO COLLABORATE, NO MATTER WHERE THEY LIVE [.] IT MAKES IT POSSIBLE TO EXCHANGE INFORMATION AND TO CONTRIBUTE TO COLLECTIVE KNOWLEDGE. ... THE POWER IS IN THE COMMUNITY. THE COMMUNITY TRIES TO COLLABORATE, INTERVENE, EXCHANGE INFORMATION AND CREATE DIALOGUE.”** <sup>40</sup>

During its public hearings, the Senate Committee heard from the Communications Community Office (CCO). Its mandate includes supporting the use of new technology and new media within the federal administration. This interdepartmental initiative aims to increase knowledge, networking and the sharing of best practices among communicators in federal departments and agencies.

To accomplish this, the Emerging Technologies Working Group was established. It provides resources, expertise and conferences on networking. It has a virtual centre of excellence on GCpedia, the federal government’s internal wiki, and it has developed a toolkit with social media resources for external communication. More than 30 federal institutions participated in developing this toolkit, and they used social media to do so. The representative from the Communications Community Office made the following observation:

**“A LOT OF THAT WORK WAS DONE VIRTUALLY ON [GCPEDIA], AND THAT IS HOW THE CCO WAS ABLE TO PUT TOGETHER A SOCIAL MEDIA TOOLKIT ON [GCPEDIA], EVEN BEFORE WE HAD A GUIDELINE. THOSE PEOPLE, ON [GCPEDIA], ALSO CONTRIBUTED TO THE GUIDELINE THAT WAS ISSUED IN NOVEMBER. WHEN SOMETHING NEW COMES UP, SOME BASIC GROUND WORK HAS TO BE DONE BEFORE A GUIDELINE CAN BE ESTABLISHED. THAT IS PART OF THE WORK THAT WAS DONE BY THE CCO.”** <sup>41</sup>

Several witnesses who appeared before the Senate Committee noted that an unofficial collaborative group had been formed to identify and share best practices for social media and information technology. It is called the Web 2.0 Practitioners Group. Other witnesses mentioned that collaborating this way allowed federal institutions to be innovative in their Web 2.0 activities, despite their sometimes limited resources.

## Challenges

### Relevant, up-to-date and accessible information

For some witnesses, keeping abreast of the new Web 2.0 platforms is a challenge in itself. In a world where more and more information is available online, the public wants access to relevant information that is readily available and easy to understand. A representative from Environment Canada said that the main difficulty his department faces is the **volume of information**.

**“IF ANYTHING, WE NEED TO RETRENCH A LITTLE TO FOCUS OUR COMMUNICATIONS OUT, OBVIOUSLY IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES. SOMETIMES THE ISSUE IS NOT SO MUCH ACCESS TO INFORMATION BUT ACCESS TO TOO MUCH INFORMATION. WHEN YOUR CLIENTS ARE ASKING FOR REAL-TIME QUALITY INFORMATION AND YOU HAVE A MULTITUDE OF POINTS WHERE THEY CAN COLLECT THAT INFORMATION, IT MIGHT NOT BE SERVING OUR CLIENTS AS BEST WE COULD SERVE THEM.”** <sup>42</sup>

A number of federal institutions are therefore looking to improve their online presence. As the President of the Treasury Board sees it, having an online presence is both a challenge and an opportunity. <sup>43</sup> Of course, all of this must be done while ensuring that both official languages are of equal quality. However, as we will see later on, **translation takes time and resources, which does not always lend itself well to the instant and free nature of social media**. A representative of Human Resources and Skills Development Canada said the following:

**“THE CHALLENGE IS IN TAKING THE TIME TO DO IT RIGHT AND TO RESPECT ALL OF OUR OBLIGATIONS IN THIS NEW MEDIUM. WE WILL CONTINUE TO LEARN AND ADAPT OUR APPROACHES AS WE GO ALONG.”** <sup>44</sup>

### Appropriate use of platforms

In general, people expect government employees and the public to be aware of the **obligations, expected behaviours** and **risks** related to using Web 2.0. It is important for government employees to follow certain terms of use for social media and to demonstrate integrity in their online activities. A representative from CEFRIO made the following statement:

**“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. ... 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.”** <sup>45</sup>



Privacy and information security rules must also be considered, both for those who create the content and those who use the content. There are other considerations as well. When an institution begins using social media, it may have a hard time finding its stride. What are the advantages of having a Twitter account over a Facebook page? How can a blog help the institution carry out its activities? How and when should it consult the public on decisions to be made, and what conditions must be met for it to use online consultations? **Answering these questions requires good planning, from understanding obligations to monitoring results.** We will look at this issue in greater depth later on.

### **A flexible and adaptable legislative and regulatory framework**

Many witnesses emphasized the importance of **having a suitable framework to govern the use of these new platforms**, whether for official languages, privacy protection, or any other issue relating to social media. The President of the Treasury Board acknowledged how important—essential, even—it is to have such guidelines.<sup>46</sup>

Rules have been established at the federal level to govern participation in social media. There are guidelines for official use, professional networking use and personal use. Risks associated with using social media include failure to comply with official language requirements and failure to monitor third-party use. The guideline adopted by TBS in November 2011 outlines rules to ensure that content is presented in both languages, that English and French are treated equally, that the public is actively offered to interact in either language, and that official language needs (e.g., translation) are taken into account ahead of time. The guideline mentions that federal departments must comply with Part IV of the *Official Languages Act* (communications with and services to the public) and Part VII (promoting linguistic duality and community development) in their use of Web 2.0 tools and services. However, the guideline does not refer to the obligations in Part V of the Act (language of work). That section was addressed in a previous guideline adopted in November 2008 on the internal use of Web 2.0 within the federal government.

Several witnesses pointed out that if the framework is too restrictive, some institutions may limit themselves to the prescribed obligations without taking any initiative to go beyond them. **The main goal is to provide interesting content that reflects the reality of the people who are consuming it.** A representative of the National Film Board made the following observation:

**“CANADIANS WANT TO SEE THEMSELVES, WHETHER THEY ARE YOUNG OR NOT SO YOUNG. THEY WANT TO SEE THEIR OWN STORIES. AND IF WE CAN MAKE THESE STORIES AVAILABLE I THINK IT WOULD BE MORE EFFECTIVE THAN TRYING TO REGULATE.”<sup>47</sup>**

According to an information specialist who appeared before the Senate Committee, the very culture of social media must be taken into account when it is used in a context where **it is understood that communications with the public must take place in both official languages.**<sup>48</sup> This culture is **instant** and **interactive**. Most social media content is generated by and for users. In this context, institutions need a framework that clearly establishes rules,

while also being flexible enough to take users' needs into account. When an institution decides to begin using social media, it should consult with its target audience and be able to adjust its practices accordingly.

The vast majority of federal institutions that appeared before the Senate Committee were satisfied with the recent guidelines established by the federal government. Since new technology changes so rapidly, practices often develop before statutes and regulations can be enforced.

### **Promoting the use of French**

**Many of the witnesses that appeared before the Senate Committee emphasized the importance of raising the profile of the French language, both online and through new tools that are being developed, such as mobile applications.** This is not a new idea. From 1999 to 2005, the Office of the Commissioner of Official Languages published a number of studies about the use of official languages on the Internet.<sup>49</sup> Then-commissioner Dyane Adam noted shortcomings regarding the use of French. It would appear that, still today, the federal government is interested in **supporting content development in French**. The current Commissioner of Official Languages, Graham Fraser, made the following statement:

**“MICROSOFT HAS DEVELOPED PROGRAMS IN WELSH. I THINK THE NUNAVUT GOVERNMENT IS WORKING WITH APPLE TO DEVELOP PROGRAMS IN INUKTITUT. IN MY OPINION, THE MEDIA REPRESENT A GREAT OPPORTUNITY TO DEVELOP NEW COMMUNICATION NETWORKS AMONG [FRANCOPHONES].”<sup>50</sup>**

The place of French is of great importance within the federal government, as a representative of CEFRIO pointed out:

**“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.”<sup>51</sup>**

As we will see later on, federal institutions have already tried to promote the use of French online. **The public hearings showed that special attention must be paid to the French language and that measures must be taken to increase its presence.** The Fédération de la jeunesse canadienne-française sums the situation up well:

**“ORGANIZATIONS AND GOVERNMENTS MUST HAVE THE ABILITY TO COMMUNICATE IN FRENCH USING ALL POSSIBLE MEDIA, INCLUDING THE WEB. BUT MORE THAN SIMPLY PROVIDING INFORMATION IN FRENCH, WE MUST ESTABLISH AND MAINTAIN TWO-WAY COMMUNICATION IN FRENCH. USING ALL THESE METHODS WILL ENABLE CANADA'S [F]RANCOPHONE YOUTH TO GROW AND DEVELOP IN FRENCH IN EVERY ASPECT OF THEIR LIVES.”<sup>52</sup>**

This second section has shown that the use of the Internet, new media and social media is governed in various ways, which include measures targeting respect for official languages. In general, all federal institutions must comply with this framework. However, Web 2.0 activities pose certain challenges. Information must be relevant, timely and accessible. Platforms must be used appropriately. The framework must be adequate, without being excessive, and French should be featured prominently in a digital world that is still English-dominant.

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

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada,  
*Proceedings*, 14 November 2011.

**“In terms of our communities, the ones most at risk of not having broadband access would be in the far east of the province, the Lower North Shore, the Magdalen Islands, the Gaspé, and then areas of the townships, just because of the geography of the townships. Once you get out of the Sherbrooke CMA and down closer to the American border, broadband is always a problem.”**

Quebec Community Groups Network,  
*Proceedings*, 14 November 2011.

## ACCESS IN OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES

The use of the Internet, new media and social media raises questions about accessibility, irrespective of which official language people choose, where they live or any special needs they may have. Some people have a very limited knowledge of the two official languages. Others live in remote areas where access to broadband Internet service and digital networks appears to be limited. And there are Anglophone and Francophone Canadians with a visual or hearing impairment, are illiterate or have other special needs. In this context, the Senate Committee looked at access to new forms of communication. This third section gives an overview of the main findings and challenges in this regard.

### Broadband Internet

#### Access still lacking in rural areas

**Broadband Internet access was identified as a key issue during the public hearings.** There appears to be a digital divide based on where Canadians live. The CRTC’s *Communications Monitoring Report* published in September 2012 showed that approximately 97% of Canadian households have access to broadband Internet; however, broadband availability changes according to the type of technology used, it varies from province to province and on whether the area in question is rural or urban.<sup>53</sup> There are also cases in which access is not

available, even near large cities, simply because it is not cost-effective for private companies to cover these regions.

**While the lack of Internet access is not limited to official language minority communities, these communities are often in rural areas and are at a disadvantage as a result.** These communities must overcome a double barrier to Internet access, and yet this access is a key factor to ensuring their own prosperity and that of the region.

It must be noted from the outset that expanding Internet access is not the sole jurisdiction of the federal government. The CRTC believes that expanding broadband Internet services must be achieved through **public-private partnership**. The CRTC has adopted regulatory measures to encourage private companies to expand their broadband Internet services to reach all Canadians. The Minister of Canadian Heritage and Official Languages acknowledged that the issue of Internet access is complicated.<sup>54</sup> The President of the Treasury Board noted the following:

**“[I]T IS THE RESPONSIBILITY OF BOTH SIDES: THE PRIVATE SECTOR AND THE GOVERNMENT. IT IS IMPORTANT TO HAVE REGULATIONS AND DIRECTIVES FOR THE PRIVATE SECTOR IN ORDER TO INCREASE THEIR BROADBAND COVERAGE. AT THE SAME TIME, WE CREATED A PROGRAM UNDER THE [E]CONOMIC [A]CTION [P]LAN FOR OTHER UNDERSERVED REGIONS. THE PROGRAM TARGETS THE PRIVATE SECTOR, AND IT INCLUDES A FUNDING PLAN FOR BROADBAND.”<sup>55</sup>**

The federal government created the Broadband Canada Program as part of its Economic Action Plan. This program aims to develop and implement a strategy to make broadband service available to as many unserved/underserved Canadian households as possible.

**“CURRENTLY, THE PROGRAM IS PROVIDING APPROXIMATELY \$118M IN FINANCIAL CONTRIBUTIONS TO 85 PROJECTS (IN BC, AB, MB, ON, QC, NWT) THAT WILL MAKE BROADBAND SERVICE AVAILABLE TO ABOUT 214,000 PREVIOUSLY UNSERVED/UNDERSERVED HOUSEHOLDS.”<sup>56</sup>**

According to more recent data, between 2009 and 2012, the Broadband Canada Program provided broadband Internet access to 218,000 unserved or underserved households. However, the Program expired on 31 March 2012. From information available on the Industry Canada website, there does not appear to be any other rural broadband program planned at this time.<sup>57</sup> Based on the most recent CRTC data, only 83% of Canadians had access to broadband at home in 2011, up 3% from the previous year.<sup>58</sup>

In its updated Economic Action Plan, published in March 2012, the federal government committed to further measures to improve rural access to broadband services but did not provide any details.

**“THE GOVERNMENT RECOGNIZES THAT HIGH-QUALITY BROADBAND NETWORKS ARE ESSENTIAL FOR ENHANCING LOCAL ECONOMIC OPPORTUNITIES AND FOR PROVIDING ACCESS TO VALUABLE SERVICES.”<sup>59</sup>**

A 2009 CRTC report found that official language minority communities were at a disadvantage as regards broadband Internet access, and it called on the government to act quickly to deploy affordable technology in rural areas.<sup>60</sup>

### **Standards and needs**

In Canada, broadband is defined as a minimum of 1.5 megabits per second (Mbps). During the public hearings, some witnesses noted that this transmission speed may not be sufficient to meet the needs of the public. In the United States, broadband speeds are a minimum of 4 Mbps. In Sweden, Australia and Finland, the standard is 100 Mbps. The following quote is from a recent CRTC report:

**“CANADIAN INTERNET NEEDS, IN ALL REGIONS OF CANADA, HAVE CHANGED AND CONTINUE TO CHANGE. CANADIANS ARE DEMANDING HIGHER SPEEDS, HIGHER DATA TRANSFER CAPACITY, AND FLEXIBILITY IN THE USE OF THEIR FIXED, MOBILE, AND HANDHELD DEVICES.”<sup>61</sup>**

In this regard, the CRTC set as a target that, by 2015, all Canadians are to have broadband access at certain **minimum speeds**. It expects that this target will be reached through a combination of **investments** and **public-private partnerships**, targeting speeds of at least 5 Mbps for downloads and 1 Mbps for uploads.<sup>62</sup>

TBS representatives noted that some of the new communication tools do not require a large amount of bandwidth.<sup>63</sup> While this is true of Twitter, which broadcasts information in short messages, this does not apply to all social media. As for the Internet, opinions vary. TBS representatives shared the following opinion:

**“AND REGARDING THE INTERNET, IT IS TRUE THAT THAT THERE IS CONTENT THAT REQUIRES A LOT OF BANDWIDTH, BUT THERE IS ALSO A LOT OF TEXT CONTENT THAT IS ACCESSIBLE EVEN IF PEOPLE DO NOT HAVE THE LATEST, HIGHEST-SPEED DEVICES.”<sup>64</sup>**

CEFRIO representatives thought that 1.5 Mbps was not fast enough to meet users' needs. At that speed, it is difficult for users to share large files or stream high-resolution video, or for artists to collaborate in virtual creative meetings.<sup>65</sup> During a public hearing, CEFRIO made the following statement:

**“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. ... I THINK THE CRTC'S ROLE IS TO RAISE THE BAR AND TO ENSURE THAT ALL CANADIANS, WHEREVER THEY LIVE AND WHATEVER THEIR FIRST OFFICIAL LANGUAGE, HAVE HIGH-SPEED INTERNET ACCESS THAT IS AS GOOD AND FAST AS POSSIBLE. ... 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.”<sup>66</sup>

A researcher who testified before the Senate Committee also commented on the risks associated with the lack of Internet capacity in some regions:

“SOME REGIONS MAY NOT YET HAVE ACCESS TO HIGH-SPEED INTERNET. ONLINE CONTENT IS BECOMING INCREASINGLY SOPHISTICATED. SOMETIMES IT TAKES A VERY LONG TIME, AND A LOT OF SPACE AND MEMORY TO DOWNLOAD IT. IT IS DIFFICULT FOR THESE REGIONS TO ACCESS THIS CONTENT. THERE IS THEREFORE AN INEQUALITY IN THIS REGARD AS WELL.”<sup>67</sup>

This lack of capacity also affects some minority-language schools, as the Fédération nationale des conseils scolaires francophones and LEARN Quebec testified:

“INDEED, SEVERAL SCHOOLS DO NOT HAVE ACCESS TO LARGE ENOUGH BANDWIDTH TO OFFER ONLINE COURSES.”<sup>68</sup>

“WHEN DEMAND IS VERY HIGH AT SOME TIMES, THERE MAY BE LESS ACCESS TO CERTAIN RESOURCES ON THE INTERNET.”<sup>69</sup>

### Subscriptions to services

While it is true that access to broadband networks is increasing, **affordability is a key factor for Canadians**. As we saw at the beginning of this report, there seems to be a digital divide based on income level. In its *Broadband Report* published in November 2011, the CRTC noted that 70% of households subscribed to the Internet.<sup>70</sup> The CRTC's most recent *Report on Plans and Priorities* targeted an annual 3% increase in the percentage of Canadians that subscribe to broadband Internet services at 1.5 Mbps or higher.<sup>71</sup> Its September 2012 *Communications Monitoring Report* indicated that 72% of households subscribed to 1.5 Mbps broadband Internet service last year, compared to 68% the year before; moreover, some 54% of Canadian households subscribed to services of 5 Mbps or more in 2011.<sup>72</sup>

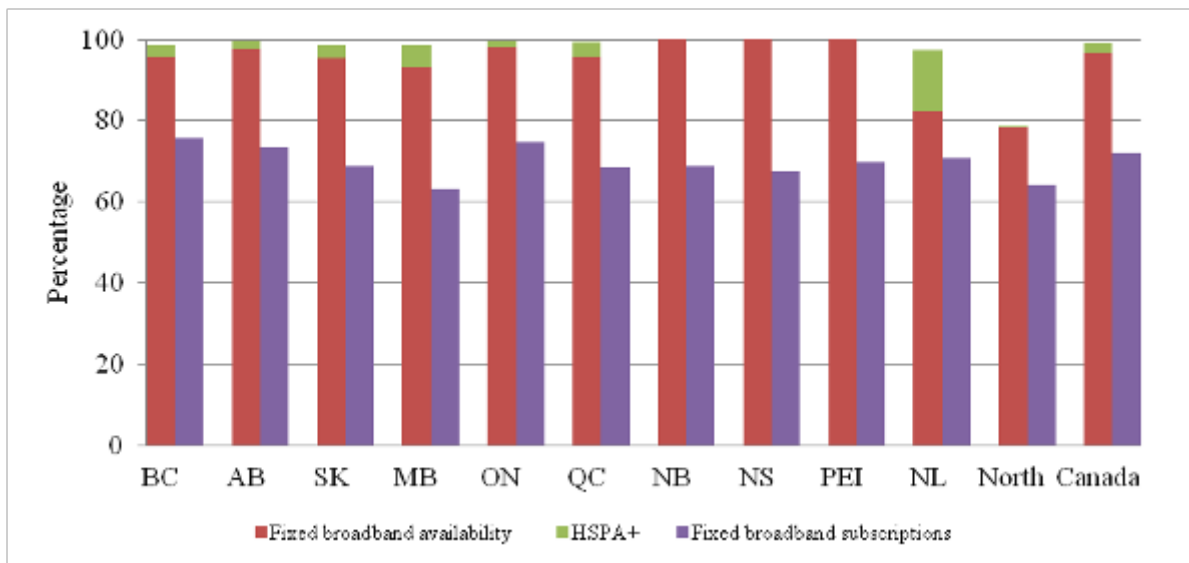
According to a 2010 study by Harvard University's Berkman Center, Canada ranked 20th out of 30 OECD countries for the cost of subscribing to high-speed Internet services.<sup>73</sup> According to the Berkman Center, Canada has some of the poorest high-speed Internet service and wireless access in the developed world and is an example of what not to do from a policy perspective. Canada's penetration performance has been in steady decline over previous years. As well, the country has been performing poorly with respect to speed, capacity and plan pricing. Some of the data obtained by the Berkman Center is reproduced in Appendix B of this report. Recent OECD and CRTC data show that the situation is slowly improving, although further progress is needed to improve subscriptions.<sup>74</sup>

CEFRIO made the following point:

“THESE HIGH COSTS HAVE A NEGATIVE IMPACT ON THE EXTENT TO WHICH ALL CANADIANS ARE CONNECTED, AND PARTICULARLY, IT WOULD APPEAR, ON CANADIANS LIVING IN MINORITY COMMUNITIES IN SOME OF THE MOST DEVITALIZED PARTS OF THE COUNTRY.”<sup>75</sup>

The following figure (Figure 6) shows, for 2011, broadband availability in comparison with broadband subscriptions, broken down by province. It **shows that subscription rates do not necessarily follow availability**.

**Figure 6 – Broadband availability v. broadband subscriptions, Canada, provinces and territories, 2011**



Source: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 158.

It is still too early to tell whether the regulatory action taken by the CRTC to encourage private companies to expand broadband Internet services to all Canadians has had a real impact on subscriptions and related costs. As we saw in the first section of this report, recent statistics tend to point to a persistent **digital divide** in Canada, from both a technical and socio-economic perspective, that varies by region, income and age. **Low population density in certain regions of the country is certainly a major factor in roll-out costs and broadband access fees.**

In 1995, Industry Canada introduced the Community Access Program (CAP) to provide affordable Internet access from public locations such as schools, community centres and libraries. In 2010–2011, the program had enabled 694 sites to provide Internet access to 748 official language minority communities in Canada.<sup>76</sup> The program focused on those most affected by the digital divide. The federal government ended its contribution to the community component of the Community Access Program on 31 March 2012, saying that most people now have access to the Internet at home or on their mobile devices. However, witness statements showed that, in certain locations, high-speed Internet access is limited to schools or main roads.<sup>77</sup> In a brief submitted to the Senate Committee, CEFRIO suggested that creating zones with free Internet access would increase access for people with lower



incomes.<sup>78</sup> That said, it is not clear whether the federal government's decision to eliminate the CAP will affect the needs of official language minority communities, especially in regions where the infrastructure is not available or the cost of subscribing is too high.

### Community innovation

Some communities, for example in Saskatchewan and Manitoba, have come up with **innovative ways** of encouraging **increased broadband Internet access**. An FCFA representative gave the following example:

**“[I]N SASKATCHEWAN, THE ASSEMBLÉE COMMUNAUTAIRE FRANSASKOISE DECIDED TO TAKE THE BULL BY THE HORNS AND CREATED A SMALL BUSINESS THAT PROVIDES INTERNET SERVICES TO THE CITIZENS OF AN ENTIRE RURAL [F]RANCOPHONE VILLAGE. AS YOU KNOW, COMMUNITY ORGANIZATIONS DO A LOT OF DEVELOPMENT WORK, OFTEN WITH FAIRLY LIMITED FUNDS. ... BUT STILL, WITH THE RESOURCES THE ASSEMBLÉE COMMUNAUTAIRE FRANSASKOISE HAS RIGHT NOW, IT CLEARLY REMAINS LIMITED. SO THERE MIGHT BE A FEW THINGS WE CAN EXPLORE TO DETERMINE WHAT WE CAN DO THAT WOULD ALSO INVOLVE THE COMMUNITIES IN FINDING LOCAL SOLUTIONS TO LOCAL PROBLEMS.”<sup>79</sup>**

The Senate Committee heard from a representative from the Association of Manitoba Bilingual Municipalities who has done extensive work in this field in the last few years. The Executive Director of the Association described his experience as follows:

**“WE WANTED TO DEMONSTRATE THAT OUR ASSOCIATION COULD BE A PIONEER AND SHOW LEADERSHIP WITH REGARD TO THE INTERNET AND TECHNOLOGICAL TOOLS. ... THE IMPORTANT PART FOR OUR ASSOCIATION WAS TO DEVELOP THESE TOOLS AND OUR COMMUNITIES TO PRESERVE THE CULTURE AND LINGUISTIC IDENTITY OF OUR COMMUNITIES. ... THE BIG TELECOMMUNICATION COMPANIES DID NOT SEE ANY REASON TO PROVIDE SERVICE TO THESE PEOPLE. THE COOPERATIVES AND OTHER ORGANIZATIONS FILED APPLICATIONS WITH [CANADIAN HERITAGE] AND INDUSTRY CANADA. THE PROVINCE OF MANITOBA STRONGLY SUPPORTED THESE PROJECTS AND CONTRIBUTED TO THE START-UP OF SMALL BUSINESS SERVICE PROVIDERS. THESE SMALL BUSINESSES STILL EXIST BUT THEY ARE TRYING TO SURVIVE. ONCE THESE SMALL COMPANIES STARTED OFFERING PEOPLE THE SERVICE, THE BIG COMPANIES SHOWED INTEREST. ... WE HASTENED THE OFFER OF SERVICE.”<sup>80</sup>**

Very early on, the Association of Manitoba Bilingual Municipalities understood the **potential of using the Internet to develop Francophone minority communities**. The Executive Director of the Association gave a few examples of companies who, thanks to broadband Internet access, were able to contribute to the economic vitality of several small communities by creating wealth and jobs. He explained the situation as follows:

**“IF WE HAD NOT BEEN ABLE TO OFFER THIS SERVICE, WE COULD HAVE LOST 200 OR 300 DIRECT JOBS IN THE COMMUNITY, WHICH WOULD HAVE MOVED TO WINNIPEG. THE RESULT OF THIS WAS TO FILL OUR SCHOOLS AND INCREASE OUR SERVICES.”<sup>81</sup>**

Some witnesses, when talking about Internet access, spoke about the federal government's obligations under Part VII of the *Official Languages Act*. They suggested that **positive measures** be taken to increase access to these services in official language minority communities<sup>82</sup> or in minority-language schools.<sup>83</sup> These suggestions line up with a recommendation the CRTC made in 2009, which reads as follows:

“THE COMMISSION CONSIDERS IT URGENT THAT ALL LEVELS OF GOVERNMENT, FOLLOWING THE EXAMPLE OF THE DEPARTMENT OF CANADIAN HERITAGE AND THE DEPARTMENT OF INDUSTRY, USE VARIOUS MEANS (FINANCIAL AND OTHERWISE) TO ENCOURAGE THE ADOPTION AND IMPLEMENTATION OF COST-EFFECTIVE TECHNOLOGIES IN OFFICIAL-LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES IN REMOTE RURAL AREAS TO ENSURE ACCESS TO BROADBAND INTERNET IN THE SHORT TERM. ... THE GOVERNMENT MAY WISH TO ENSURE THAT REMOTE OFFICIAL-LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES WITH A LOW POPULATION DENSITY ALSO BENEFIT FROM THESE INVESTMENTS.”<sup>84</sup>

In a written brief sent to the Senate Committee, Industry Canada indicated the following:

“[W]HERE PROJECTS PROVIDE OR RESULT IN BROADBAND SERVICES TO OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES, PROGRAM RECIPIENTS WILL SUPPORT AND ASSIST THE DEVELOPMENT OF THOSE COMMUNITIES BY ENSURING THAT THE MARKETING AND PROMOTION OF THE PROJECT IS DESIGNED TO ENHANCE OFFICIAL LANGUAGE MINORITY ACTIVITIES.”<sup>85</sup>

Based on the data available, it is not clear how many of the projects funded under the Broadband Canada Program directly affected official language minority communities.

## Mobile networks

While the Senate Committee did not explore this topic in great depth, **the need to increase access to mobile networks** came up often during the public hearings. In Canada today, as in many other regions in the world, **mobility is key**. In June 2010, the Standing Senate Committee on Transport and Communications published a report<sup>86</sup> on digital communications, including the wireless sector. It made a number of recommendations to ensure that all Canadians, including those who live in rural or remote areas, are an integral part of a digital society.

In general, the public hearings showed that smartphones and tablets are growing in popularity. These devices provide Canadians with a new way to access government information. As we will see in greater detail later in this report, several federal institutions have taken the initiative to create free, easily accessible mobile applications in a format popular with users, especially younger Canadians. However, here again, **access to mobile networks is not universal**. For example, many regions in Manitoba do not have access.<sup>87</sup>

Once again, the President of the Treasury Board emphasized the **complementary roles of the various stakeholders** in increasing access to digital networks:

**“IN MY VIEW, THIS DIGITAL STRATEGY IS A MUST. SOCIETY AS A WHOLE IS RESPONSIBLE FOR THIS TYPE OF STRATEGY, NOT JUST THE FEDERAL GOVERNMENT, EVEN THOUGH THE GOVERNMENT DOES PLAY A PART. THIS IS ALSO THE RESPONSIBILITY OF THE PROVINCES AND TERRITORIES, AS WELL AS OF MUNICIPALITIES AND COMMUNITIES.”<sup>88</sup>**

Of course, we cannot overlook the cost of introducing these technologies—nor can we ignore the fact that **more and more Canadians are using smartphones and tablets to access the Internet**. The CRTC’s *Communications Monitoring Report* published in September 2012 showed that 48% of wireless devices can access broadband services.<sup>89</sup> In March 2012, the Minister of Industry announced that he would take action to provide Canadians in rural areas with more choices at low prices for wireless services.<sup>90</sup>

The FCFA believes that embracing the digital era is a promising and cost-effective way of providing access in some Francophone communities.<sup>91</sup> A representative from the National Film Board (NFB) gave the example of Nunavut, where mobile networks are more easily accessible than broadband. The NFB is taking special measures to increase access to its products in schools and libraries in these areas.<sup>92</sup> In Acadia, the NFB has put in place a number of digital movie theatres, which the Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) believes represents a significant investment in the Acadian community.<sup>93</sup>

The NFB representative remarked that smart TVs and mobile devices will probably outpace computers and the Internet for accessing information.<sup>94</sup> Representatives from the Bank of Canada and the Communications Community Office agreed that a multi-platform approach is essential in order to reach the largest number of users possible.<sup>95</sup> CBC/Radio-Canada agreed as well, adding that it sees this as a way for regions to raise their profiles across Canada.<sup>96</sup> Transport Canada remarked that, while it currently does not have any mobile applications, it plans to develop one in the near future to reach Canadians where they are, ensuring that it keeps up with current trends.<sup>97</sup>

## Special needs

Some people have visual or hearing impairments that prevent them from accessing information on websites or through social media in their current form. Some people simply do not have a high enough reading level. Recent studies have shown that **some Canadians are still slow to embrace new technologies**.<sup>98</sup>

The Senate Committee wanted to know whether the federal institutions took these limitations into account in developing these new forms of communication. Witnesses noted the following **standard** and **guidelines** on accessibility and ease of use for websites:

- ▣ **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0:** These guidelines explain how to make Web content more accessible to people with functional limitations (visual, auditory, physical, cognitive and neurological disabilities) or disabilities relating to speech, language and learning. The guidelines provide a common, standardized, global framework on Web content accessibility. They include five conformance

requirements and twelve basic rules to make Web content more accessible to users. As regards language, the guidelines include measures to provide alternatives to time-based media, such as sign-language interpretation, and to make text content readable and understandable. Websites must have mechanisms to switch between languages easily, limit the use of unusual words or abbreviations and adapt to a reading level that is appropriate for as many users as possible.<sup>99</sup>

- ▣ **Standard on Web Accessibility:** This standard acknowledges that the Internet is a key part of the federal government's commitment to service delivery. Therefore, the websites of federal institutions must respect internationally recognized accessibility guidelines.<sup>100</sup>

The TBS guideline on social media recommends that published content comply with accessibility requirements. Witness statements showed that Canada would benefit from following the lead of other countries.<sup>101</sup>

**A number of government websites remain inaccessible to people who have trouble reading, who have a disability or who do not have the technological capabilities required to use these new tools.** It appears that seniors have the most trouble with the skills required to use new technologies. CEFRIO studied the ability of seniors to use a computer and shared its results with the Senate Committee.

**“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. ... 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.”**<sup>102</sup>

In a number of follow-up briefs to the Senate Committee, it was mentioned that federal institutions had evaluated their websites and made changes in order to meet the accessibility standards.<sup>103</sup> **Best practices** have been established in this area. An NFB representative said the following regarding content accessibility:

**“THAT IS AN AREA OF CONCERN FOR US. MOST OF OUR PROJECTS ARE CLOSED-CAPTIONED FOR THE HEARING-IMPAIRED. IT WAS INCLUDED IN OUR PROJECT LAUNCHED ON [WWW.NFB.CA](http://WWW.NFB.CA). WE ARE ALSO WORKING ON ACCESSIBILITY NEEDS FOR PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY. MUCH OF OUR WORK IS ACCESSIBLE TO THE HEARING-IMPAIRED. SOME IS ALSO ACCESSIBLE TO THE VISUALLY IMPAIRED, WHICH IS MORE COSTLY AND COMPLEX. THERE IS ALSO VIDEO DESCRIPTION ON OUR WEBSITE, BUT LESS OF IT, GIVEN THE HIGH COSTS. WE MADE SURE THE SITE AS SUCH WAS ACCESSIBLE TO PEOPLE WITH REDUCED MOBILITY. IT IS A BIT MORE COMPLEX WHEN IT COMES TO SOCIAL NETWORKS BECAUSE WE DO NOT CONTROL THAT ACCESSIBILITY, BUT WE DO IT DIRECTLY ON OUR WEBSITE'S PLATFORM [[WWW.NFB.CA](http://WWW.NFB.CA)].”**<sup>104</sup>

Other institutions mentioned that they had taken measures to make their websites more easily accessible and user-friendly (e.g., Canada Border Services Agency, Human Resources and Skills Development Canada, Health Canada, Citizenship and Immigration Canada, Veterans Affairs Canada) or are preparing to do so (e.g., Parks Canada). Measures to increase website accessibility are important particularly with regard to respect for language rights, as technologies can vary from one language to another. Unfortunately, the Senate Committee did not have enough time to study this issue in greater detail.

A representative from the Communications Community Office explained that social media, when used properly, can increase accessibility:

**“[S]OCIAL MEDIA AND ELECTRONIC TOOLS, IF CREATED IN AN ACCESSIBLE MANNER, ENABLE THOSE PEOPLE TO PARTICIPATE MUCH MORE THAN THEY WERE PREVIOUSLY ABLE TO DO. COMPUTERS TALK; PEOPLE WHO DO NOT SEE WELL HAVE TOOLS THAT REALLY ENABLE THEM TO ACCESS INFORMATION AND OBTAIN SERVICES, EVEN IF THEY HAVE PROBLEMS SUCH AS THOSE. ... THAT IS WHY, IN SOCIAL MEDIA, ... WE ALWAYS PROVIDE HYPERLINKS TO OUR WEBSITES WHERE INFORMATION IS AVAILABLE IN ACCESSIBLE FORMATS.”** <sup>105</sup>

The CRTC has also implemented several initiatives to increase access to telecommunications services for Canadians with disabilities. <sup>106</sup> In 2010–2011, the CRTC held public hearings on new media broadcasting undertakings in order to set reporting requirements for accessibility. A working group was created to establish definitions and criteria for producing reports. The CRTC estimated that more than 4 million Canadians with a disability would benefit from improved access to radio-television and telecommunication services. In its 2012–2015 Three-Year Plan, the CRTC committed to connecting Canadians to quality and innovative communication services at affordable prices, including services to Canadians with disabilities. <sup>107</sup>

This third section has shown that universal and affordable access to broadband Internet and mobile networks is not yet available in all of Canada’s regions. The access being offered must meet users’ needs. Users have varying levels of skill as regards new technology. Innovation in official language minority communities, especially those in remote rural areas, must be encouraged.

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

Treasury Board of Canada Secretariat,  
*Proceedings*, 31 October 2012.

**“Some departments definitely use social media more than others. ... Every department uses social media in accordance with its purpose and targets the group it wants to reach by age, subject or other criteria.”**

Communications Community Office,  
*Proceedings*, 30 April 2012.

## MEASURES TAKEN BY FEDERAL INSTITUTIONS

The Internet is the primary way that the vast majority of federal institutions reach Canadians and provide them with services. A number of federal institutions have already taken steps toward using Web 2.0 technologies, including social media. Some are still in the early stages, while others have already fully integrated Web 2.0 into their operations. This fourth section presents an overview of how federal institutions use social media, mobile applications, online consultations and internal collaborative tools. It provides examples of best practices and identifies the main challenges of their use.

### Social media

A growing number of federal institutions are including social media in their communications strategies. For the vast majority of these institutions, social media is seen as a **complementary tool** to reach Canadians. In other words, social media initiatives are used in addition to, not instead of, the institutions' websites or other more traditional methods of communicating with the public.

As we have mentioned previously, **not all federal institutions use social media**. Some use Twitter, while others use Facebook or YouTube. Some use a combination of all three (e.g., Veterans Affairs Canada, Transport Canada). Some have a presence on LinkedIn or Flickr (e.g., Foreign Affairs and International Trade Canada, Bank of Canada). Others have live chat sites (e.g., Statistics Canada). Most federal institutions publish information on RSS feeds. A very small number have blogs (e.g., the NFB). A representative from Statistics Canada gave a succinct summary of the potential of these tools:

**“THE DISCUSSION FORUM REACHES AN EDUCATED AUDIENCE, TWITTER IS POPULAR WITH NEWS BUFFS, FACEBOOK ALLOWS FOR MORE ANIMATED CONVERSATIONS, CHAT SESSIONS PROVIDE A PLACE FOR DISCUSSION ON PARTICULAR TOPICS, AND YOUTUBE SHOWS STATISTICS IN ACTION AND REACHES YOUNGER AUDIENCES.”** <sup>108</sup>

**The type of use varies from one institution to the next.** Some use social media only to steer users to information already available on the website (e.g., Bank of Canada, Public Service Commission). Others use these tools to engage the public in a dialogue (e.g., live chat sessions with Statistics Canada experts) or intend to do so in the near future (e.g., Health Canada). Some institutions have chosen not to go this route and have restricted subscribers to commenting on information posted by the institution (e.g., Canada Border Services Agency).

Some institutions use social media for recruitment (e.g., Transport Canada, Natural Resources Canada, Public Service Commission, Bank of Canada). Others have created unique tools (e.g., “Working in Canada” program by Human Resources and Skills Development Canada and the “DrugsNot4Me” campaign by Health Canada). A few institutions use social media to inform the public about advisories and recalls (e.g., Health Canada, Public Health Agency of Canada, Transport Canada) or to show photo galleries online (e.g., Transport Canada, National Defence, Foreign Affairs and International Trade Canada, Environment Canada, National Capital Commission). Two of the institutions that appeared said they used social media on a more regional level. The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) uses social media in some of its provincial divisions, as does the Canada Border Services Agency at some of its border crossings.

As for online videos, approaches vary. Video is used to present information of public interest, to explain complicated concepts in a simple, easy-to-understand way, or simply to promote the institution’s activities. Most institutions use YouTube to publish their videos (e.g., Transport Canada, Canada Revenue Agency, Veterans Affairs Canada, Environment Canada, Parks Canada, Passport Canada, Bank of Canada, Statistics Canada, CRTC). Some institutions embed videos on their own websites (e.g., Veterans Affairs Canada, Foreign Affairs and International Trade Canada, Public Service Commission). Others present information in other languages (e.g., Citizenship and Immigration Canada). Still others provide information in podcast form (e.g., Foreign Affairs and International Trade Canada, National Defence).

Very few federal institutions seem to use public blogs. However, the NFB uses its blog extensively and sees many advantages to doing so:

**“WE ALSO USE A BLOG TO REACH OUR CLIENTS QUITE A BIT. IT IS AN IDEAL SHOWCASE FOR THE NFB’S ACTIVITIES. IT IS A USER-FRIENDLY SITE WHERE FILM BUFFS AND TECHNOLOGY ENTHUSIASTS OR EDUCATORS — WE HAVE AN EDUCATION BLOG — CAN LEAVE COMMENTS AND INTERACT WITH OTHERS AND TALK ABOUT THE FILMS. TWO WRITERS ARE RESPONSIBLE FOR THE BLOG, ONE FRENCH-SPEAKING AND ONE ENGLISH-SPEAKING. THEY SUSTAIN THESE SITES AND THEY ARE TRANSLATED IN THE OTHER OFFICIAL LANGUAGE FOR THE BLOG.”** <sup>109</sup>

**Many federal institutions are motivated to engage in social media because it allows them to reach a younger audience.** For example, Parks Canada let 32 young students produce a video highlighting the heritage and history of national parks and sites.

**“THEY PUT THEIR TALENTS TO WORK, IN THEIR OWN WAY CONVEYING TO CANADIANS OF THEIR GENERATION PLUGGED IN TO THE SOCIAL MEDIA NETWORKS THE HISTORY OF OUR NATIONAL HISTORIC SITES, OUR PARKS AND OUR PEOPLE, WHILE SHARING THEIR OWN EXPERIENCE.”<sup>110</sup>**

Meanwhile, the “DrugsNot4Me” campaign sponsored by Health Canada, which aims to discourage young people from using drugs, had more than 88,000 followers on the department’s Facebook page as of 31 May 2012.

**Another motivating factor for some institutions is that they can draw the public’s attention in a more direct and less formal manner.** Social media provides a new method of reaching the public. A Transport Canada representative made the following observation:

**“SOCIAL MEDIA IS LESS FORMAL THAN OTHER FORMS OF COMMUNICATION, AND HAS ALLOWED US TO CREATE A MORE HUMAN FACE FOR THE DEPARTMENT.”<sup>111</sup>**

As regards **respect for official languages**, some institutions have two separate accounts for users to subscribe to: one in English, one in French. Most of the federal institutions that appeared use this method (e.g., @bankofcanada and @banqueducanada, and @CdnHeritage and @Patrimoinecdn). Others publish information in both official languages on one page (e.g., @CCO-BCC, @ExportDevCanada, @CitImmCanada, “Canadian Citizenship / Citoyenneté canadienne” Facebook page). Some institutions were required to change their approach along the way, by creating two separate accounts after previously having had just one (e.g., CRTC). When it comes to ensuring respect for both official languages in online videos, there are several strategies. Some institutions prepare two separate videos, one in each language, while others use subtitles or voice-overs. Still others prepare fully bilingual versions.

Most of the institutions said that they respond to members of the public in the language of their choice, based on the language of the subscriber’s account. Furthermore, general answers are provided in both official languages when the information is likely to benefit a broader audience. This means that the content on English and French accounts may be different, depending on the comments made by members of the public. Some federal institutions commented that social media tools provide a better way of reaching official language minority communities (e.g., Parks Canada). While we were not given specific examples of this, it seems likely that institutions that actively comply with Part VII of the *Official Languages Act* would have a greater impact on these communities. Other institutions said that although social media activities were not tailored to these communities specifically, the fact that posts are published in both official languages makes this objective easier to attain (e.g., Human Resources and Skills Development Canada).



According to Zegov.ca, some social media accounts for federal institutions are available in only one language.<sup>112</sup> For example, the Twitter accounts for the Canadian Centre for Occupational Health and Safety (@CCOHS) and the RCMP divisions for Newfoundland and Labrador (@RCMPNLTraffic) and British Columbia (@KamloopsRMCP) are unilingual. Other irregularities regarding language rights were noted in certain accounts. For example, Canada Research Chairs (@CRC\_CRC) tweets in both languages, but information about the institution is available only in English. On Facebook, discrepancies regarding respect for linguistic duality were noted on the Canadian Centre for Occupational Health and Safety page and the page for the Prince Edward Island RCMP's Commercial Crime Program. These pages are available only in English.

**It appears that there are as many different approaches to social media as there are federal institutions.** When the Senate Committee's public hearings took place, the Treasury Board had not conducted any formal and definitive research into how the Government of Canada uses social media in both official languages.<sup>113</sup>

## Mobile applications

Developing mobile applications means innovation. The President of the Treasury Board spoke about recent government initiatives in accountability and accessing government data online. He believes that this type of initiative encourages the development of mobile applications and services that make users' lives easier.

**"THAT IS POSSIBLE BECAUSE OF OPEN DATA. THIS IS THE REALITY. THE MORE DATA WE CAN GET OUT THERE, THE MORE APPLICATIONS CAN BE THOUGHT OF BY BRILLIANT PEOPLE, ENTREPRENEURS. IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES, I HOPE. I THINK SO. I AM SURE."**<sup>114</sup>

**The issue of official languages is important to consider when developing mobile applications.** Federal institutions prefer to use applications developed externally that are available in both official languages right away. A representative from Foreign Affairs and International Trade Canada made the following observation:

**"THESE ARE PRIVATE COMPANIES THAT OFFER THIS, SO IT TAKES SOME CONVINCING AND SOME WORK SOMETIMES TO GET THESE PRIVATE COMPANIES TO HAVE A FRENCH APPLICATION OR ANOTHER LANGUAGE APPLICATION. THERE ARE MANY AVAILABLE, BUT NOT ALL ARE BILINGUAL. ... AT THE VERY BEGINNING OF TWITTER, THE APPLICATION WAS ONLY OFFERED IN ENGLISH. IT IS WITH USE, WHERE THERE IS MONEY TO BE MADE, THAT MORE AND MORE [F]RANCOPHONES, FROM FRANCE, FROM AFRICAN COUNTRIES, FROM [F]RANCOPHONE COUNTRIES, STARTED TO USE THE APPLICATION AND ASK THAT IT BE OFFERED IN FRENCH. [...] IT IS THE SAME FOR FACEBOOK AND YOUTUBE. THERE ARE A NUMBER OF OTHER PLATFORMS THAT ARE CURRENTLY ONLY AVAILABLE IN ENGLISH, BUT DEMAND FROM THE WORLD'S [F]RANCOPHONE MARKET WILL CAUSE THESE COMPANIES TO DEVELOP THEIR PLATFORM IN ANOTHER LANGUAGE, WHETHER IT BE FRENCH, ENGLISH OR ANOTHER WORLD LANGUAGE. ... AT THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS, WE STRIVE TO USE BILINGUAL PLATFORMS[.]"**<sup>115</sup>

The public hearings showed that several federal institutions are already working on bilingual mobile applications (e.g., Veterans Affairs Canada, Canadian Heritage, the NFB, Statistics Canada, the Bank of Canada, National Capital Commission, Canada Border Services Agency, CBC/Radio-Canada) or are on the verge of doing so (e.g., the Translation Bureau).

**Most of these institutions noted that mobile applications make it easier to reach young people.** An NFB representative said that its iPhone app was the key to getting youth interested in NFB products.<sup>116</sup> A representative from Health Canada talked about an interactive application and a ringtone that could be downloaded online to make youth aware of the “DrugsNot4Me” campaign.<sup>117</sup> Veterans Affairs Canada believes that 25% of its youth audience uses its services, which is why the institution decided to develop mobile applications: to do a better job of reaching youth where they are.<sup>118</sup>

A few institutions have developed widgets. In some cases, these widgets allow users to quickly access web content by scanning a barcode with their mobile device (e.g., Health Canada, National Capital Commission). In other cases, these widgets provide access to the most up-to-date information in an alternative format (e.g., Statistics Canada) or provide direct access to free and up-to-date information on job opportunities (e.g., “Working in Canada” widget by Human Resources and Skills Development Canada).

## Online consultations

In the last few years, a number of federal institutions have consulted the public online (e.g., Canadian Heritage, Industry Canada, Passport Canada, Statistics Canada, Public Health Agency of Canada, CRTC). **Two main challenges associated with online consultations are ensuring that linguistic obligations are respected and that both Anglophones and Francophones are encouraged to participate.** Most of the time, far more Anglophones participate than Francophones, but the rate is roughly equivalent to the representation of the language groups in the general population.

For example, in May 2012, the Minister of Canadian Heritage and Official Languages launched consultations across Canada about official languages, including online consultations and a survey available in both official languages. The consultations were still going on when this report was written. Passport Canada also used online consultations to prepare for the launch of the enhanced security ePassport. The institution described its experience as follows:

**“THIS WAS THE FIRST TIME THAT WE TOOK ADVANTAGE OF THE INTERNET AS A TWO-WAY PUBLIC ENGAGEMENT TOOL. THE QUESTIONNAIRE GENERATED MORE THAN 7,200 RESPONSES. WITH A SPECIFIC VIEW TO OBTAINING INPUT FROM OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES IN THE CONSULTATIONS, WE ALSO SENT INVITATIONS TO PARTICIPATE TO THE FÉDÉRATION DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES ET [ACADIENNE] DU CANADA, AND THE QUEBEC COMMUNITY GROUPS NETWORK.”<sup>119</sup>**

The Communications Community Office also encouraged organizations representing official language minority communities to participate in its online consultation process.

**“IN THIS CONTEXT, WE LEARNED IT WAS NOT JUST ENOUGH TO HAVE A TWITTER ACCOUNT AND IT WAS NOT JUST ENOUGH TO DO AN ONLINE CONSULTATION. WE ACTUALLY HAD TO GO OUT AND, THROUGH INVITATIONS, THROUGH USING NETWORKS AND COMMUNITIES, WE HAD TO REALLY INVITE PEOPLE TO PARTICIPATE.”** <sup>120</sup>

As part of its “Our Health, Our Future” campaign, the Public Health Agency of Canada combined online consultations with other engagement strategies, including an interactive website, a series of learning resources and social media applications, all of which were bilingual. <sup>121</sup> The CRTC combined its online consultations with a series of short videos in English and French to encourage people to participate. <sup>122</sup>

## Internal collaborative tools

It is difficult to determine where things stand for wikis and internal blogs, given that these tools are often for internal use and that little information on these tools is available externally. However, some institutions gave statements about their experiences with these types of tools. Several institutions mentioned that they had developed their own mechanisms so that departmental employees could share information and collaborate with one another. (e.g., Passport Canada, Human Resources and Skills Development Canada, Natural Resources Canada, RCMP, Veterans Affairs Canada, National Defence, Statistics Canada, TBS, School of Public Service, Industry Canada).

There are also tools to encourage collaboration among federal institutions. One of the most popular is **GCpedia**, a wiki created in 2008 and used by many Government of Canada employees. Users can create content, exchange information and collaborate on shared files. A social media newsletter is published each month. A TBS representative spoke about the advantages of GCpedia:

**“GCPEDIA ALLOWS ANY PUBLIC SERVANT FROM ACROSS CANADA TO SHARE INFORMATION WITH OTHER PUBLIC SERVANTS. GCPEDIA IS USED IN A NUMBER OF DIFFERENT WAYS, WHICH RANGE FROM SHARING OFFICIAL DOCUMENTATION, FOR EXAMPLE MINUTES FROM AN INTERDEPARTMENTAL WORKING GROUP, TO THE POSTINGS OF INDIVIDUAL PUBLIC SERVANTS ON TOPICS OF INTEREST TO THEM. AGAIN, ANALOGOUS TO EMAIL, THIS WEB 2.0 TOOL CAN BE USED IN A VARIETY OF DIFFERENT SCENARIOS AS IT RELATES TO OFFICIAL LANGUAGES. ... THE EMPLOYEE HAS THE ABILITY TO CONTRIBUTE TO GCPEDIA IN THE LANGUAGE OF THEIR CHOICE.”** <sup>123</sup>

Another department representative talked about how these tools are accessible to a large number of public servants from across the country:

**“[W]HEN A TOOL IS AVAILABLE CENTRALLY, THE MAGIC OF NEW TECHNOLOGIES ENSURES THAT IT IS MORE READILY AVAILABLE TO ALL USERS IN ALL REGIONS.”** <sup>124</sup>

According to CEFRIO, however, using these types of tools carries a risk because French is marginalized. If users are not openly encouraged to use these platforms in the language of

their choice, chances are that English will dominate. Proactive measures are required to encourage employees in designated bilingual regions to use the language of their choice; for example, certain employees could be designated to participate in French.<sup>125</sup>

Natural Resources Canada shared with the Senate Committee a copy of the guidelines that were established for using its internal wiki in both official languages.<sup>126</sup> According to the established rules, all official messages must be published in both languages. However, certain parts of the site can remain unilingual so that employees can share their knowledge in the language of their choice. A department representative made the following observation:

**“WE RECENTLY NOTICED THAT THE WIKI IS USED MORE AND MORE AS A COMMUNICATION TOOL AND, AS A RESULT, FRENCH CONTENT HAS INCREASED. ... THE USE OF THESE TOOLS HAS CREATED A CULTURE OF TRANSPARENCY, INCLUSIVENESS AND COLLABORATION IN THE DEPARTMENT.”**<sup>127</sup>

## Best practices

The TBS guideline adopted in November 2011 includes a list of practical ways to help institutions comply with official language requirements. A number of institutions have developed their own best practices to govern their use of social media. We have compiled a **summary of best practices**, taken from witnesses who appeared before the Senate Committee.

- ❑ **The Public Health Agency of Canada** uses Twitter in English and French to notify Canadians about food recalls and allergy level warnings. It actively offers service in both official languages in social media. Links to the account or page in the other language are clearly displayed.
- ❑ **Veterans Affairs Canada** has two Facebook pages for its “Canada Remembers” campaign: one in English, the other in French. More than 500,000 Canadians have shared their memories, in the language of their choice, about friends and family who have served under the Canadian flag. The “Veterans Matter” mobile app was made available to the public in both official languages so people could find information about commemorative events and the services and benefits available to veterans. The popularity of these tools speaks for itself.
- ❑ **Service Canada** created a video to raise awareness among its employees about active offer of service in both official languages. It plans to use this video in its training sessions on official languages, which are available online and are mandatory for employees who serve the public.
- ❑ **The Public Service Commission** posts job offers on Twitter using two accounts: one in English, one in French. On the jobs.gc.ca portal, it offers online services of equal quality in both English and French for those who want to apply for a job in the public service.

- ▣ **The National Film Board** created an educational resources portal and made a series of products available online in both official languages for Canadian teachers. This program appears to have been quite a success with schools and teachers across the country. Among other things, it increases the French-language content available to students attending Francophone minority schools. Access to these products also allows teachers to expose their students to the two cultures associated with the official languages, as well as key events in Canadian history. Furthermore, the NFB has special measures that can be implemented if the broadband connection is not fast enough. This ensures that everyone has access to NFB content, regardless of where they live.
  
- ▣ **The Canada Radio-television and Telecommunications Commission** has changed how it uses its Twitter account. At first, there was only one CRTC Twitter account, with simultaneous updates in both English and French. However, in March 2012, the institution decided to establish two separate accounts. Members of the public can now follow the CRTC in the language of their choice and interact in their language of choice as well. When necessary, the institution publishes general information on both accounts simultaneously, respecting the principle of equal quality.
  
- ▣ **Canadian Heritage** launched cross-Canada consultations in May 2012 about developing the next federal official languages strategy. An online questionnaire was made available to the public to help Canadian Heritage identify current challenges and priorities for official languages. The consultation website and questionnaire are available in both official languages and allow users to respond in the language of their choice. Furthermore, many of the department's programs have digital components that encourage the creation of more English and French content. For example, the Canada Book Fund provides funding for the publication and promotion of e-books in English and French and increases their online presence, while the Cultural Development Fund publishes the cultural and artistic heritage of official language minority communities online.
  
- ▣ **The Canada Revenue Agency** chose to limit its social media use to Twitter and YouTube, passing over Facebook. The Agency believes that Twitter and YouTube are more efficient and cost-effective ways to broaden the scope of its communications activities. During the 2012 personal income tax filing season, the Agency increased its number of tweets and retweets in both official languages. Around 15 videos provided clear, simple and concise information on the institution's two YouTube channels (one in English, the other in French). The videos were filmed separately in both official languages and were subtitled for the hearing impaired. The Agency typically prefers to create separate versions in each language rather than using voice-overs.

- **The Translation Bureau** announced the upcoming launch of a mobile application for its terminology database, TERMIUM®. Since 2009, the database has been available to all Canadians through the Language Portal of Canada. Many of the witnesses who appeared before the Senate Committee agreed that it is a very useful tool. Having it available on mobile devices will make it even more accessible to the general population, especially to young people.
  
- **Parks Canada** established clear and detailed oversight measures to monitor the use of both official languages in social media. For example, it ensures that the platforms chosen have bilingual interfaces, that the English and French channels have links to the other language, that mobile applications can be downloaded in the user's language of choice, and that all unilingual videos have an equivalent version in the other language, either through voice-overs or subtitles.
  
- **Passport Canada** invited representatives from Anglophone and Francophone minority communities to participate in public consultations as part of the launch of the enhanced security ePassport. This measure was seen as a positive step in terms of Part VII of the *Official Languages Act*.
  
- **Health Canada** uses YouTube to address health issues in ways that would not have been possible using a traditional news release. The interface is available in both official languages. To date, the English and French versions have been viewed at about a 2:1 ratio, with 260,000 views in English and 130,000 views in French. This means that the rate of use is much higher for Francophones compared to their demographic weight.
  
- **Citizenship and Immigration Canada** uses language-neutral identifiers for its various social media accounts. For example, its Twitter account, @CitImmCanada, refers to both Citizenship and Immigration Canada in English and Citoyenneté et Immigration Canada in French. On Facebook, the department uses the bilingual URL [facebook.com/CitCanada](https://facebook.com/CitCanada). This allows both Anglophone and Francophone users to find the department quickly.
  
- **Foreign Affairs and International Trade Canada** limits its use of social media to platforms that are already available in both official languages. The department publishes general-interest videos for Canadians on its own website and on YouTube. When the videos are available only in one language, the department ensures that subtitles or a transcription of the video are available in the other official language. The links directing users to the site in the other official language are clearly visible, both on its website and on YouTube.

- **The Bank of Canada** keeps abreast of new technologies and uses multiple platforms (Internet, Twitter, YouTube, Flickr) to reach Canadians based on their interests and needs. The institution is committed to respecting TBS guidelines. It regularly consults with other central banks and international financial institutions with a view to adopting best practices as regards using new technologies.
- **The Canada Border Services Agency** has bilingual Twitter accounts for 22 border crossings across the country in order to rapidly publish information about wait times at the border. Users can choose to follow the account in the language of their choice.
- **Environment Canada** uses the Internet as its main communication tool with Canadians. The number of hits on its website is close to the proportion of Anglophones and Francophones in the population: 76% of visits are to the English site and 24% of visits are to the French site. The institution ensures that all online content is posted in both languages simultaneously and is of equal quality.
- **Human Resources and Skills Development Canada** has been using internal collaboration and knowledge-sharing tools for a number of years. This includes blogs written by senior management, a wiki for departmental employees across the country, a knowledge portal for employees and online communities of practice. Departmental employees can contribute in the language of their choice.
- **The National Capital Commission** implemented best practices to better promote official language policies. It integrates online and offline content, adapting its programs to the needs of each language group. Its website is linked to multiple platforms, making content widely available through these external platforms. It has implemented around 30 pilot projects to streamline its internal procedures and directives. Its primary goal is to reach visitors where they are. The mobile applications it developed for two recent events, Canada Day and Winterlude, were very successful. Between 15% and 20% of the hits to its Twitter account and Facebook page were in French. The institution's multi-platform approach doubled the number of hits to its website.
- **National Defence** developed a mobile news reader application for iPhones and iPads that provides access to departmental news. Users can toggle between the official languages at any time.
- **Transport Canada** adopted an integrated communications approach, which means that its social media activities are an integral part of the department's communications strategy. Messages on social media are published at the same time as other communications products and messages, minimizing costs. Furthermore, the messages are translated internally, which also keeps costs down. The employees who are assigned to this task are fluently bilingual.

- ▣ **Royal Canadian Mounted Police** has established its own internal guidelines for Facebook and Twitter use. It regularly monitors its social media accounts. Employees who use these tools are informed of existing official language requirements.
- ▣ **Natural Resources Canada** has been using a wiki since 2007 that now has more than 10,000 pages of content, of which 15% is French-only and 30% is bilingual. The department pioneered the use of this kind of tool. Guidelines were established specifying that employees could use the wiki in either or both of the official languages. The department also created blogs, discussion forums, virtual collaboration spaces and “NRCan’s Expertise Network,” all of which are available in both official languages.
- ▣ **Statistics Canada** held bilingual live chat sessions when the 2011 Census results were released, during which approximately 50 people signed on to interact in real-time with a demographics expert. During these sessions, a full transcript was published in both official languages with just a short lag time. The institution plans to use this tool again when future Census results are released.
- ▣ **CBC/Radio-Canada** launched the online television platform Tou.tv a few years ago, in collaboration with around 20 other partner broadcasters and producers. It is the biggest online Francophone entertainment platform in Canada. It provides free, on-demand Francophone content to all Canadians. A free mobile app that allows users to watch Tou.tv videos is also available.
- ▣ **Public Works and Government Services Canada** installs a prominent link to Canada’s Language Portal on every new employee computer. This encourages employees to use both official languages in an office setting. The Language Portal provides easy access to a wealth of language tools, including the TERMIUM® terminology database.
- ▣ **The Canada School of Public Service** designed and now offers a course on GCpedia. It is currently developing other courses to support public servants in their use of social media. To ensure that the needs of all public servants are met, social media initiatives designed by the Canada School of Public Service will be offered in both official languages.

## Challenges

### A question of resources

As with all communications activities, **having an online presence and using social media require an investment of financial and human resources by federal institutions.** Most of the federal institutions that appeared before the Senate Committee noted that the Internet is an indispensable tool, providing an effective, low-cost and timely way of sharing information. In most cases, it is their primary means of communicating. The Internet is available 24/7 and is a fairly static tool that does not require sustained interaction with the



public. Most—but not all—of the institutions that appeared seem to have the resources required to carry out activities online.

As for **social media**, practices vary. Given their unique characteristics, **these tools require resources to be instant and interactive**. The public hearings showed that some institutions limit their participation to normal office hours (e.g., Public Works and Government Services Canada, Transport Canada), while others are more active, with greater participation, even on evenings and weekends (e.g., NFB, Translation Bureau). In some cases, 24-hour response times have been established to allow employees to present information quickly and in language of high quality (e.g., Canada Border Services Agency).

At the beginning of the public hearings, it became apparent that the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) did not have adequate resources. The Commissioner reported to the Senate Committee that the Office was unable to participate in Web 2.0 initiatives because it had insufficient resources to update its information technology infrastructure.<sup>128</sup> In its updated Economic Action Plan, published in March 2012, the federal government stated that the Office would reallocate its operating savings to address this issue.<sup>129</sup> In other words, the Office would have to redirect part of its budget to update its outdated IT infrastructure. The Commissioner has committed to redirect 7.8% of its budget allocation over the next four years to resolve this issue.<sup>130</sup> In its most recent *Report on Plans and Priorities*, the Commissioner made the following two commitments:

**“OCOL WILL ... ESTABLISH A SOCIAL MEDIA PRESENCE TO RAISE AWARENESS AMONG THE GENERAL PUBLIC, AND IN PARTICULAR AMONG YOUTH, OF THE IMPORTANCE AND VALUE OF LINGUISTIC DUALITY AND BILINGUALISM. ... OCOL PLANS TO ... RAISE AWARENESS AMONG FEDERAL INSTITUTIONS OF THEIR LINGUISTIC OBLIGATIONS WHEN THEY USE SOCIAL MEDIA TO COMMUNICATE WITH THEIR EMPLOYEES AND THE PUBLIC.”<sup>131</sup>**

On 25 September 2012, after the public hearings had ended, the Office of the Commissioner of Official Languages launched its two Facebook pages and two Twitter feeds.

**A number of institutions recognize that it is important to participate in social media and are doing the best they can with the resources they have.** Some witnesses said that they were unable to invest as much as they wanted in order to have an adequate social media presence in both official languages. This was the case for a number of provincial RCMP divisions. An RCMP representative mentioned that, in some of the more remote regions of Canada, the infrastructure simply does not exist.

**“THAT IS WHY YOU WOULD NOT SEE US USING A FACEBOOK PRESENCE, FOR EXAMPLE, IN NUNAVUT BECAUSE THE COMMUNITIES WE WOULD SERVE THERE JUST WOULD NOT BE ABLE TO ACCESS IT. THE PEOPLE DO NOT HAVE THE INFRASTRUCTURE TO ACTUALLY USE THAT TOOL TO CONNECT WITH US.”<sup>132</sup>**

An information specialist was in favour of a centralized model that would offer information in both official languages by bilingual employees. She believes that this would ensure that the quality of information would be the same for both Anglophones and Francophones.

**“THERE IS A SITUATION WHERE YOU COULD HAVE A [F]RANCOPHONE ANSWERING QUESTIONS FOR THE FRENCH FEED AND AN [A]NGLOPHONE FOR THE ENGLISH FEED. I THINK IT WILL BE A TOUGH SELL, STAFF RESOURCE-WISE, TO HAVE TWO PEOPLE DEDICATED TO SEPARATE ACCOUNTS. ALSO, WE WOULD WANT THE SAME INFORMATION SHARED TO BOTH COMMUNITIES. I FEEL THAT WHATEVER IS POSTED ON ONE FEED SHOULD BE POSTED ON THE OTHER FEED. I THINK IT IS IMPORTANT TO PROVIDE SOME EQUALITY IN THE INFORMATION THAT IS BEING SHARED.”** <sup>133</sup>

The Senate Committee asked the federal institutions that appeared during the public hearings to provide information on the budgets and resources they allocated to social media. There are variations from one institution to the next, as shown in Table 6. Since the data that is presented is not easy to compare, it is difficult to make definitive conclusions. However, one observation that can be made is that social media participation generally falls to the department’s communications section and most of the time makes use of bilingual resources. The number of people involved, however, ranges from less than one person to up to 10 employees. Some institutions rely on internal translation services, while others have their translations done externally. In most cases, it is difficult to pinpoint exact costs, because social media services are not separated from the institution’s general communication activities. The table on the following page (Table 6) presents data on annual budgets and resources allocated to social media participation.

**In summary, witness statements showed that it is important to allocate appropriate resources to accomplish the tasks at hand while respecting official language obligations and preserving the immediacy and flexibility of new media.** However, CEFRIO did emphasize that, in addition to the issue of available resources, the will to respect language rights in social media must be demonstrated. <sup>134</sup> A Parks Canada representative also spoke about employee training and support needs, especially for older employees or those who are less familiar with new technologies. <sup>135</sup>

### **A question of terminology and translation**

It can be challenging to use social media while meeting language obligations and preserving the immediacy and flexibility of new media. A statement by a Passport Canada representative summarizes the situation well:

**“MUCH CONTENT CAN BE PREPARED IN ADVANCE, BUT WHEN WE DO NEED TO POST AN URGENT MESSAGE, THE NECESSARY REVIEW AND TRANSLATION DO TAKE SOME TIME.”** <sup>136</sup>

**Federal institutions engaging in this venture must do so in both languages, while respecting the need for equal quality and speed in publishing information.** The TBS guideline published in November 2011 states that institutions must do the following:

**“PLAN AHEAD FOR TRANSLATION AT KEY MILESTONES TO ENSURE EQUALITY OF SERVICES AND QUALITY IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES.”** <sup>137</sup>

**Table 6 – Annual Budget and Resources Allocated to Social Media, Federal Institutions that Appeared During the Public Hearings, Spring 2012**

<b>Institution</b>	<b>Section</b>	<b>Annual Budget – Amount (\$) and/or Percentage (%)</b>	<b>Resources</b>
National Film Board	N/A	5% of the operating budget is allocated to the digital transformation	Two employees responsible for one account in each language
Passport Canada	Communications Division	\$88,000 + \$70,725 (salaries and video production)	Bilingual employees with the Communications team; mostly internal editing
Environment Canada	Communications Branch	\$85,000 + \$25,000 (salaries, software and training) 1% of the Branch budget	Bilingual employees: one full-time equivalent (FTE); internal and external support for editing and translation, depending on the nature of the project
Canada Border Services Agency	Communications Branch	N/A	Bilingual employees: two FTEs; internal editing
Parks Canada	External Relations and Visitor Experience Directorate	\$60,000 (research, policy and strategic development, occasional use of external services) 0.01% of the Agency budget	A number of bilingual employees: 10.5 FTEs; internal and external support for editing and translation, depending on the nature of the project
Human Resources and Skills Development Canada	Several teams (e.g. Corporate Web division, Media Services division, Learning Communications unit, etc.)	\$758,000 (overall budget, salaries and video production) From 1.25% to 14% of the teams' budget	Identified employees for social media in several departmental teams: 8.88 FTEs across the department.

Institution	Section	Annual Budget – Amount (\$) and/or Percentage (%)	Resources
Health Canada	Communications Directorate (Health Canada and Public Health Agency of Canada)	\$172,000 (salaries)	Internal translation and editing; integrated function within the communications team of both institutions: 2 FTEs
Citizenship and Immigration Canada	Internet Strategy team	\$75,000 to \$80,000 (salaries)	Bilingual employees: one FTE; internal editing
National Capital Commission	Capital Experience, Communications and Marketing Branch	\$60,000 + \$5,000 (salaries and development costs for special projects)	One bilingual employee who is dedicated to social media: one FTE, supported by other internal employees
Royal Canadian Mounted Police	National Communication Services Directorate	N/A	N/A
Public Health Agency of Canada	Communications Directorate (Health Canada and Public Health Agency of Canada)	\$172,000 (salaries)	External translation services and internal editing; integrated function within the communications team of both institutions: 2 FTEs
Veterans Affairs Canada	N/A	N/A	N/A
Bank of Canada	Web Communications Service	(social media costs are not covered by one budget item in particular)	Various bilingual employees
Transport Canada	Communications and Marketing Group	(salaries and one-time costs for certain campaigns)	Bilingual employees, two FTEs, supported by other teams
Foreign Affairs and International Trade Canada	Directors General (BCD and CSM)	From \$150,000 to \$200,000 + \$10,000 (salaries, translation of the social media tool kit)	Bilingual employees, one FTE, supported by other department officers; internal editing

Institution	Section	Annual Budget – Amount (\$) and/or Percentage (%)	Resources
National Defence	Public Affairs Group (PAG)	(salaries and translation, covered by the PAG budget)	Bilingual employees: .5 FTE for regular personnel and .33 FTE for military personnel
Natural Resources Canada	Centre of expertise for social media	\$120,000 (salaries)	Bilingual employees: 1.7 FTEs
Statistics Canada	Outreach and New Media Section (within Communications Division)	\$106,000 (salaries, product development, graphic design, translation)	Bilingual employees: 1.33 FTEs
Canada Revenue Agency	Public Affairs Branch	\$90,000 (salaries) 0.18% of the Branch budget	Bilingual employees: 1.5 FTEs

Sources: *Proceedings*; Memorandums to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages,  
6 June 2012, 12 June 2012, 13 June 2012 and 5 September 2012.

The majority of the federal institutions that appeared before the Senate Committee mentioned the need to **respect the equal quality of services and communications in both official languages**. A representative from the Canada Border Services Agency even went so far as to say that, if this criterion cannot be met, social media involvement should not take place.<sup>138</sup>

As regards translation and editing, a number of institutions use internal resources. Most institutions use external resources when producing videos, the cost of which covers both production and translation.

The Translation Bureau offers translation services to federal institutions on a cost-recovery basis. With the arrival of social media, the institution and its translators have had to adapt to the new reality of instant communication.

**“THANKS TO WIKIS, BLOGS AND OTHER SOCIAL MEDIA, WE ARE PLUGGED INTO WHAT IS HAPPENING 24 HOURS A DAY, 7 DAYS A WEEK.”**<sup>139</sup>

Some witnesses emphasized the risks associated with using lower quality French on these new digital platforms. The immediacy of new media has made some users place less importance on language quality. A TBS representative made the following observation:

**“BECAUSE OF THE SPEED AT WHICH COMMUNICATIONS ARE CREATED AND TRANSMITTED, PEOPLE MAY NOT GO BACK TO CHECK THEIR SPELLING AND THE RICHNESS OF THEIR VOCABULARY. ... THAT IS THE RISK WITH ANY NEW TOOL. THEY CAN ALWAYS BE USED WITHOUT RIGOUR. ... IT IS UP TO EACH INDIVIDUAL WHO PUBLISHES A DOCUMENT TO ENSURE THAT THE QUALITY OF THE LANGUAGE IS GOOD.”**<sup>140</sup>

The Translation Bureau noted that it plays an active role in helping the federal institutions that rely on its services respect the requirements of the *Official Languages Act* when they integrate social media into their internal and external communications strategies.<sup>141</sup> CEFRIO added that there was no need to worry about this too much when users are aware that the level of language changes depending on the forum used.<sup>142</sup> It is to be expected that the quality of language will not be the same in a personal context as in a professional context.

Furthermore, witnesses emphasized that all translations are adaptations. In order to ensure equal quality, the information must not only be updated simultaneously, of course, but also have equivalent, although not necessarily identical, content. An NFB representative provided the following explanation:

**“IT IS A COMPLETELY BILINGUAL SITE AND THE APPLICATIONS ARE BILINGUAL. THEY ARE NOT NECESSARILY MIRRORED BECAUSE WE HAVE SPECIFIC FILMS IN FRENCH AND IN ENGLISH, AND AS MUCH AS POSSIBLE, SUBTITLED VERSIONS IN BOTH.”**<sup>143</sup>

A number of witnesses pointed out that the 140-character limit imposed by Twitter can be a challenge, especially as regards terminology. This challenge affects both Anglophones and

Francophones, but it is a bigger one in French. A Translation Bureau employee explained the challenge as follows:

**“THE CHALLENGE IS NOT SO MUCH TRANSLATION AS IT IS TIME, WHICH IS VERY SHORT. AND YOU HAVE TO THINK FAST, ESPECIALLY WHEN WE ARE TALKING ABOUT TWITTER, TWEETS. SO THE IDEA IS TO GET A CLEAR UNDERSTANDING OF THE AUTHOR’S THINKING IN ORDER TO RENDER IT. THAT IS THE CHALLENGE.”** <sup>144</sup>

In this context, where the use of new platforms is spreading like wildfire, it can be difficult to encourage the use of French terminology. For example, while the official French term for “tweeting” is “gazouiller,” the most common term used in French is “tweeter.” However, terminology databases have the potential to influence online usage in French. A researcher who appeared before the Senate Committee made the following statement:

**“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. ... 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. ... ONE MAY WELL THINK THAT THE MORE [F]RANCOPHONES 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.”** <sup>145</sup>

According to the researcher, Web 2.0 can promote the sharing knowledge and the creation of French terminology that is accepted by users. He named a few federal government initiatives in this area:

**“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.”** <sup>146</sup>

A Translation Bureau representative also commented on the potential of language technologies to respond to the challenge of immediacy, speed and language quality. However, he noted that, in Canadian universities that offer translation programs, the issue of social media has not yet been addressed directly. <sup>147</sup>

Numerous witnesses praised the potential of the terminology database TERMIUM®, which contains more than four million terms in English and French. This database has been made available to all Canadians thanks to funding allocated under the *Roadmap for Canadian Linguistic Duality*. One TBS representative mentioned that this tool promotes language quality in Canadian society.<sup>148</sup> TERMIUM® is used by public servants, editors, translators, teachers and students from Canada and around the world. A mobile app for TERMIUM® will be launched shortly. Translation Bureau representatives made the following statement:

“THESE RESOURCES ALLOW USERS TO HONE THEIR SKILLS IN ENGLISH AND FRENCH. CANADIAN INTERNET USERS CAN GO TO THE PORTAL TO FIND EVERYTHING THEY NEED IN ORDER TO STUDY, WORK AND COMMUNICATE MORE EFFECTIVELY IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES.”<sup>149</sup>

### A question of visibility

Most of the federal institutions that appeared before the Senate Committee agreed that **using social media increases their visibility and allows them to reach more people**. One Canada Revenue Agency representative summarized the situation well:

“IT IS VERY EARLY DAYS, BUT IT IS ABSOLUTELY REQUIRED THAT EFFORTS BE MADE TOWARD LETTING PEOPLE KNOW THAT THOSE TOOLS EXIST IN ORDER TO CONTINUE TO INCREASE. OF COURSE IF THEY SEE VALUE IN THEM THEY TELL THEIR FRIENDS, AND THAT IS THE REAL POWER OF THE SOCIAL MEDIA.”<sup>150</sup>

A CBC/Radio-Canada representative made a similar observation:

“WE DEFINITELY HAVE TO BE WHERE THE USERS ARE. MOST OF OUR PROGRAMS HAVE A FACEBOOK ACCOUNT AND USE TWITTER AND SOCIAL MEDIA, NOT JUST TO ENCOURAGE CONVERSATION, DEBATE, THE EXCHANGE OF OPINIONS AND A DIVERSITY OF VOICES ON ALL SORTS OF TOPICS, BUT ALSO TO REACH PEOPLE WHO POTENTIALLY WOULD NOT KNOW THAT RADIO-CANADA IS THERE OR THAT CERTAIN PROGRAMS OR CERTAIN TYPES OF CONTENT ARE AVAILABLE.”<sup>151</sup>

**However, even if an institution has a social media presence, it is not necessarily visible to the public.** Most of the federal institutions that appeared before the Senate Committee had posted prominent links somewhere on their website, sometimes even on their home page, directing users to various social media platforms. Some use their existing networks to ensure greater visibility (e.g., Statistics Canada, Natural Resources Canada).

**Many of the institutions that appeared before the Senate Committee concluded that Anglophones and Francophones use the Internet, new media and social media differently.** In order for the activities of federal institutions to be visible, they must be adapted to the needs and interests of the target audience. An NFB representative commented that it is important to adjust the message to the audience, as Anglophones and Francophones do not consume the same type of content.<sup>152</sup> A CRTC representative noted that Anglophones use the Internet and social media much more than Francophones.<sup>153</sup>



As regards the visibility of federal institutions among minority Francophone communities, an FCFA representative made the following statement:

**“I AM NOT SURE TO WHAT EXTENT PEOPLE ARE AWARE THAT FEDERAL INSTITUTIONS ARE PRESENT AND ACTIVE IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES.”** <sup>154</sup>

Other witnesses pointed out that members of these two language groups have different needs in terms of the content and information they are looking for. A representative of the Public Health Agency of Canada provided the following example:

**“IT ... BECAME APPARENT THAT [F]RANCOPHONES AND [A]NGLOPHONES SOMETIMES HAD DIFFERENT INFORMATION NEEDS AND INTERESTS. IN PARTICULAR, THE ISSUE OF PREGNANCY AND VACCINES WAS OF SPECIAL INTEREST TO [F]RANCOPHONES. IN RESPONSE TO THIS FINDING, THE AGENCY QUICKLY ADJUSTED ITS GOOGLE AD MARKETING CAMPAIGN TO MAKE THAT TYPE OF INFORMATION EASIER TO FIND FOR THIS COMMUNITY. OUR RESEARCH SHOWS THAT [A]NGLOPHONE AUDIENCES TEND TO SEARCH FOR MORE INFORMATION ON IMMUNIZATION DETERMINANTS OF HEALTH AND DISEASE SYMPTOMS.”** <sup>155</sup>

A representative from Veterans Affairs Canada described a similar situation and explained that it sought to increase its presence among Francophones:

**“INTERESTINGLY, THE CONVERSATION, DRIVEN BY THE AUDIENCE FOUND ON THE FRENCH FACEBOOK PAGE, TENDS TO LEAN MORE TOWARD OUR CURRENT MILITARY ACTIVITIES. ON THE OTHER HAND, THE ENGLISH PAGE LEANS MORE TOWARD TRADITIONAL THEMES, FOR EXAMPLE, REMEMBERING THOSE INDIVIDUALS WHO WERE PART OF THE FIRST WORLD WAR OR THE SECOND WORLD WAR. THE NATURE OF SOCIAL MEDIA ALLOWS US THE FLEXIBILITY NECESSARY TO ENSURE THAT CONVERSATIONS AND INFORMATION ARE DRIVEN BY THE USERS’ LANGUAGE OF CHOICE. ... WE WANT TO INCREASE OUR PROFILE AMONG [F]RANCOPHONES.”** <sup>156</sup>

The Senate Committee asked the federal institutions it met with to provide data on the number of hits to their websites and social media accounts by Anglophones and Francophones. When the statistics on the number of visits to their websites, Facebook pages and Twitter accounts are compared, it becomes apparent that there are significant gaps between institutions. Some online activities are definitely more popular than others. Some institutions reach more Francophones than others.

For example, the “Canada Remembers” Facebook page run by Veterans Affairs Canada had close to 645,000 “likes” as of 31 May 2012. Only 7% of these “likes” were for the French page. As an aside, it is worth noting that the number of “likes” increased by 75% after Veterans’ Week. <sup>157</sup>

The Facebook pages of Statistics Canada and the Canada Border Services Agency had only 580 “likes” and 425 “likes” respectively as of the same date. However, the French version of the Statistics Canada page had 32% of the hits.

In some cases, the ability to reach the public varies according to the social media tool that is used. For example, 25% of the RCMP’s followers on Twitter are Francophones, but this rate drops to 4% for Facebook.

The following table (Table 7) provides an overview of the number of hits by Anglophones and Francophones to the websites and social media accounts of the federal institutions that met with the Senate Committee.

**Table 7 – Anglophone and Francophone Traffic on the Websites,<sup>i</sup> Facebook Pages and Twitter Feeds<sup>ii</sup> of the Federal Institutions that Took Part in Public Hearings, Spring 2012**

Institution	Website (% by number of hits)		Facebook (% by number of “likes”)		Twitter (% by number of followers)	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
National Film Board	67	33	59	41	74	26
Passport Canada	67	33	77	23	76	24
Environment Canada	76	24	73	27	88	12
Canada Border Services Agency	N/A	N/A	80	20	83	17
Parks Canada <sup>iii</sup>	81	16	86	14	89	11
Human Resources and Skills Development Canada <sup>iv</sup>	87	13	65	35	81	19
Health Canada <sup>v</sup>	72	28	73	27	83	17
National Capital Commission <sup>vi</sup>	85	15	80	20	85	15
Citizenship and Immigration Canada <sup>vii</sup>	85	11	83	12	85	15
Royal Canadian Mounted Police <sup>iii</sup>	80	15	96	4	75	25
Public Health Agency of Canada	76	24	83	17	83	17
Veterans Affairs Canada <sup>viii</sup>	N/A	N/A	93	7	86	14
Bank of Canada	78	22	N/A	N/A	90	10
Transport Canada	81	19	76	24	81	19
Foreign Affairs and International Trade Canada	87	13	N/A	N/A	86	14

Institution	Website (% by number of hits)		Facebook (% by number of “likes”)		Twitter (% by number of followers)	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
National Defence	81	19	N/A	N/A	94	6
Natural Resources Canada	80	20	N/A	N/A	N/A	N/A
Statistics Canada	86	14	68	32	78	22
Canada Revenue Agency	89	11	N/A	N/A	89	11

- i Departmental websites only.
- ii The data shows that virtually all institutions maintain a social media presence. When not available in the *Proceedings* or in follow-up documentation provided by the federal institutions, information on social media subscribers is based on data available as of 31 May 2012.
- iii A small percentage of the websites visited are bilingual.
- iv The Department does not maintain a corporate Facebook presence. This data refers to the Working in Canada program.
- v The Department does not maintain a corporate Facebook presence. This data refers to the “DrugsNot4Me” campaign and the “Healthy Canadians” and “Healthy First Nations and Inuit” initiatives (overall rate).
- vi The NCC does not maintain a corporate Facebook or Twitter presence. This data refers to Canada Day and Winterlude activities (overall rate).
- vii Technical limitations prevented some data from being identified for this website.
- viii The Department does not maintain a corporate Facebook presence. This data refers to the “Canada Remembers” initiative.

Sources: *Proceedings*; Memorandums to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, 6 June 2012, 12 June 2012, 13 June 2012 and 5 September 2012; social media subscriptions as of 31 May 2012.

Witnesses said that being visible to Anglophone and Francophone audiences goes hand in hand with presenting information in a balanced way. According to one NFB official:

**“IT IS A DELICATE BALANCE, BECAUSE IF WE DO TOO MUCH PROMOTION, WE REALIZE THAT WE ALSO LOSE PEOPLE. YOU HAVE TO CATCH THEIR INTEREST .... IT IS NOT ENOUGH FOR PEOPLE TO SUBSCRIBE TO THE NFB, WE MUST ALSO OFFER A RICH AND INTERESTING CONTENT THAT WILL LEAD TO MORE SUBSCRIBERS.”** <sup>158</sup>

An information specialist heard by the Senate Committee highlighted the importance of defining best practices in terms of the relational aspect of social media. <sup>159</sup> In other words, user preferences need to be taken into account and the necessary steps need to be taken in order to reach them as effectively as possible. Identifying these needs takes some degree of consultation. <sup>160</sup>

### A question of planning

Several witnesses stressed how important it is to **adequately plan** when it comes time to post information on the website or engage in social media. **Taking this step seriously often leads to improved official languages performance.**

The decision of whether to engage in social media may be based on what other institutions are already doing. It may be part of a more or less elaborate strategy or part of a pilot project. This is how one CRTC official described the institution’s experience:

**“LAST JUNE, THE CRTC CONDUCTED A PILOT PROJECT ON THE USE OF TWITTER DURING A PUBLIC HEARING. ALL CRTC COMMUNICATIONS WERE IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES, INCLUDING HASH TAGS AND REAL TIME RESPONSES FROM STAFF TO QUESTIONS PUT TO US. WE ALSO SAW THIS AS AN OPPORTUNITY TO IMPROVE PUBLIC UNDERSTANDING OF OUR MANDATE AND TO QUICKLY CORRECT ANY MYTHS, RUMOURS OR MISINFORMATION. THE CRTC HAS HAD AN ACTIVE PRESENCE ON TWITTER SINCE THAT PILOT PROJECT.”** <sup>161</sup>

At the time of the public hearing, the CRTC was putting the final touches on its social media plan for 2012–2013. <sup>162</sup> The Public Service Commission described its approach:

**“[I]T IS IMPORTANT TO HAVE A STRATEGY. ... ONCE WE KNOW OUR OBJECTIVE, WE HAVE TO DEVELOP A SOCIAL MEDIA STRATEGY, DETERMINE WHAT WE WANT TO DO AND IDENTIFY OUR TARGET CLIENTELE. ... WE WANT TO MAKE SURE THAT WE DO IT FOR THE RIGHT REASONS AND IN THE RIGHT WAY. WE WERE ASKED WHY TWITTER AND NOT FACEBOOK?**

**WE WANTED TO REACH OUT TO RECENT GRADUATES AND PEOPLE WHO ARE AT THE MIDWAY POINT IN THEIR CAREERS AND MAY BE WANTING TO CHANGE JOBS. WE WANTED TO REACH OUT TO PEOPLE BETWEEN THE AGES OF 25 AND 44. THE INFORMATION WE RECEIVE FROM SPECIALISTS IN THE FIELD INDICATES THAT TWITTER IS REALLY THE TOOL REQUIRED TO REACH OUT TO THIS SEGMENT OF THE POPULATION. THAT IS WHY WE CHOSE TWITTER.”** <sup>163</sup>

In a follow-up document to the Senate Committee, the School of Public Service reported that it limits its social media engagement to LinkedIn, where it promotes its learning activities, and to internal and external wikis. The School does not currently see the value of maintaining a presence on other platforms for the following reasons:

**“THE SCHOOL’S USE OF SOCIAL MEDIA HAS BEEN LIMITED TO THESE PLATFORMS UNTIL NOW, SINCE ITS CLIENTS AND PRIMARY TARGET AUDIENCE ARE PUBLIC SERVANTS, WHO MAY NOT HAVE ACCESS TO MAINSTREAM SOCIAL MEDIA (SUCH AS FACEBOOK, TWITTER AND YOUTUBE) AT WORK, WHERE THEY PLAN THEIR LEARNING AND DEVELOPMENT. ... AS AN ORGANIZATION THAT HAS TO RECOVER ITS COSTS, THE SCHOOL NEEDS TO ENSURE THAT THE USE OF SOCIAL MEDIA WILL BE COST-EFFECTIVE, BENEFICIAL AND ALIGNED WITH ITS BUSINESS OBJECTIVES AS WELL AS WITH REQUIREMENTS UNDER SEVERAL GOVERNMENT POLICIES AND ACTS, INCLUDING THE OFFICIAL LANGUAGES ACT.”** <sup>164</sup>

However, the School might soon have to reconsider. As public servants increasingly gain access to social media, together with the desire to instill a culture of learning within the public service, the School is currently looking at developing a strategy based on Twitter and YouTube, where it could inform public servants about learning opportunities and present brief videos on its most popular and interesting courses. <sup>165</sup>

In terms of tracking, some institutions measure the number or type of comments received through social media (e.g., NFB, Parks Canada). Others conduct surveys to validate their approach (e.g., Canada Revenue Agency). Some of them analyze website traffic regularly (e.g., Passport Canada). Still others have developed quantitative and qualitative indicators

to measure performance (e.g., NFB). As noted by one TBS official who appeared before the Senate Committee, website monitoring can be cumbersome.

“THE NUMBER OF GOVERNMENT WEBSITES, FOR ALL DEPARTMENTS AND AGENCIES, IS CONSIDERABLE, AS IS THE AMOUNT OF INFORMATION PUBLISHED IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES. IT WOULD BE ALMOST IMPOSSIBLE TO CONTINUALLY MEASURE OR VALIDATE IT. THE NUMBER OF SITES AND PAGES IS HUGE. WE THEREFORE RELY ON AN ANNUAL PROCESS INVOLVING SAMPLING AND THE ANSWERS THAT DEPARTMENTS PROVIDE TO QUESTIONS RELATED TO THEIR PERFORMANCE CRITERIA.”<sup>166</sup>

In terms of social media monitoring, one institution explicitly outlined the criteria used. Parks Canada ensures that social media content is always posted and available in both official languages simultaneously, while maintaining equal quality.<sup>167</sup> Its approach can be summarized as follows:

#### **BEST PRACTICES IN TERMS OF PLANNING: THE CASE OF PARKS CANADA**

- Parks Canada (PC) ensures that the primary platforms selected (e.g., Twitter, Facebook, YouTube) have bilingual interfaces and allow posting of content in both official languages.
- PC requires that its content be posted to any platform in both official languages equally and concurrently.
- PC requires that separate English and French channels be established with links to the alternate language version.
- PC requires that all smartphone/tablet applications be available for download in English and French, with a presence on both English and French app stores.
- PC requires that for all mobile platforms, all unique Parks Canada content (i.e., content that is not already on the website) be posted on the PC website in both English and French concurrently.
- PC ensures that all unilingual videos are fully versioned in the alternate language either through voiceover or subtitles before posting to YouTube.

Another institution, the National Capital Commission, stated that each of its social media projects is evaluated based on three criteria:

- ▣ **Importance:** Does the project warrant a social media campaign?
- ▣ **Sustainability:** Do we have the resources to maintain an ongoing exchange on the program through social media?
- ▣ **Presentation in both official languages:** Can we develop and maintain an exchange with the public in both official languages?<sup>168</sup>

For Statistics Canada, participation in social media follows a governance structure and rules of engagement that cover the principles of planning, risk management and vigilance.<sup>169</sup>

Certain social media platforms are easier to evaluate in terms of their reach and results. This appears to be the case for YouTube, as noted by Citizenship and Immigration Canada in a follow-up to the Senate Committee:

**“SOCIAL MEDIA SUCH AS YOUTUBE ALLOW US TO EVALUATE THE ABILITY OF EACH VIDEO IN TERMS OF REACH AND HOLDING VIEWERS’ INTEREST. THIS ANALYSIS CAN THEN BE USED TO INFORM DECISIONS IN MAKING FUTURE VIDEOS IN AN EFFORT TO MAXIMIZE VALUE PER DOLLAR.”** <sup>170</sup>

The Senate Committee asked the federal institutions that appeared during the public hearings to provide information on the measures they use for evaluating and monitoring Internet and social media. Several of the federal institutions developed their own rules for using social media. The various internal tools used include a guide, rules of engagement, conditions of use, directives and protocols. Most federal institutions strive to ensure that these rules follow TBS guidelines.

In terms of evaluation and monitoring measures, although the data is not easily comparable, practices appear to vary greatly among institutions. Two institutions stated that they have not developed any specific measures for evaluating websites (Bank of Canada, National Defence). For social media, the degree of monitoring varies by institution. Some conducted preliminary analyses prior to establishing a presence on a given platform. Others regularly monitor content. Some use geo-targeting techniques so as to better tailor the content available on these platforms. Still others have established highly specific criteria for measuring compliance with language requirements.

The table on the following page (Table 8) summarizes the data received from these institutions. It notes whether there are any guidelines for social media use and presents each institution’s overall performance based on report card data prepared annually by the Office of the Commissioner of Official Languages.

To sum up, this fourth section has shown that a number of good practices are in place in federal institutions regarding the use of the Internet, new media and social media and respect for language rights. These practices need to be promoted so other institutions can follow suit. However, institutions must consider certain challenges when deciding to venture into the world of social media. First, they must allocate the appropriate resources – financial, human resources and translation. Then they must be able to identify the intended reach of their Web 2.0 activities. The public hearings revealed deficiencies in terms of reaching Francophones through these tools. Lastly, more effort is needed in terms of planning, design and monitoring. Generally, it was noted that the federal institutions that achieve the best results take linguistic duality into account at every stage of their communication strategies.

**Table 8 – Evaluation and Monitoring of Internet and Social Media Activity of the Federal Institutions that Took Part in Public Hearings, Spring 2012**

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
National Film Board	√	Quantitative criteria (number of visitors, video views)	√	Regular monitoring (number of subscribers, number and kinds of comments and content sharing)	Social media use by NFB employees: Code of Conduct	Good (2008–2009)
Passport Canada	√	Weekly and monthly reports on usage statistics; language quality reviewed to ensure that writing is clear, easy to understand	√	Future evaluation focusing on the impact of social media on call volumes, applications received by email and general client knowledge of Passport Canada	Passport Canada directives on posting information in social media tools	Good (2009–2010)
Environment Canada	√	Periodic research projects (analysis of objectives, Web content and statistics on number of visits, time spent on the site, etc.); approach to performance evaluation currently under review	√	Monitoring of key statistics (number of subscribers, “likes,” retweets, etc.); approach to performance evaluation currently under review	Environment Canada Guidelines for User Submissions in Social Media Tools	N/A <sup>i</sup>

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
Canada Border Services Agency	N/A	N/A	N/A	N/A	Facebook terms of use; Twitter terms of use; YouTube terms of use	Very poor (2009–2010)
Parks Canada	√	Compliance with policies and standards for publishing content in both official languages and for accessibility	√	Preliminary analysis of platforms (reach, audience, sustainability); regular monitoring (number of subscribers, analysis of comments); regular monitoring of respect for both official languages	A Roadmap for Parks Canada's Entry into Social Media	Fair (2008–2009)
Human Resources and Skills Development Canada	√	Management committees and internal Web governance mechanisms; centralized governance; Web management framework	√	Analysis based on the social media participation guidelines and the Web management framework	Social Media Participation; Standards for providing comments and for services	N/A <sup>i</sup>
Health Canada	√	Central content management; WebTrends; measures for ensuring quality and access in both official languages	√	Review and assessment of tools, tactics, methods and processes to ensure effective integration of Public Health Agency of Canada and Health Canada social media; internal monitoring	Twitter Protocol; YouTube Protocol	Fair (2009–2010)



Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
Citizenship and Immigration Canada	√	Central content management; the institution ensures that information is published simultaneously in the same way in both official languages	√	Content is checked regularly using established guidelines; all content is reviewed by the translation unit and approved prior to publication; social media evaluation conducted for each project (objectives and success factors)	Social Media Guidelines	Fair (2009–2010)
National Capital Commission	√	Validation mechanisms similar to those used for traditional communication tools; central content management	√	Each social media project is evaluated based on three criteria (importance, sustainability, presentation in both official languages)	NCC's rules for public participation in social media (under approval)	Good (2008–2009)
Royal Canadian Mounted Police	√	Compliance monitoring through twice-monthly checks; automated site content management tools to ensure compliance with language requirements (information of equal quality published simultaneously)	√	Compliance monitoring through twice-monthly checks; daily monitoring of comments; enforcement of established rules of engagement and terms of use	Rules of engagement for the RCMP Facebook account; Twitter terms of use	Fair (2008–2009)

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
Public Health Agency of Canada	√	Quality assurance practices in order to provide the linguistic resources required to maintain the website; needs assessment by language, location and type of online behaviour; public opinion research; central content management; Google Analytics	√	Review and assessment of tools, tactics, methods and processes to ensure effective integration of Public Health Agency of Canada and Health Canada social media	Twitter terms of use; YouTube terms of use	N/A <sup>i</sup>
Veterans Affairs Canada	√	Release of information planned so that information is published simultaneously and in the same way in both official languages	√	Planning tools to ensure quality and speed in both languages; marketing methods use geo-targeting	N/A	N/A <sup>i</sup>
Bank of Canada	-	There has been no effort to evaluate the website, although the institution does publish information simultaneously and in the same way in both official languages	-	No evaluation of social media participation has been conducted	-	N/A <sup>i</sup>

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
Transport Canada	√	Web content management system and method for evaluating desired outcomes (reach, awareness, trust); the department does not currently have any evaluation materials that look specifically at language, but it does post information simultaneously in both official languages	√	Monitoring of comments received; staying on top of new trends; using only bilingual tools; evaluation of desired outcomes (reach, awareness, trust)	Social media terms of use; Transport Canada on Facebook; Transport Canada on Twitter; Transport Canada on YouTube; Transport Canada on Flickr	Fair (2009–2010)
Foreign Affairs and International Trade Canada	√	Central Web page validation model	√	Various tools used to gauge the impact of social media presence (e.g., Hootsuite, Tweetreach, The Archivist, Social Mention); number of subscribers, information shared with other users, “likes,” comment quality and quantity; use of bilingual tools only	General Comments and Trackback Policy; Twitter Policy	Very poor (2009–2010)

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
National Defence	-	No specific criteria to evaluate the website. The department complies with TBS policies, uses regular Web statistics.	√	Any new initiative must receive pre-approval and is reviewed annually; regular monitoring to ensure official languages compliance; indicators to gauge impact of Twitter accounts (increased website traffic and fewer calls to the Media Liaison Office)	Acceptable use of social media; Social media disclaimer	N/A <sup>i</sup>
Natural Resources Canada	√	Usability testing in March 2011; measures to reduce content volume, enhance search functionality and implement a consistent navigation scheme; other testing planned for 2012–2013; central content management	√	Any new initiative must be planned using a number of criteria (e.g., presence, strategic objectives, compliance with applicable legislation and policies, official languages); pilot projects on the use of other social media	NRCan Social Media Comment Guidelines; NRCan Wiki Official Languages Guidelines	Very poor (2009–2010)

Institution	Website		Social Media			Institution's Overall Performance According to the Office of the Commissioner of Official Languages
	Yes	Details	Yes	Details	Guidelines	
Statistics Canada (SC)	√	SC systematically measures access to its website (number of visits, number of users starting their search on the website rather than by external link, percentage of users having obtained what they needed)	√	Governance structure and rules of engagement that combine the principles of planning, risk management and vigilance; evaluation before engaging in other social media; number of users; number of conversations mentioning SC; increase in traffic to the website from social media sites; analysis of comments, etc.	Rules for participation in social media; Rules for participating in chat sessions	N/A <sup>i</sup>
Canada Revenue Agency	√	2010 survey of CRA website users; regular testing (public opinion research, prototype trials, expert analysis); participation by both official language groups in the evaluation process; central content management	√	Use of monitoring tools such as Google Analytics and WebTrends; number of retweets	Twitter terms of use; YouTube terms of use	Good (2008–2009)

i These institutions have not been evaluated by the Office of the Commissioner since 2008–2009.

Sources: *Proceedings*; Memorandums to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, 6 June 2012, 12 June 2012, 13 June 2012 and 5 September 2012; federal institution websites; Office of the Commissioner of Official Languages, *Report Cards*.

**“The revolution in the information technologies that has been going on for the past decade and is picking up more and more speed directly affects the way our communities communicate, get information, get entertainment and receive services in their own language. ... That is where we need to be and where we need to produce content for our young people, and we are not there yet. ... That is where our young people are, and that is where we need to interact with them.”**

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada,  
*Proceedings*, 14 November 2012.

**“Here in this community, we do not lack for content in our language; we lack for content that reflects us.”**

English-Language Arts Network,  
*Proceedings*, 14 May 2012.

## THE IMPORTANT ROLE OF NEW TECHNOLOGIES IN OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES

Participation and collaboration: these are the key concepts guiding the use of Web 2.0 tools. These are also the ideas upheld by the obligations under Part VII of the *Official Languages Act*. For official language minority communities, new technologies are crucial for enhancing their vitality and ensuring their development. Several community initiatives with these objectives in mind have already been put in place. This fifth section presents the progress made and the challenges that remain in access to government services, education, media and culture. It also addresses other issues regarding youth, the creation of content in French, and federal programs designed to allow communities to participate in information and communications technology. But first, this section presents the enormous potential of new technologies for connecting communities.

### **Networking: reducing isolation**

Spread over a vast area, quite a few official language minority communities are far apart from each other. **New technologies, such as social media, present these communities with opportunities to open up doors and break down barriers of isolation.** For a number of witnesses, these technologies are a source of **vitality** for official language minority communities and provide new avenues for **collaboration**. During his appearance in October 2011, the Commissioner of Official Languages stated the following:

**“THE NEW MEDIA, THE NEW TECHNOLOGY, IS A TOOL. IT CAN BE USED TO HOMOGENIZE, TO ASSIMILATE, BUT ALSO TO DIFFERENTIATE, TO CREATE NEW COMMUNICATION LINKS AND MAKE INFORMATION ACCESSIBLE FOR PEOPLE WHO WOULD NEVER HAVE HAD CONTACT WITH THE OUTSIDE WORLD.”** <sup>171</sup>

In 2007, four researchers from the Université du Québec en Outaouais and the University of Ottawa submitted a research paper, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*,<sup>172</sup> to the Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities. The researchers looked at how Francophone communities are harnessing the potential of new technologies to encourage their political engagement, enhance public Francophone space and take part in discussions and issues that affect their future. According to one of the study's authors who appeared in fall 2011:

**“[O]UR STUDY ENABLED US TO DEMONSTRATE THAT THE ORGANIZATIONS OF THE [F]RANCOPHONE 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.”**<sup>173</sup>

However, there is no doubt that new technologies present enormous development potential for communities, especially the smallest ones. As stated by one CEFRIO official:

**“OUR ARGUMENT IS THAT TECHNOLOGY CAN HELP EQUIP SMALL COMMUNITIES — BOTH [F]RANCOPHONE COMMUNITIES OUTSIDE QUEBEC AND [A]NGLOPHONE COMMUNITIES IN QUEBEC — BY 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.”**<sup>174</sup>

In Quebec, one striking example would be Community Learning Centres (CLCs). Initially, these centres were opened to provide services to Anglophone communities outside the classroom. They appeared as a way to improve access to services for these communities, especially cooperation opportunities. The centres work with partners in a wide range of areas, such as health, education and economic development. Their missions are tailored to the needs of each community they serve. These centres have the technological facilities to communicate with one another and provide certain services to remote communities. During his appearance before the Senate Committee, one Quebec Community Groups Network (QCGN) official took pride in describing how useful these centres are to Anglophone communities:

**“THESE CLCs ARE LINKED THROUGH A VIDEO CONFERENCING NETWORK THAT HAS ALLOWED OUR YOUNG PEOPLE FROM REMOTE AREAS TO CONNECT WITH THE MOST REMARKABLE PLACES, INCLUDING SPACE. IT PERMITS COMMUNITY WORKERS AND VOLUNTEERS TO SHARE IDEAS, WORK COLLABORATIVELY ON PROJECTS, AND PARTICIPATE IN WIDER COMMUNITY DISCUSSIONS AND CONSULTATIONS.”**<sup>175</sup>

For **Anglophone minority communities**, social media serves as a **promotional tool**, an opportunity to **collaborate** among community members, and a **way to interact with Quebec’s Francophone majority**.

“THROUGH THESE TOOLS, OUR LEADERS AND STAKEHOLDERS REMAIN CONNECTED, AND WE ARE ABLE TO OUTREACH TO NEW AUDIENCES AND INNOVATE IN OUR OWN COMMUNICATIONS. SOMETIMES THESE PLATFORMS ARE THE BEST WAY TO COMMUNICATE WITH SOME OF OUR STAKEHOLDERS, PROMOTE OUR NEXT BIG EVENT OR GET ON THE MEDIA AND POLITICIANS’ RADAR SCREEN. ANOTHER VERY IMPORTANT POINT FOR OUR COMMUNITIES IS THAT SOCIAL NETWORKS ARE AVAILABLE TO ALL ORGANIZATIONS, WHICH ALLOWS US TO BETTER PROMOTE OUR MEMBERS’ ACTIVITIES AND SUPPORT OUR REGIONS.”<sup>176</sup>

For **Francophone and Acadian communities**, new technologies allow them to **connect with others who share a common language**, whether in the same region, elsewhere in the country or around the world. As such, social media presents a range of opportunities:

“THE FCFA AND A GROWING NUMBER OF MEMBER ORGANIZATIONS AND EVEN THEIR MEMBERS ARE CURRENTLY ACTIVE AND FOLLOWED ON FACEBOOK AND TWITTER, BECAUSE THESE ARE EXTRAORDINARY WAYS OF REACHING CITIZENS, INFORMING [F]RANCOPHONES ABOUT THE ACTIVITIES TAKING PLACE AT HOME, ENGAGING CANADIANS IN THE ISSUE OF THE [F]RANCOPHONIE AND LINGUISTIC DUALITY, AND PROMOTING EVERYTHING OUR COMMUNITIES ARE CONTRIBUTING TO CANADA’S RAPID EXPANSION.”<sup>177</sup>

## Access to government services in the language of choice

Federal institutions provide services to the public through a number of channels: in person, by phone or online. The provision of services is subject to the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*. In certain cases, new technologies may be useful for delivering services in the language of the individual’s choice. Services delivered online are not subject to geographic limitations and provide everyone with access at all times in the language of their choice. However, points of service in federal offices continue to be constrained by specific rules (e.g., significant demand) that result in services not being available everywhere at all times.

**In accordance with the principle of substantive equality, federal institutions must undertake to provide service of equal quality in both official languages, whether in person, by phone or online.** Year after year, most of the complaints received by the Office of the Commissioner of Official Languages pertain to active offer in person. In his appearance before the Senate Committee, the Commissioner of Official Languages noted the potential for new technologies to improve service delivery to the public:

“ONE OF THE REASONS WHY THE NUMBER OF COMPLAINTS IS DECLINING IS THAT IT WAS POSSIBLE, WITH THE TELEPHONE SYSTEM, FOR THE GOVERNMENT TO DIRECT PEOPLE TO EMPLOYEES WHO COULD ANSWER THEM IN FRENCH. IT IS THEREFORE EASIER TO SYSTEMATICALLY ORGANIZE A TECHNOLOGY TO CONNECT [F]RANCOPHONES OR [A]NGLOPHONES RATHER THAN NECESSARILY ORGANIZING STAFF AT A SPECIFIC COUNTER.”<sup>178</sup>



However, in his annual report last year, the Commissioner noted deficiencies in terms of services provided by email. According to his report card findings, both official languages were not always treated equally, and response times depended on the language, even when compared to services provided in person and by phone.<sup>179</sup> Given that new technologies are playing an increasingly greater role in providing services to the public, federal institutions need to pay close attention to respect for linguistic duality.

**A number of witnesses agreed that new technologies present enormous potential for official language minority communities in accessing federal services.** This involves providing the public with an active offer of services, in English and in French, and to make services available on as many platforms as possible. The Communications Policy of the Government of Canada states that institutions must provide 24-hour electronic access to public programs, services and information. An information specialist pitched the idea of setting up social media centres, similar to call centres, as a way to meet demand on these new platforms.<sup>180</sup>

Service Canada was cited a number of times as an example of an institution that has been able to go beyond existing regulatory obligations. According to practices in place, when a member of the public visits a local Service Canada office that does not have obligations under the *Official Languages Act*, the unilingual employee can refer the visitor to a service in that individual's preferred language under a directive issued in spring 2011.<sup>181</sup> The Web is one of the tools being considered by the institution for ensuring access to services in the language of choice. Members of the public can access their file online, in English or French. One Service Canada official remarked that many transactions are carried out online.<sup>182</sup> Other federal institutions (e.g., Veterans Affairs Canada, Citizenship and Immigration Canada, Parks Canada, Canada Revenue Agency) also provide online services to the public. Industry Canada, for its part, has undertaken to modernize its CommunAction website.

**“THIS SITE WILL ALLOW ELECTRONIC ACCESS TO INFORMATION ON FEDERAL ECONOMIC DEVELOPMENT PROGRAMS AND SERVICES THAT COULD BE OF USE TO [OFFICIAL-LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES]. OUR DEPARTMENT CONSULTED WITH THESE COMMUNITIES IN THE EARLY FALL TO FIND OUT WHAT THEIR INFORMATION NEEDS ARE AND HOW THEY WOULD PREFER TO OBTAIN INFORMATION FROM INDUSTRY CANADA. THE REDESIGN OF THE SITE WILL HIGHLIGHT THE BENEFITS OF WEB 2.0, IN PARTICULAR BY INCLUDING AN RSS FEED FOR SUBSCRIBERS TO RECEIVE INFORMATION ON DEPARTMENTAL DEVELOPMENTS IN THE AREA OF ECONOMIC DEVELOPMENT.”<sup>183</sup>**

During the public hearings, the FCFA took the opportunity to renew its call for an in-depth review of the current regulations regarding services. In its view, the regulations do not reflect recent technological advances:

**“[E]XTENDING THOSE OBLIGATIONS TO THE WEB UNIVERSE CLEARLY SHOWS THAT THE [REGULATIONS] ARE OBSOLETE. AS YOU KNOW, THESE REGULATIONS DATE BACK TO 1991, A TIME WHEN THE INTERNET DID NOT EXIST. [...] IT WOULD BE INCONCEIVABLE THAT, IN 2011, AN OFFICE DESIGNATED BILINGUAL OR NOT WOULD PUBLISH SOMETHING**

**ON THE WEB IN ONLY ONE LANGUAGE. ... I THINK THE REALITY IS MORE ADVANCED THAN WHAT IS CURRENTLY SET OUT IN THE REGULATIONS, AND THAT LIMITS SOME FEDERAL ORGANIZATIONS' ABILITY TO ACT. ... SOME THINGS ARE BEING DONE, BUT THEY GO AGAINST CURRENT REGULATIONS.”** <sup>184</sup>

That said, it appears that any move toward expanding services provided online by federal institutions would be welcome, based on Committee evidence. However, the fact remains that although service delivery using new technologies is promising, some members of the public still prefer to receive government information through more traditional channels (e.g., in person or by phone). This makes it important to keep both groups in mind and consider user preferences.

Quebec's Anglophone communities raised other important points concerning service delivery. First, access to government services in English remains a significant challenge in Quebec given the requirements of the *Charter of the French Language*. Provincial services are provided in English under certain conditions in education and health care, as well as in designated bilingual municipalities. Beyond that, Anglophones find it extremely difficult to access provincial services in their language. As for federal services, their availability is limited to areas that satisfy significant demand criteria. On the subject of social media, one QCGN official spoke about regional access to services provided by federal institutions and the potential lack of flexibility in the information provided through this kind of platform:

**“THE TWITTER ACCOUNTS AND FACEBOOK PAGES ARE MANAGED CENTRALLY. WHEN THE PRESIDENT OF THE TREASURY BOARD IS IMPRESSED BY THE FACT THAT TWEETS ARE COMING OUT IN BOTH LANGUAGES SIMULTANEOUSLY, IT CAN DO SO BECAUSE THOSE TWO INDIVIDUALS ARE SITTING IN AN OFFICE NEXT TO EACH OTHER, HERE IN OTTAWA, CONTROLLING THAT INFORMATION. WHAT DOES THAT MEAN IN TERMS OF REGIONAL ACCESS TO REGIONALLY SPECIFIC INFORMATION, ESPECIALLY IN AREAS WHERE NUMBERS DO NOT WARRANT THE PROVISION OF SERVICES IN ENGLISH AND FRENCH? ... THE TOOLS ARE ONLY AS GOOD AS THE STRUCTURE IN WHICH THEY ARE USED. IF THE STRUCTURE IS A CENTRALIZED CONTROL MODEL OF INFORMATION THAT IS COMING FROM OTTAWA, FROM A NATIONAL HEADQUARTERS, THEN THE INFORMATION THAT IS COMING OUT IS GENERALIZED, IT IS NOT REGIONALLY SPECIFIC AND MAY NOT BE TERRIBLY USEFUL TO THE PEOPLE ON THE GROUND.”** <sup>185</sup>

Lastly, it is worth highlighting the way some communities are innovating in an effort to improve access to government services. Such is the case of the Association of Manitoba Bilingual Municipalities. It invested in the development of “*DirectionManitoba.com*,” a Web portal that provides Manitobans with access to products and services in both official languages. <sup>186</sup> It would be difficult to ignore other innovative projects underway in that province. Bilingual service centres provide the public with one-stop access to municipal, provincial and federal services in the language of their choice. Then there is BizPal for permits, licensing and business registrations, all available online and in both official languages. <sup>187</sup>

## Education: exploring and experimenting with new technologies in schools

### The growing use of new technologies in minority-language schools

Schools play a crucial role in the development of official language minority communities. The mission of minority schools is twofold: promote educational success, and pass on the language and culture to students. **These schools need to learn how to use new technologies for a number of reasons: recruit students, reach remote communities, and ensure that young people have access to French-language content.** The needs in terms of networking and support for new technologies in these schools were brought to the Senate Committee's attention in 2005, when it carried out a major study on Francophone minority education.<sup>188</sup> The Senate Committee responded to similar calls in the report it issued last year on Quebec's English-speaking communities.<sup>189</sup>

#### NEW TECHNOLOGIES IN MINORITY SCHOOLS

The needs in terms of support for new technologies in minority schools were brought to the Senate Committee's attention a few times. French-language minority schools and Quebec's English-language minority schools experience similar situations since most of their schools are far apart. Consequently, they had to learn to innovate and harness new technologies in order to ensure their long-term survival. They used a virtual medium to collaborate and share information. The Senate Committee had made a recommendation to the federal government in its report on English-speaking communities regarding long-term support for Community Learning Centres. However, the government did not take any action. In its response released in spring 2012, although the government did praise the success of CLCs, it stated that to make such support a priority the Government of Quebec had to be on board as well. Canadian Heritage pledged to support these kinds of projects throughout the current Canada-Quebec agreement on education, but made no promises beyond 2013.

In some remote schools, new technologies help reduce isolation. As one LEARN Quebec official told the Senate Committee, Internet dependence is higher in remote areas.<sup>190</sup> According to CEFRIO:

**“IN THE FIELD OF EDUCATION, TECHNOLOGY CAN BE USED TO PROVIDE A BETTER EDUCATION TO STUDENTS LIVING IN COMMUNITIES THAT ARE ISOLATED OR THAT REQUIRE REVITALIZATION TO VARYING DEGREES. ... NETWORKING VIRTUAL CLASSROOMS OF STUDENTS, WHO IN SOME INSTANCES MAY BE SEPARATED BY HUNDREDS OF KILOMETRES, IS A VERY PROMISING APPROACH.”**<sup>191</sup>

New technologies used in the classroom may serve as a springboard to enhance the vitality of all communities. The Quebec English School Boards Association sees these new tools as a

learning and development opportunity for students rather than a threat.<sup>192</sup> According to the Canadian Teachers' Federation:

“[W]E TRULY BELIEVE IN THE POTENTIAL OF TECHNOLOGIES TO ENHANCE THE VITALITY OF OUR FRANCOPHONE COMMUNITIES THROUGH SCHOOLS ACTING AS SPRINGBOARDS FOR INFLUENCING USERS' HABITS.”<sup>193</sup>

**The growing accessibility of these new technologies and the ease with which young people use them have transformed how students learn in many minority schools.**<sup>194</sup>

Several of these schools already use leading-edge technologies. In Quebec, an official from LEARN Quebec estimated that 25%–30% of schools use digital tools in the classroom.<sup>195</sup> For Francophones, an FCFA official stated that use varies by location:

“THE INTENSITY VARIES ACROSS THE COUNTRY. IN SOME PLACES, STUDENTS COME IN TO CLASS WITH THEIR IPAD 2. THE CHILDREN OF THE FUTURE GENERATION ARE AT THAT POINT AND ARE USING THESE TECHNOLOGIES MORE AND MORE. THE QUESTION IS TO WHAT EXTENT THEY ARE ABLE TO FIND FRENCH CONTENT ON THOSE PLATFORMS.”<sup>196</sup>

The **lack of French-language content** is often one of the main concerns raised by Francophone teachers working in minority schools about the use of new technologies in the classroom. Creating virtual Francophone spaces to encourage networking appears to be essential. This need is particularly pressing in the smallest schools and in remote areas. An official from the Association canadienne d'éducation de langue française told the Senate Committee the following:

“[W]E WOULD LIKE TO TELL YOU ABOUT THE NEED TO INVEST IN ORDER TO CREATE [F]RANCOPHONE SPACES ONLINE; SPACES IN WHICH YOUNGSTERS WILL BE ABLE TO FIND THEMSELVES, RELISH THEIR [F]RANCOPHONE IDENTITY AND MEET OTHER YOUNG [F]RANCOPHONES. ... WE NEED TO CREATE FRANCOPHONE ONLINE SPACES WHERE YOUNG PEOPLE CAN EXPERIENCE THEIR [F]RANCOPHONIE, SPACES FOR FREEDOM, CONTENT CREATION, THE EXCHANGE OF IDEAS, DISCOVERING OTHERS, OTHER CULTURES AND THE WORLD. SPACES WHERE YOUNG PEOPLE CAN BE KNOWN AND RECOGNIZED AS [F]RANCOPHONES, PROUD OF THEMSELVES, WISHING TO INTERACT AS MEMBERS OF A [F]RANCOPHONE COMMUNITY AND OF A BILINGUAL AND FORWARD-LOOKING CANADIAN SOCIETY.”<sup>197</sup>

In September 2011, the Canadian Teachers' Federation released the findings of a national survey on the impact of information and communications technology on building Francophone identity in young people attending minority schools.<sup>198</sup> The study confirmed that French is used very little by young Francophones in social settings and that support is needed to create tools for exchanging knowledge. As pointed out by the study authors, technology is changing rapidly, and in English. The study identified ways to try to rectify the situation. According to the Canadian Teachers' Federation, it is imperative to:

- Foster initiatives that encourage experimentation and share the results in schools across the country;

- Invest in raising awareness in young people and making them responsible digital citizens;
- Create a digital literacy strategy for French-language schools;
- Develop the French vocabulary specific to technology, to exploring the world of entertainment and digital communication, and to modernizing the French language for use in text messaging;
- Foster critical judgment and creation on the Web, where young people can rediscover the pleasure of writing in French;
- Draw on successes in certain regions to gain a better understanding of how user habits can be influenced in a positive way; and
- Promote networking among technology specialists and begin discussions with firms that produce software and technological applications.<sup>199</sup>

Networking appears to be just as essential for post-secondary distance education. A recent study by the Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada<sup>200</sup> found that purchasing technological tools for educational purposes is costly and that educational institutions would find it worthwhile to form partnerships in order to fully benefit from these tools. Post-secondary distance education is growing in popularity, which is due to expanded course offerings, a younger target audience, and the fact that it is well suited to language instruction. Distance education appears to play a large role in the teaching of French as a second language.

In Quebec, a number of English-language schools are making use of new technologies through Community Learning Centres, an initiative funded under the Canada-Quebec agreement on minority-language education. This initiative was highly praised when the Senate Committee visited Anglophone communities last year. There are currently 37 CLCs across the province. LEARN Quebec works in partnership with these centres to provide educational technology and learning resources electronically. We will revisit this a little later.

Lastly, witnesses stated that students who make use of new technologies generally do quite well. An official from LEARN Quebec explained academic achievement by highlighting the dynamic, interactive aspect of these new tools, along with significant support from parents.

**“WE ARE VERY ENGAGED IN BEST EDUCATIONAL PRACTICE. WE ARE COMMITTED TO SOCIAL CONSTRUCTIVISM IN OUR CLASSROOMS. OUR STUDENTS ALWAYS SCORE HIGHER. I SAY ‘ALWAYS’ BECAUSE THEY ALWAYS SCORE HIGHER. IT GOES AGAINST THE CONVENTIONAL THINKING OF PEOPLE WHO DO NOT UNDERSTANDING E-LEARNING AND ONLINE EDUCATION, BUT IN FACT IT IS DYNAMIC AND INTERACTIVE. WE DO NOT BELIEVE IN LETTING STUDENTS SIT IN FRONT OF A COMPUTER FOR HOURS ON END. ON THE CONTRARY, THEY ARE INVOLVED AND VERY MUCH ENGAGED. IT IS COLLABORATIVE. OUR STUDENTS AND TEACHERS MUCH PREFER THE VIRTUAL SETTING TO THE BRICK-AND-MORTAR SETTING, AS A RULE. ... WHEN YOU HAVE THE SUPPORT FROM HOME, THERE IS NO**

QUESTION YOU GET BETTER RESULTS. WE HAVE SEEN THAT ON MANY OCCASIONS. THE REASON FOR THAT IS NOT JUST THAT YOU HAVE A COMPUTER AT HOME BUT THAT YOU NORMALLY ALSO HAVE THE PARENTS' SUPPORT. IT IS NOT SIMPLY THE TECHNOLOGY; AS A RULE, IT IS THE PARENTS' SUPPORT AND ENGAGEMENT THAT MAKES THE DIFFERENCE ALONG WITH THE TECHNOLOGY.”<sup>201</sup>

The Commission nationale des parents francophones presented a similar opinion regarding the importance of supporting parents in learning about new technologies. In fact, it has made it its goal to staunch the assimilation of young minority Francophones:

“IT IS THEREFORE OBVIOUS THAT WE SHOULD FOCUS OUR EFFORTS ON CONTACTING AND GUIDING PARENTS BECAUSE THEY ARE THE INITIAL AND PRIMARY EDUCATORS OF THE YOUNG PEOPLE WHO WILL BUILD CANADA'S FUTURE. IN ADDITION, SINCE EACH FAMILY IS A MICROCOSM OF SOCIETY, IF FAMILIES ARE FLOURISHING, SOCIETY IS TOO. ... [W]E FIRMLY BELIEVE IN THE NEED TO EQUIP INDIVIDUALS, AND PARENTS IN PARTICULAR, TO USE THE INTERNET AND NEW TECHNOLOGIES [.]”<sup>202</sup>

### **Federal institutions' efforts to bring new technologies into schools**

Anglophone and Francophone schools are eligible to receive funding in support of new technologies under federal-provincial/territorial agreements on education. Small schools, particularly those in remote areas, are generally the ones in greatest need of support for new technologies. Often these schools are more commonly found in minority communities.

**Resources made available through federal-provincial/territorial agreements on education provide these schools with support and are seen as crucial.** As pointed out by the Minister of Canadian Heritage and Official Languages, these agreements have made it possible to:

“... ESTABLISH DISTANCE TEACHING NETWORKS FOR REMOTE COMMUNITIES. THEY HAVE ALSO ENCOURAGED THE USE OF COMPUTERS IN THE CLASSROOM, AND ACCESS TO ONLINE TEACHING MATERIALS AND ONLINE OPPORTUNITIES FOR EXCHANGES.”<sup>203</sup>

Other federal institutions have also gotten involved in supporting new technologies in schools. One such institution is the NFB, which maintains a presence in schools across the country by providing them with access to a range of teaching and arts resources. An NFB representative told the Senate Committee that licence agreements have been signed with several provinces as well as with minority schools and teachers across Canada. This is how she described her institution's approach:

“WE HAVE APPROXIMATELY EIGHT MILLION CANADIAN STUDENTS WHO HAVE ACCESS TO NFB'S ONLINE SERVICE IN THE CLASSROOM. IT IS OF PARTICULAR VALUE TO TEACHERS WHO ARE TEACHING IN THE MINORITY LANGUAGE COMMUNITIES ACROSS CANADA .... WE PROVIDE EDUCATIONAL GUIDES, CHANNELS AND ORGANIZED FILMS. WE HIRE TEACHERS SO THAT WE ORGANIZE THE FILMS ACCORDING TO CURRICULUM AND AGE GROUPS, FILM DESCRIPTIONS, ONLINE VIRTUAL WORKSHOPS AND APPLICATIONS IN BLOGS AND NEWSLETTERS FOR EDUCATORS ALSO.”<sup>204</sup>

Since some teachers are not as comfortable with using new technologies in the classroom, training workshops are held to show them how to use NFB tools in class. LEARN Quebec, one of the organizations that appeared before the Senate Committee, spoke favourably about its use of NFB-developed educational resources.<sup>205</sup>

Statistics Canada is another example of an institution providing online educational resources. Its products are designed for teachers, students and post-secondary institutions. They were developed to provide Canadians, especially young people and educators, with direct access to information on current trends and issues.

### **Some Francophone cases**

The Senate Committee took particular interest in a few Francophone initiatives. One involved the use of laptop computers in British Columbia. During his appearance before the Senate Committee last fall, the Commissioner of Official Languages gave the example of a Francophone school in British Columbia that provided online courses to all Francophone Grade 11 students:

**“THE CLASS WAS IN VICTORIA, AND [F]RANCOPHONE STUDENTS WERE ATTENDING IT IN VANCOUVER, CAMPBELL RIVER AND A HOST OF OTHER SCHOOLS THAT DID NOT HAVE THE OPPORTUNITY TO HAVE A GRADE 11 PHYSICS TEACHER. THROUGH THIS METHOD OF COMMUNICATION, IT WAS POSSIBLE TO GIVE THE CLASS TO ALL GRADE 11 STUDENTS IN THE SMALL SCHOOLS ALL ACROSS BRITISH COLUMBIA.”<sup>206</sup>**

Similar examples were given for Saskatchewan. To some extent, new technologies can help explain the rise in enrolment in Francophone minority schools. An official from the Association canadienne d'éducation de langue française gave the following example:

**“IN SASKATCHEWAN, NOT SO LONG AGO, SCHOOLS THAT WERE FAR FROM CERTAIN CENTRES, AND THERE ARE MORE OF THEM THAN THERE ARE SCHOOLS IN THE URBAN CENTRES, HAD GOOD ACCESS TO VIRTUAL NETWORKS. WHEN THERE WERE NOT ENOUGH STUDENTS, MAINLY AT THE SECONDARY LEVEL, TO OFFER A MATH COURSE, THEY WOULD BE BROUGHT TOGETHER AS A VIRTUAL FIVE-CLASSROOM CLASS TO BE TAUGHT MATH WITH A TEACHER AND CAMERAS. SO ACCESS TO LEARNING IN SASKATCHEWAN, AND PROBABLY ELSEWHERE AS WELL, IS FAR GREATER.”<sup>207</sup>**

Some school boards, particularly in British Columbia, have set up blogs so that young Francophones can express themselves online. These tools are seen as useful for encouraging students, teachers and school board staff to network and share. They are highly useful and indispensable for reducing isolation. During his appearance before the Senate Committee, an official from the Association canadienne d'éducation de langue française had this to say:

**“ON THE ONE HAND, YOUNG [F]RANCOPHONES LIVE IN A VIRTUAL UNIVERSE THAT IS QUITE [A]NGLOPHONE, AND ON THE OTHER HAND, THE SCHOOL FORBIDS — NOT EVERYWHERE, BUT IN MANY PLACES — MOST OF THESE PLATFORMS. LUCKILY, THERE ARE MANY INITIATIVES AIMED AT CREATIVELY INTEGRATING THE USE OF THESE NEW PLATFORMS**

**FOR EDUCATIONAL REASONS. FOR EXAMPLE, THE USE OF TEXTING FOR COLLECTIVE POETRY, THE CREATION BY THE STUDENTS OF MINI-WEBSITES AND BLOGS WHERE THEY CAN EXPRESS THEMSELVES AND STATE THEIR POSITION ON ISSUES THAT INTEREST THEM SUCH AS SPORTS, MOVIES, FASHION, AND SO FORTH.”** <sup>208</sup>

The Association canadienne d'éducation de langue française raised the point that parents and teachers need to be actively involved in the process:

**“[S]O AS NOT TO BECOME QUICKLY OUT OF TOUCH WITH YOUTH, AND TO BE ABLE TO FULFIL OUR ROLE AS EDUCATORS THROUGHOUT THEIR CULTURAL DEVELOPMENT, BOTH FAMILIES AND SCHOOLS MUST DEVELOP THE INTERPERSONAL AND TECHNOLOGICAL SKILLS THAT HAVE BECOME NECESSARY IN TODAY’S WORLD. ... FOR EXAMPLE, WE SHOULD OFFER PARENTS ONLINE RESOURCES THAT PROVIDE THEM WITH TIPS AND IDEAS TO DEVELOP THEIR CHILDREN’S [F]RANCOPHONE IDENTITY IN THE CONTEXT OF THE NEW TECHNOLOGIES THEY USE. WE SHOULD ALSO OFFER TEACHERS RESOURCES IN FRENCH ON THE USE OF NEW TECHNOLOGIES IN THE CLASSROOM, AT SCHOOL, ET CETERA. ... EDUCATORS MUST BE ATTENTIVE AND MENTOR YOUNG PEOPLE ON SOCIAL NETWORKS. IF IT DOES NOT HAPPEN AT SCHOOL, CHILDREN ARE ON THEIR OWN. AND IN ADDITION, EVERYTHING HAPPENS IN ENGLISH IN OUR COMMUNITIES.”** <sup>209</sup>

During its public hearings, the Senate Committee met with officials from two schools – one primary, the other secondary – that use new technologies extensively.

First, there is the Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska (C@HM), a rural school with an enrolment of about 220 serving the villages of Clair, Lac Baker, Baker Brook and St. Hilaire, New Brunswick. It strives to incorporate information and telecommunications technologies into its activities. It does this by maintaining an active Web presence, regularly using social media in its instruction and providing its teaching staff with a wide range of learning and development opportunities. The school's principal explained the approach as follows:

**“OUR STUDENTS ARE DIFFERENT, AND SCHOOLS WILL HAVE TO ADAPT TO THEM. WE WILL HAVE TO CHANGE OUR TEACHING METHODS TO ENSURE THAT STUDENTS WITH DIFFERENT NEEDS CAN LEARN VARIOUS THINGS. I WOULD SAY THAT IS A MAJOR CHALLENGE FOR SCHOOLS. ... [S]CHOOLS MUST BE ABLE TO CONNECT. ... WE MUST EXPERIMENT AND TRY THINGS. SOME THINGS WORK BETTER THAN OTHERS WHEN IT COMES TO ORGANIZATIONAL CULTURE. RISKS HAVE TO BE TAKEN, AND THERE ARE CERTAIN AREAS WHERE MORE RISKS CAN BE TAKEN. WE MUST CONSIDER EDUCATIONAL USE.”** <sup>210</sup>

C@HM is deeply involved in Web 2.0 initiatives. For instance, it created a blog for students in grades 7 and 8 to provide educational support and to compile student assignments and thoughts by focusing on communication, collaboration and feedback. It is also a way to encourage reading and writing. The principal described how the blog is used:



**“PARENTS CAN SUBSCRIBE TO THEIR CHILD’S BLOG. SO, WHEN A CHILD WRITES SOMETHING, THEIR GRANDFATHER, GRANDMOTHER OR UNCLE — MAYBE EVEN IN FLORIDA — MAY RECEIVE AN EMAIL SAYING THAT PIERRE OR PAUL HAS WRITTEN SOMETHING AND THEY CAN COMMENT ON IT. SO WHEN WE KNOW THAT PEOPLE ARE GOING TO READ WHAT WE HAVE WRITTEN, WE TEND TO PREPARE BETTER AND BE MORE CAREFUL. THINK ABOUT THE POTENTIAL OF A YOUTUBE VIDEO. WHEN WE KNOW THAT WE WILL BE POSTING SOMETHING ON YOUTUBE AND THAT THE POTENTIAL IS THROUGH THE ROOF, WE TEND TO PREPARE BETTER.”** <sup>211</sup>

C@HM also uses wikis, tablets and an online portal to help students develop their technological skills and encourage creative collaboration, all of this tailored to their individual needs and varied interests. According to the principal, experimentation and the sharing of best practices are important, as is support for teachers’ professional development. <sup>212</sup>

Then there is Collège Éducacentre. Established in 1992, it has three physical campuses (Vancouver, Victoria and Prince George) and one virtual campus. According to the latest census data for British Columbia, there are four times as many non-Francophones who speak French as there are native French-speakers. This means that in BC a significant pool of potential students is interested in studying French as a second language. The Collège Éducacentre has made francization one of its niche activities, providing a wide variety of courses and programs to meet the demand for instruction in French-as-a-second language, all of it available by distance education.

Collège Éducacentre offers a diverse range of educational services to BC’s Francophone community. A number of college-level programs were developed in the 2000s, including a number of them available through distance education starting in 2004 (e.g., administration, education, languages and communications, health, tourism and hotel management). This is how the Collège Éducacentre representative described the benefits of social media in post-secondary education:

**“AT THE COLLÈGE ÉDUCACENTRE, WE RECOGNIZE THE POTENTIAL OF SOCIAL MEDIA AND USE ALL MEANS AVAILABLE TO BENEFIT FROM IT. FRANCOPHONES FROM BRITISH COLUMBIA ARE SPREAD OUT OVER A LARGE AREA. MOST OF OUR STUDENTS ARE TAKING PART-TIME COURSES WHILE WORKING. DISTANCE EDUCATION ENABLES STUDENTS TO TAKE COURSES AT HOME AT THEIR LEISURE. ... IN A [F]RANCOPHONE MINORITY CONTEXT, THE SOCIAL MEDIA BREAKTHROUGH ALSO HAS THE POTENTIAL TO INCREASE THE NUMBER OF SERVICES AND PROGRAMS SO AS TO ACHIEVE A LEVEL SIMILAR TO THE ONE AT [A]NGLOPHONE INSTITUTIONS.”** <sup>213</sup>

The Director General of the Collège Éducacentre presented recommendations on funding aimed at encouraging the development of digital infrastructure, supporting the use of social media in adult education and training, maintaining French-language distance education networks, fostering the sharing of new programs and supporting teacher and trainer development. <sup>214</sup>

### Some Anglophone cases

During public hearings last year, the Eastern Townships School Board was greatly admired for the way it had embraced new technologies. The School Board provides a range of development opportunities to staff through podcasts, videos, teleconferencing, interactive boards, etc. Every student is given a laptop computer starting in Grade 3. The School Board's embracing of new technologies appears to have led to improved academic achievement, lower drop-out rates and development opportunities for teaching staff. Witnesses spoke about the importance of providing long-term access to financial resources in order to continue this initiative and help new teachers embrace new technologies as well.<sup>215</sup>

In Quebec, the pilot project *École éloignée en réseau* was launched about a decade ago. The project brings together the expertise of CEFRIO and a team of academics to support pilot projects in small schools throughout the province. It aims to come up with new solutions for improving the vitality of small schools, based in part on the use of new technologies. This project is active in about one hundred schools, some of them English-language schools. A CEFRIO representative described the initiative:

**“WE ARE ALSO AWARE OF THE [A]NGLOPHONE 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. ... 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.”**<sup>216</sup>

A representative from the Quebec English School Boards Association spoke about the importance of new technologies to English-language schools in remote communities:

**“FOR STUDENTS AT A SMALL ENGLISH SCHOOL IN BONAVENTURE, IN GASPÉ OR CHIBOUGAMAU, HOOKING UP IN REAL TIME WITH A TEACHER FROM QUEBEC CITY OR MONTREAL CAN BE THE ONLY WAY OF GETTING ACCESS TO A SECONDARY 5 CHEMISTRY COURSE, OR A WORKSHOP ON PREVENTING CYBERBULLYING.”**<sup>217</sup>

One of LEARN Quebec's roles is to provide such online learning services. An official from the organization outlined the types of activities offered, including distance education courses, homework support, online tutorials, videoconferencing and e-newsletters with multimedia content.

“THESE ARE RESOURCES THAT ARE AVAILABLE 24 HOURS A DAY, SEVEN DAYS A WEEK. THEY SIMPLY HAVE TO COME ON TO OUR WEBSITE. OUR WEBSITE IS MUCH MORE THAN A WEBSITE. IT IS A CONTENT MANAGEMENT SYSTEM, A SOPHISTICATED, OPEN-SOURCE DATABASE. WE HAVE OVER 300,000 PAGES OF MATERIAL ON THIS PARTICULAR SITE, INCLUDING RESOURCES FOR EDUCATORS, STUDENTS, BUT ALSO FOR PARENTS OFTEN WHO WANT TO KNOW WHAT IS GOING ON INSIDE THE CURRICULUM.”<sup>218</sup>

An official from the organization spoke about the importance of having access to qualified teachers, which is why LEARN Quebec offers real-time workshops and provides access to online communities so that Quebec’s Anglophone teachers can learn, collaborate and share knowledge.<sup>219</sup>

Social media is seen as extremely useful to Quebec’s English-language schools since they provide easy and quick access to information in English that would otherwise be difficult to obtain. An official from LEARN Quebec had this to say:

“WE USE TWITTER, FACEBOOK AND ALL OF THESE DEVICES TO SUPPLEMENT AND COMPLEMENT MUCH OF THE CURRICULUM MATERIAL, SIMPLY BECAUSE WHAT COMES FROM THE PUBLISHERS IN QUEBEC IS NOT ADEQUATE FOR OUR PARTICULAR NEEDS.”<sup>220</sup>

## Media and culture: reflecting communities

### Arts and culture: a promising application of new technologies

The use of new technologies in the cultural sector appears to be quite promising. As in many other sectors, arts and culture organizations in official language minority communities must be at the leading edge of technology in order to compete with what the rest of the industry is doing. We are seeing a growing use of the Web, multimedia tools, digital platforms and mobile applications. The FCCF conducted an online survey<sup>221</sup> showing that, while most of its members have a website (67%), these websites are not very interactive (38%) and rarely allow visitors to purchase cultural products (21%).

Developing Web capabilities poses a major challenge for minority Anglophone and Francophone communities alike. **Support for new technologies appears to be essential for reaching young people, fostering the next generation of artists, decentralizing production, leveraging supply and thereby enhancing community vitality.** This was highlighted by the Senate Committee in a 2009 study.<sup>222</sup>

**SUPPORT FOR NEW TECHNOLOGIES IN ARTS AND CULTURE**

In 2009, the Senate Committee addressed the issue of support for new technologies as part of its study on Francophone arts and culture. It recommended “That the Department of Canadian Heritage, in collaboration with federal institutions working in the arts and culture sector, ensure that Francophone communities in minority settings have access to sufficient resources (both human and financial) to support the development of arts and culture in their region and to enhance their vitality, in particular to support: ... the use of new technologies.” In its response to the Senate Committee’s report, the Government referred to the Interactive Canada Fund, which supported the creation of Canadian online applications and interactive cultural content developed by official language minority communities. This Fund was abolished in the 2012 Budget and will wind up operations shortly.

As pointed out by a FCCF official, the impact of new technologies is being felt at all points of the cultural continuum:

**“[T]HE EFFECT OF DIGITIZATION ON ARTS AND CULTURE IS BEING FELT AT ALL POINTS ON THE CULTURAL CONTINUUM: DURING CREATION, BROADCAST, DISTRIBUTION AND RECEPTION OF THE WORK BY THE PUBLIC. SO WE CAN SAY THAT ALL STAKEHOLDERS IN THE CULTURAL CONTINUUM ARE INVOLVED IN ONE WAY OR ANOTHER IN THIS TECHNOLOGICAL REVOLUTION.”** <sup>223</sup>

Regarding access to technological tools for supporting arts and culture organizations, the situation varies. **As for Francophones**, the FCCF pointed out that the extent to which new technologies are taken up depends on the region, arts sector and, as we will see later, available resources. <sup>224</sup> In an online survey <sup>225</sup> of its members, the FCCF identified a number of challenges that include unfamiliarity with tools and the lack of capacity to use them, a lack of time and money, and risks surrounding copyright compliance. Francophones appear to be highly engaged in social media: close to 83% of the FCCF membership say they have a Facebook profile or page. In total, 74% of respondents reported having access to any equipment they need to meet their Internet and social media needs. It seems that, in general, the clear lack of minority Francophone digital culture may be contributing to Francophone assimilation, which is advancing as quickly as the Internet and its ever-growing presence in their day-to-day life.

**As for Anglophones**, the English-Language Arts Network (ELAN) spoke about difficulties accessing the Web in some regions and the potential of social media for the work of Quebec’s Anglophone artists and for promoting linguistic duality. Four themes emerged: accessibility, connection, control and funding. <sup>226</sup> According to ELAN:

**“THE BOUNDARIES BETWEEN LINGUISTIC AUDIENCES ARE LESS DEFINED ONLINE WHERE AUDIENCES TEND TO BE LINKED DUE TO COMMON NICHE INTEREST, RATHER THAN THE LANGUAGE OF DELIVERY.”** <sup>227</sup>

## Federal institutions in support of connected arts and culture

Under the Canada Interactive Fund, funding was made available to minority Canadian educational institutions, museums and cultural associations beginning in 2009. The FCFA and the Minister of Canadian Heritage and Official Languages referred to the Fund during their appearances before the Senate Committee in fall 2011.<sup>228</sup> The Senate Committee learned of the Fund's elimination in June during the FCCF's appearance.<sup>229</sup> The Canadian Heritage website states that the program will wind down in 2012–2013.<sup>230</sup>

The Minister of Canadian Heritage and Official Languages said that other programs supporting culture now have special digital media components (e.g., Canada Book Fund, Canada Periodical Fund, Canada Music Fund, Canada Media Fund, Cultural Development Fund). For example, the Canada Media Fund supports the development of software applications for current and emerging digital platforms. Other federal agencies are also active online (e.g., NFB, Telefilm Canada, CBC/Radio-Canada, National Arts Centre, Canada Council for the Arts). However, based on the evidence heard, it appears that this support is often ad hoc, such as to set up specific projects without any long-term commitment to maintain them.

During its public hearings, the Senate Committee met with an NFB official who outlined many of the initiatives undertaken since 2008, when the institution embraced digital technology.<sup>231</sup> Close to 2,000 of its productions are now available on various platforms: Web, blog, mobile, etc. CBC/Radio-Canada is another example of an institution that has embraced digital technology. The Crown corporation relies heavily on its Web platform to deliver and store audio and video content; this gives all Canadians the ability to play back regional content online and on demand.<sup>232</sup>

## Internet, new media and social media in the service of Francophone culture

For Francophone and Acadian communities, new technologies are destined **to change the face of Francophone arts and culture**. Not only do they facilitate communications, networking and exchanges, but they also change how works are delivered and provide new ways for creating them. They also serve to **develop a Francophone digital culture**. Arts and culture organizations believe that not only must there be access to new technologies, but also that their use needs to be promoted. With the existence of these new tools, CEFRIO believes that the consumption of cultural products in French is growing:

**“WITH A COMPUTER OR IPAD CONNECTED TO INTERNET THROUGH A HIGH-SPEED NETWORK, VIRTUALLY ANY FRANCOPHONE, WHETHER IN MONCTON OR MAILLARDVILLE, CAN NOW ACCESS CULTURAL PRODUCTS IN THEIR OWN LANGUAGE. THEY CAN WATCH EPISODES OF TEMPS D’UNE PAIX, DOWNLOAD SONGS BY THE GROUP RADIO RADIO, OR READ LE DROIT OR THE E-BOOK OF THE ORIGINAL FRENCH VERSION OF AROUND THE WORLD IN 80 DAYS.”**<sup>233</sup>

With the use of the Internet, new media and social media, we are witnessing the emergence of a new generation of Francophone creators. Audiences themselves become content creators and are involved in developing artistic works.<sup>234</sup> Cultural exchanges among French-speaking Canadians are steadily growing. These tools are increasingly used as educational resources or as vehicles for conveying Canada's cultural and linguistic values.<sup>235</sup>

That said, one researcher pointed out that, while the tools are there, this does not mean that cultural consumption by audiences not used to consuming this type of product will automatically increase.<sup>236</sup> The FCCF agreed, stating that, while availability and access have expanded in the new digital world, knowledge about the works has not followed suit.<sup>237</sup> Ways must therefore be found to draw attention to them. This involves reaching out to the consumers themselves, as well as those around them. According to one researcher:

**“BASICALLY, IF CULTURAL OFFERINGS ARE PLENTIFUL, PEOPLE ARE MORE LIKELY TO CONSUME THEM, BUT IT IS LINKED TO OTHER FACTORS, FOR INSTANCE, TO HOW TASTE IS TRANSMITTED BY THOSE WE CALL OUR PEERS, IN OTHER WORDS, OUR FAMILY, PEOPLE AT SCHOOL, OUR FRIENDS. SO THAT IS WHY, JUST FOR YOUNG CONSUMERS, THAT IS IMPORTANT, BECAUSE PEERS CAN HAVE A BIG INFLUENCE. OTHER YOUNG PEOPLE THEIR AGE WILL TELL THEM THEY LIKE CERTAIN MUSIC OR SUGGEST THEY READ A CERTAIN BOOK, AND THAT IS HOW THEY WILL BE INFLUENCED.”**<sup>238</sup>

More specifically regarding social media, the researcher said:

**“PEOPLE WHO ARE ALREADY BIG CULTURAL CONSUMERS WILL USE SOCIAL MEDIA TO ACCESS MORE CULTURE OR TO FIND EASIER ACCESS TO INFORMATION ON THE WORKS THEY LIKE.”**<sup>239</sup>

This means that the Francophone cultural community can certainly be delighted with the opportunities provided by new technologies to **forge connections** and **reduce isolation**. Witnesses said that these new technologies have helped change how Canada's Francophones relate to one another and share culture. **However, the use of these technologies also brings risks, since this is an area where English dominates and where young people are naturally drawn to consume cultural products in English.** The FCCF expressed the following challenges:

**“[I]T IS SOMETIMES DIFFICULT TO ASSERT YOURSELF AS A MINORITY AND TO DISTINGUISH YOURSELF AS A [F]RANCOPHONE IN THIS SEA OF INFORMATION. THIS IS ESPECIALLY TRUE IN THAT MANY OF THE ORGANIZATIONS WE WORK WITH HAVE FEW FINANCIAL AND HUMAN RESOURCES TO DEDICATE TO IT. IT IS A BIG CHALLENGE BECAUSE THE WEB IS GROWING QUICKLY AND IT IS DIFFICULT TO FOLLOW ALL THE NEW TRENDS. AS SOON AS NEW STRATEGIES ARE DEVELOPED, THEY QUICKLY BECOME OUTDATED, SOMETIMES EVEN BEFORE THEY HAVE BEEN FULLY IMPLEMENTED.”**<sup>240</sup>

A few federal arts and culture institutions have already begun **setting up space in French on the Web**. This is particularly true of the NFB. The representative from that organization said the following:

**“OUR VIEW IS THAT THE [F]RANCOPHONE PRESENCE IS ALWAYS INSUFFICIENT ON THE WEB. IN FACT ONE OF [NFB.CA’S] MAJOR GOALS WAS TO OFFER A SPECIAL PLACE TO [F]RANCOPHONE CULTURE ON THE WEB. THERE HAS BEEN AN INCREASING PRESENCE OVER THE YEARS, WHETHER THAT BE WITH RADIO-CANADA, TOU.TV OR DAILYMOTION, WHERE ONE CAN FIND MORE [F]RANCOPHONE PRODUCTIONS, BUT WE WOULD LIKE TO SEE EVEN MORE OF THEM. THANKS TO SOCIAL TOOLS NOW THE [F]RANCOPHONE SPACE IS GROWING, BUT IN MANY CASES THE MATERIAL IS TRANSLATED. WE AT THE NFB WERE AWARE THAT WE NEEDED TO OFFER MORE [F]RANCOPHONE CONTENT OR PEOPLE WOULD ACQUIRE OTHER CONSUMING HABITS ON THE WEB.”** <sup>241</sup>

CBC/Radio-Canada has also played a leading role in expanding the amount of French-language content available online. An official from this institution said the following:

**“THE MAIN CHALLENGE FACING CANADIANS, PARTICULARLY FRENCH-SPEAKING CANADIANS, IS TO ENSURE A STRONG PRESENCE ON THE DIGITAL LANDSCAPE BY CREATING SPACES ABLE TO SHOWCASE ORIGINAL FRENCH-LANGUAGE CONTENT THAT IS RICH, VARIED AND RELEVANT. THAT IS PRECISELY THE APPROACH ADOPTED BY RADIO-CANADA IN LAUNCHING TOU.TV, NORTH AMERICA’S LEADING FRENCH-LANGUAGE WEB TV SERVICE. CONCEIVED, INITIATED AND OPERATED BY RADIO-CANADA, TOU.TV IS A PARTNERSHIP AMONG A NUMBER OF FRENCH-LANGUAGE PRODUCERS AND BROADCASTERS IN CANADA AND AROUND THE WORLD.”** <sup>242</sup>

### **The public hearings also highlighted gaps in the availability of digital works in French.**

An official from CEFRIO pointed out a major imbalance concerning the availability of French-language resources on Amazon. <sup>243</sup> An official from the Association nationale des éditeurs de livres told the Senate Committee about an e-book warehouse, created in 2009, with over 9,000 French-language titles published in Quebec and elsewhere in Canada. <sup>244</sup> Half of French-Canadian publishers have signed on. <sup>245</sup> The Minister of Canadian Heritage had this to say:

**“AN IMPORTANT POINT TO MAKE IS THAT WE ARE ALSO IN EARLY DAYS WITH REGARD TO THIS TECHNOLOGY. ... WHERE YOU ARE PURCHASING YOUR BOOKS ONLINE, FOR EXAMPLE WITH THE IPAD, THEIR ONLINE STORE MAY NOT BE AS EVOLVED WITH REGARD TO FRENCH CONTENT AS OTHER ONLINE BOOKSTORES. IN TIME IT WILL CATCH UP. ... AS MORE PEOPLE BUY THE DEVICE AND REALIZE THE MARKET IS THERE, THINGS WILL SHIFT.”** <sup>246</sup>

The FCCF added its own comments to explain the challenges facing the book industry:

**“[F]OR THE [F]RANCOPHONE BOOK INDUSTRY OUTSIDE QUEBEC, THERE ARE ONLY 17 FRENCH-LANGUAGE BOOKSTORES OUTSIDE QUEBEC. HOWEVER, IT IS THROUGH THEM THAT WE CAN BETTER REACH OUT TO READERS LOCALLY. WE NEED TO MAKE SURE THAT WE SAVE SOME THINGS FROM DIGITIZATION. MOREOVER, THAT IS WHY THE REGROUPEMENT DES ÉDITEURS CANADIENS-FRANÇAIS IS TAKING PART IN THE ‘ENTREPÔT NUMÉRIQUE’ PROJECT BEING CONDUCTED BY THE ASSOCIATION NATIONAL DES ÉDITEURS DE LIVRES. SO THIS SECTOR HAS MANAGED THE TECHNICAL CHALLENGES WITH RESPECT TO THE BOOK DIGITIZATION, BUT THERE IS STILL WORK TO BE DONE TO DEVELOP MIXED MARKETING**

STRATEGIES TO ENCOURAGE THE SALE OF PRINT BOOKS, WHILE DEVELOPING THE SALE OF DIGITAL BOOKS. YOU WILL AGREE THAT IT IS A REAL HEADACHE WITH THE LIMITED MEANS THAT SOME OF THE SMALLER PUBLISHING HOUSES HAVE.”<sup>247</sup>

The Regroupement des éditeurs canadiens-français sent a follow-up to the Senate Committee describing the digital issues in the publishing industry:

- **Formats:** Right now, e-books can be published in two formats: interactive PDF or ePub. Most users prefer the ePub format, but it costs a great deal more to produce and requires an intensive review process. A new and improved format, ePub3, will be available in the near future. All e-readers are not compatible with all formats. As we make the transition to digital media, we can never be sure which format will become the standard or which will be the best. Our publishers do not have the human resources required to conduct the necessary research.
- **The draw of English-language literature:** The English-language book industry has taken the digital world by storm. We often hear complaints from Francophone readers that not enough material is available in French. And, even when our e-books are available, people sometimes cannot find them or do not even think to look for them. In areas where English-language culture is a big draw, as is the case in some Francophone and Acadian communities, we must find ways to distinguish ourselves.
- **Marketing:** E-books do not need to be shipped, and they can be accessed by audiences that have difficulty acquiring hard copies of books from publishers. However, the e-book market has a very broad base (multiple sites). The most popular sites, such as those hosted by Amazon and Apple, tend to promote bestsellers. How can smaller players better reach their audiences in the digital realm?
- **Cost:** People who buy e-books often expect the price to be lower. In French, the standard price is approximately 75% of the cost of the hard copy of a book. People have a hard time understanding that the French-language audience is not large enough to absorb the cost the way the English-language audience can and, for now, going digital represents an investment, not profit.
- **Borrowing:** Quebec has developed a lending system for libraries that uses a built-in expiry date for e-books. Once the borrowing period is up, the file disappears from the e-reader. We are waiting for this kind of system to become universally available (depending on the book chain) elsewhere in Canada.<sup>248</sup>

For the music industry, it is clear that many young Francophones are consuming music in English. The same goes for movies. Ways to encourage them to consume cultural and artistic products in their language need to be explored. This is why the NFB provides remote communities with access to digital cinema, an effective and affordable way to provide content in minority communities.<sup>249</sup> The FCCF pointed to the Alliance nationale de l'industrie musicale, which developed a playlist on YouTube to boost the number of clicks on videos by Francophone minority artists.<sup>250</sup>



## Promoting arts and culture online: bringing communities closer together

Several witnesses acknowledged that promotion helps **expand offerings to interested audiences, increase revenues** and **attract young people**. Creating virtual infrastructure and interactive databases, putting multidisciplinary cultural presentation sites online and supporting artist training and capacity-building initiatives are some of the solutions being considered. However, in this new digital age, some artists are spending more time on promotion than on creating new works.<sup>251</sup> As for cultural organizations, the desire is strong, but sometimes resources are limited, as stated by one researcher:

“PEOPLE ARE WILLING TO USE THESE TOOLS BECAUSE THEY SEE THE BENEFITS. FRANCOPHONE ARTISTS AND CULTURE CAN BE PROMOTED MUCH MORE EASILY. AT THE SAME TIME, COMMUNITY ORGANIZATIONS SOMETIMES NEED SIGNIFICANT RESOURCES TO BE ABLE TO USE THESE TOOLS, RESOURCES THAT THEY ARE OFTEN LACKING. SO, IT DEPENDS ON THE PEOPLE INVOLVED. THEY MAY BE MORE OR LESS COMFORTABLE WITH THESE TECHNOLOGIES. THEY MAY SUGGEST FAIRLY INNOVATIVE PROJECTS. THEY MAY SOMETIMES ONLY HAVE TIME TO MANAGE DAILY OPERATIONS AND NOT TO MANAGE A WEBSITE. INEQUALITY EXISTS FROM THAT PERSPECTIVE OR AT LEAST FROM A RESOURCE PERSPECTIVE. HOWEVER, THE WILLINGNESS IS THERE BECAUSE SUCH TECHNOLOGY PROVIDES A GREAT DEAL OF VISIBILITY.”<sup>252</sup>

The above findings also appear to apply to Quebec’s Anglophone communities. For them, **networking** opportunities go even beyond the strict community framework since the artists present an opportunity to foster dialogue with the Francophone majority. ELAN told the Senate Committee about a project under development that will draw attention to Anglo-Quebec artists:

“WE ARE GOING TO BE TAKING THE STORIES ABOUT ARTISTS THAT EXIST IN RADIO, TELEVISION, WEB, PRINT, AND TRYING TO COMMUNICATE WITH THE [F]RANCOPHONE MAJORITY, WITH OUR NEIGHBOURS, TO CREATE AN AUDIENCE BUT ALSO TO CHANGE SOME OF THE NEGATIVE STEREOTYPES WITH WHICH WE CONSTANTLY STRUGGLE. ARTISTS PRESENT AS POSITIVE, INTEGRATED AND HIGHLY BILINGUAL.”<sup>253</sup>

**For Anglophones as well as Francophones, the public hearings showed that it is important to support independent production so as to more accurately reflect official language minority communities.** This ensures the vitality and creation of representative, strong and diversified content. Efforts are underway within federal institutions. The NFB, CBC/Radio-Canada and the Canada Media Fund all support independent minority production to some extent. However, for independent producers to be able to fully benefit from the digital economy, they must have access to programs that take into account their specific challenges and their own realities. The FCCF summarized current challenges this way:

“THE VERTICAL INTEGRATION OF THE COMMUNICATIONS INDUSTRY FOCUSES ON THIS TREND AND LEADS TO CONSIDERABLE CHALLENGES. HOW CAN SMALL [F]RANCO-CANADIAN COMPANIES COMPETE WITH BIG COMMERCIAL EMPIRES? THE CHALLENGE OF THE MULTIPLATFORM, WHICH WE HAVE ALREADY MENTIONED, IS ALL ENCOMPASSING AND IS FELT ON A DAILY BASIS IN THIS FIELD OF ACTIVITIES. IN FACT, PRODUCERS WHO WANT TO GET FUNDING FROM THE CANADA MEDIA FUND MUST DEPLOY THEIR PROJECTS ON MORE THAN ONE PLATFORM IF THEY WANT TO OBTAIN THE FUNDING DESIRED. THE TEAMS OF PRODUCERS ARE CERTAINLY WELL INFORMED, BUT THERE ARE NOT MANY [F]RANCOPHONE EMPLOYEES AVAILABLE.”<sup>254</sup>

The Quebec English-language Production Council felt that Part VII of the *Official Languages Act* could provide solutions to many of the problems experienced by independent producers.<sup>255</sup>

One researcher made the case for more support for research in arts and culture in order to gain a better understanding of the use of digital formats and new trends in cultural consumption for official language minority communities.<sup>256</sup>

### **Community media: a key role in communities**

It is generally accepted that community media play a critical role in the development and vitality of both English-language and French-language minority communities. Community newspapers and radio stations contribute to arts and culture development and to community vitality. They allow the Anglophone and Francophone minorities to see and hear themselves. They are often major funding partners for their communities' cultural events. They contribute to the ability to live in one's own minority language. They reach a variety of audiences: Francophones and francophiles, Anglophones, the young and the young at heart, newcomers, etc. These communications tools are the key to reflecting, promoting and developing the minority language and culture. The Senate Committee emphasized this leading role in two of its recent reports, released in June 2009 and October 2011, respectively.<sup>257</sup>

#### **SUPPORT FOR NEW TECHNOLOGIES IN COMMUNITY MEDIA**

In 2009 and 2011, the Senate Committee presented recommendations concerning support for community media. In light of recent developments, it appears that the financial situation of community media remains precarious, despite efforts to reverse this trend. In its recent response to the Senate Committee, the federal government recalled the obligations of federal institutions and referred to the work being done by the Consultative Committee on Advertising and Official Language Minority Media. However, the government has remained silent about the possible development of a strategic plan containing specific criteria and sufficient resources to address the challenges identified by community media organizations, nor has it given a clear signal with respect to support for new technologies.

According to a Leger Marketing survey,<sup>258</sup> 65% of Francophone readers report that they read community newspapers at least as often as other newspapers. They read them mainly to catch up on community news (55%) and because they are among the only Francophone newspapers available (38%). Readers state that these newspapers are trustworthy (95%) and involved in the community (89%). With respect to Francophone community radio stations, 60% of respondents are listeners, tuning in an average of 7.2 hours per week. Listeners tune in to these radio stations because they are the only Francophone radio stations available (41%). They believe that these stations are involved in the community (92%), that they are different from other radio stations (83%) and that the content is trustworthy and entertaining (78%).

### **Community media lacking in resources**

Despite their recognized contribution, community media representatives believe they do not receive enough federal assistance to maintain audiences and build capacities. They continue to face certain challenges that prevent them from realizing their full potential, whether in terms of distribution, funding or advertising sales.

Regarding the actual operations of community newspapers, there are some persistent deficiencies, as reflected in the recent financial impacts felt by four Francophone community newspapers in the wake of changes made to the Aid to Publishers component of the Canada Media Fund. As pointed out by the Executive Director of the Association de la presse francophone, the loss of funding for these four newspapers will result in a loss of resources, financial stress and, in the long term, probable loss of viability.<sup>259</sup>

**Since the advent of the Internet, media organizations are undergoing profound transformation.** This brings a number of benefits, such as the ability to reach outside their traditional territory, but it also brings drawbacks. As regards **building technological capacities**, it appears that community media faces a tough climb. On the topic of technological advances in communities, the FCFA pointed out that community media outlets were not able to keep up.

**“THE MAJOR FRENCH- AND ENGLISH-LANGUAGE PRIVATE BROADCASTERS ARE ALREADY THERE, BUT NOT OUR COMMUNITY RADIO STATIONS BECAUSE THEY LACK RESOURCES AND CAPACITY. ... OUR COMMUNITY RADIO STATIONS [DO NOT HAVE MOBILE APPS] BECAUSE THEY DO NOT HAVE THE MEANS. THEIR MAJOR CHALLENGE IS BEING ABLE TO BE ON THE PLATFORMS THAT OUR YOUNG PEOPLE — MORE AND MORE YOUNG PEOPLE — ARE USING.”**<sup>260</sup>

Community media representatives have **acute human and financial resource requirements**, and these needs are even greater when it comes to new technologies. As the Executive Director of the Association de la presse francophone told the Senate Committee:

**“HAVING A WEBSITE IS ONE THING; BEING RELEVANT AND FINANCIALLY VIABLE IS SOMETHING ELSE ALTOGETHER. THE LEVEL OF DEVELOPMENT OF OUR MEMBERS’ DIGITAL PLATFORMS VARIES CONSIDERABLY FROM ONE PAPER TO THE NEXT, AND I WOULD EVEN SAY THAT, FOR EACH PAPER, THEIR WEBSITE SUCCESS IS AT BEST UNEVEN, ACCORDING TO THE AVAILABLE HUMAN AND FINANCIAL RESOURCES AT ANY TIME.”** <sup>261</sup>

For a number of community newspapers, Anglophone and Francophone alike, the priority is on publishing a printed product. Few newspapers offer online subscriptions considering its poor profitability. Despite all its acknowledged potential, online publishing is seen as an extra that generates little if any additional revenue. The Executive Director of the Association de la presse francophone went so far as to say the following:

**“SO SINCE WEBSITES ARE NOT PROFITABLE, THEY REMAIN A SIDELINE FOR THE NEWSPAPER, AND SOMETIMES EVEN A BURDEN.”** <sup>262</sup>

The Senate Committee met with one independent weekly newspaper, the *Hudson/Saint-Lazare Gazette*, which serves an area from Hawkesbury to just west of the Island of Montreal. The English-speaking population in this area is growing very rapidly. The newspaper therefore plays a critical role within the community by promoting Anglophone activities taking place in the region, while at the same time trying to maintain contacts with the Francophone majority.

However, the newspaper continues to face certain challenges in terms of distribution and competition with the major dailies. Last year, as part of other public hearings, representatives from the newspaper pointed out that the *Hudson/Saint-Lazare Gazette* was the first weekly newspaper in Canada to appear on the Web. <sup>263</sup> This year, they distinguished between the needs of the real community, which consumes a printed product, and the virtual community, which looks for content updated in real time. They spoke about the importance of having a critical mass in order to justify maintaining an online presence:

**“AS A WEEKLY NEWSPAPER, ONE OF OUR PROBLEMS IS TO FIND THE CRITICAL MASS TO SERVE BOTH THAT VIRTUAL AND REAL COMMUNITY THAT WE PUBLISH TO EVERY WEEK, WHICH IS EASY. IN THE REAL COMMUNITY, IT IS ON PAPER. IT IS PRINTED. IT IS AVAILABLE. HOWEVER, FOR A VIRTUAL COMMUNITY, YOU HAVE TO BUILD A HABIT. PEOPLE COME TO THE INTERNET BECAUSE THEY KNOW THEY WILL FIND SOMETHING THEY ARE LOOKING FOR. THEY WILL COME BACK ON A WEEKLY OR DAILY BASIS. HOWEVER, IF YOU DO NOT SUPPLY IT ON A DAILY BASIS, DO NOT TRY TO PRETEND THAT YOU CAN SUPPLY THEM A DAILY CONTENT. ... WE HAVE TO BE CAREFUL IN NOT PROMISING TO OUR VIRTUAL COMMUNITY WHAT WE CANNOT DELIVER, LITERALLY, ON PAPER. ... IT IS JUST NOT FEASIBLE TO BECOME MORE OF A PRESENCE THAN YOU CAN REASONABLY SUPPLY. ... WE DO NOT KEEP THE WEBSITE TO MAKE MONEY, BECAUSE WE ARE LOSING MONEY ON IT RIGHT NOW. WE DO IT TO KEEP THE READERSHIP, WHICH IS VERY IMPORTANT.”** <sup>264</sup>

**Newspapers serving official language minority communities wonder whether maintaining a Web presence is worth doing, as well as about the resources they can dedicate to it.** This is also the case for Quebec's regional newspapers, although their greatest challenge remains translating content:

**“OUR MEMBERS ARE CONSCIOUS OF LINGUISTIC DUALITY, YET THEY LACK THE RESOURCES TO IMPLEMENT. THIS REQUIRES, IN MOST CASES IN OUR NEWSPAPERS, ALLOCATING A REPORTER, A DESIGNER OR ANOTHER EMPLOYEE TO MANAGE THE SITE AND PUTS FURTHER PRESSURE ON THOSE WHO PAY THE BILLS TO FIND A QUALIFIED PROFESSIONAL TRANSLATOR.”** <sup>265</sup>

Likewise, the *Hudson/Saint-Lazare Gazette* strives to provide the region with information in English that would not otherwise be available given Quebec's current language policies. To illustrate this, the newspaper's editor cited the local municipal election that was about to begin.

**“FRANCOPHONES CAN TAKE A LOT OF INFORMATION FOR GRANTED WHEREAS [A]NGLOPHONES DO NOT GET THAT INFORMATION. WE ARE THE ONES WHO HAVE TO TELL PEOPLE ON OUR SITE THAT THERE WILL BE AN ELECTION, THE PLACE AND TIME, AND ANY OTHER RELEVANT INFORMATION.”** <sup>266</sup>

**Community radio stations are facing a similar financial dilemma.** The Internet has up-ended the traditional business model, where ad revenue now has to make way for a culture where content is given away for free. <sup>267</sup> At a time of limited resources, the priority for these radio stations continues to be broadcasting rather than maintaining an online presence. According to the Alliance des radios communautaires du Canada:

**“IN ORDER TO FULFIL OUR MISSION EFFICIENTLY WHILE ADOPTING THESE NEW TECHNOLOGIES, WE DO NEED HUMAN, TECHNICAL AND FINANCIAL RESOURCES. THE PROBLEM IS, NOT ONLY DO WE NOT HAVE THE SAME MEANS AS THESE MAJOR CORPORATIONS I WAS MENTIONING EARLIER, WHO CAN AFFORD TO GO FULL BORE ON THE INTERNET, NOT ONLY DO WE NOT WISH TO JUST FOLLOW BEHIND, BUT WE ARE INCREASINGLY SUBJECT TO RULES BECAUSE OF OUR STATUS AS COMMUNITY MEDIA. THIS IN NO WAY DIMINISHES THE IMPORTANCE OF OUR ROLE FOR MINORITY LANGUAGE COMMUNITIES IN THE COUNTRY, BUT CERTAIN CONSTRAINTS WITH RESPECT TO SPECIALIZED CONTENT, AND THAT TYPE OF THING, MAY LIMIT OUR MANDATE SOMEWHAT. OUR ROLE IS ESSENTIAL AND RECOGNIZED BY THE ENTIRE MEDIA SECTOR JUST AS IT IS BY THE CANADIAN STATE, BUT WE DO REGRET THE FACT THAT WE LACK ALL THE NECESSARY TOOLS TO REACH OUR GOALS IN A MEDIA UNIVERSE THAT IS CONSTANTLY CHANGING AND MORE COMPETITIVE THAN EVER.”** <sup>268</sup>

The issue of **government advertising** comes up often when discussing community media. Federal institutions have obligations under sections 11 and 30 of the *Official Languages Act* (i.e., public notices and advertising and use of media). According to the evidence, there are major deficiencies in terms of government advertising on the Web. According to the Association de la presse francophone:

**“IN ORDER WORDS, WHEN IT COMES TO ADVERTISING ON THE WEB, THE FEDERAL GOVERNMENT DOES NOT USE ESTABLISHED COMMUNITY MEDIA.”** <sup>269</sup>

For an independent newspaper like the *Hudson/Saint-Lazare Gazette*, its revenue comes entirely from advertising. Since it is a free newspaper, it is not eligible for funding under Canadian Heritage’s Publications Assistance Program. This means that government advertising revenue appears to be that much more important, except that this newspaper rarely sees such advertising. <sup>270</sup>

### **Toward connected community media**

**Despite the lack of resources, several community newspapers and radio stations, both Anglophone and Francophone, maintain an online presence and engage in social media.**

Although community media organizations are fully aware that they need to be out in and engaged with the community, a lot of work remains to be done so that Francophones feel engaged online. <sup>271</sup> According to a Leger Marketing survey, <sup>272</sup> 34% of respondents who read French-language newspapers visited those newspapers’ websites over the course of a month. As for community radio stations, 23% of listeners visited the radio station’s website over a similar period.

The *Hudson/Saint-Lazare Gazette* representatives pointed to another challenge with maintaining an online presence: copyright. Online information is available quickly, easily and often for free. This weekly newspaper has therefore taken steps to counter information piracy. <sup>273</sup>

Quite a few innovative community media projects are underway. For example, soon the Alliance des radios communautaires will create mobile applications so that users can listen to radio on their mobile device. <sup>274</sup> There have also been joint projects between Francophone community newspapers and radio stations.

**“CURRENTLY, WE ARE SEEING SOME PROJECTS EMERGE THAT COULD IN FACT BE CONSIDERED MULTISECTORAL, WITH WEB, PRINT, AUDIO, AND IN CERTAIN CASES, EVEN VIDEO. WE HAVE SEEN, FOR EXAMPLE, A NEWSPAPER AND A RADIO STATION GET TOGETHER AND SHARE THEIR JOURNALISTIC RESOURCES IN ORDER TO TAKE ADVANTAGE OF THE SITUATION.”** <sup>275</sup>

Regional Anglophone newspapers, too, have made use of Community Learning Centres to organize videoconferences. <sup>276</sup>

## Encouraging youth involvement

### From the playground...

The Senate Committee's public hearings revealed that young people are particularly interested in new technologies and social media. **Young Anglophones and Francophones must see their realities reflected on the Web, starting at a very early age.** Young children are exposed very early to the new platforms, interactive games and tablets, and they learn very quickly. A way must therefore be found to **grab their attention from the very beginning, engage them where they are, and do so in their language.**

The Fédération de la jeunesse canadienne-française believes that these media are part of the lives of young people. They have access to computers in the earliest grades, and even at home.

**"FOR THEM, THESE ARE NOT 'NEW MEDIA,' BUT RATHER MEDIA THEY KNOW AND TAKE FULL ADVANTAGE OF EVERY DAY."** <sup>277</sup>

Several initiatives for developing new technologies have already been put in place in official language minority communities. **For a number of these, young people represent essential factors for ensuring the long-term vitality of these communities.** In a number of respects, Francophone and Acadian communities have already recognized the urgency to act. The FCFA gave the following example:

**"A FEW PLAYERS HAVE MADE REMARKABLE ADVANCES. FOR EXAMPLE, TFO OFFERS A GOOD NUMBER OF APPLICATIONS, INCLUDING A MINI-TFO APPLICATION FOR CHILDREN AGED TWO TO SIX."** <sup>278</sup>

The Minister of Canadian Heritage and Official Languages himself recognized the usefulness of social media for reaching young people where they are:

**"DIGITAL MEDIA REPRESENTS AN EXCELLENT TOOL FOR CONVEYING INFORMATION TO OUR YOUNG PEOPLE ON ALL SORTS OF SUBJECTS, INCLUDING OUR HERITAGE AND IDENTITY."** <sup>279</sup>

We already know that youth retention is a major concern to Quebec's Anglophone communities. The QCGN said the following to the Senate Committee:

**"IN OUR ENGLISH-SPEAKING COMMUNITIES WE HAVE TO FIND WAYS TO ENCOURAGE YOUNG ENGLISH-SPEAKING PEOPLE TO STAY IN QUEBEC .... IT IS IMPORTANT FOR US TO HAVE ENGLISH-SPEAKING YOUTH IN QUEBEC FEEL CONNECTED TO CONTENT THAT IS NOT FROM THE U.S. SOMEWHERE, BUT RATHER THAT CONNECT TO CONTENT THAT IS ENGLISH FROM QUEBEC OR [F]RANCOPHONES, BUT WE HAVE TO HAVE THEM CONNECT. WHATEVER IT TAKES AROUND OUR MINORITY COMMUNITY TO RETAIN YOUTH IN QUEBEC, MAKE IT INTERESTING, MAKE IT EXCITING TO BE YOUNG, ENGLISH-SPEAKING QUEBECERS, WE HAVE TO DO THAT."** <sup>280</sup>

Education experts said that new technologies support Anglophone communities by keeping young people in the region. <sup>281</sup>

### ... to the workplace

Young people represent a target group for the public service. **It appears to be important for government organizations to be able to tap into their expertise and interest in new technologies**, as the job market is often fiercely competitive. This means that the public and private sectors need to rethink how they operate in order to accommodate the new generation of digital natives arriving on the job market and the public's rapidly evolving use of Web 2.0.

To ensure that young Canadians continue to see the public service as an employer of choice and that federal institutions are able to meet their official languages obligations, it seems to be crucial for these institutions to consider **recruiting young bilingual graduates**. Recent data shows that young people are extremely savvy users of social media. CEFRIO did a good job at summing up the importance of new technologies for young people arriving on the job market:

**“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.”** <sup>282</sup>

The President of the Treasury Board made similar points:

**“I DARE SAY, HAVING HAD SOME DISCUSSIONS ON THIS MATTER, THAT IF WE ARE TRYING TO HIRE THE BEST AND THE BRIGHTEST, GREAT YOUNG PEOPLE COMING INTO THE CIVIL PUBLIC SERVICE, AND THEY ARE USED TO HAVING TETHERED TABLETS AND INSTANT SOCIAL MEDIA FEEDBACK AND CAN DO HALF THEIR WORK AT THE COFFEE SHOP WITHOUT ANY DIFFICULTY, AND THEN SUDDENLY THEY ARE TRANSFORMED INTO PUBLIC SERVANTS AND NONE OF THAT IS AVAILABLE, THAT WOULD BE A BIZARRE SITUATION. I THINK WE ALL AGREE THAT WE WANT TO MAKE IT EASY AND EXCITING FOR PEOPLE TO JOIN THE PUBLIC SERVICE AND THAT THEY CAN USE THESE KINDS OF TOOLS IN ORDER TO SUCCEED AND TO DO THEIR JOBS.”** <sup>283</sup>

According to a TBS official, social media is far from a passing fad:

**“[R]ECENT STUDIES SHOW THAT NOW OVER HALF OF CANADIANS USE SOCIAL MEDIA ON A REGULAR BASIS. AMONGST THE YOUNGER GENERATION THAT IS JUST ENTERING OUR WORK FORCE, THAT NUMBER IS RAPIDLY APPROACHING 100 PER CENT.”** <sup>284</sup>

A variety of public service programs are available to students and recent graduates (e.g., Federal Student Work Experience Program, co-op program, post-secondary recruitment). In addition to these specific programs, young people interested in a public service career may apply through regular recruitment programs. As we have already seen, the Public Service Commission has taken a number of steps to attract young people to a career in the public service, such as through universities and colleges, its Web portal and social media. According to one Commission official, these efforts have encouraged a number of young Canadians to



continue learning a second language and maintain their language skills.<sup>285</sup> As for the use of new technologies, the Public Service Commission would like to eventually move toward the use of un-proctored or unsupervised Internet testing.

**“OVER THE LONGER TERM, I BELIEVE THAT ONLINE TESTING WILL IMPROVE ACCESS AND ALLOW MORE PEOPLE TO BE TESTED AND TO HAVE GREATER OPPORTUNITIES TO PARTICIPATE IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE AND OUR HIRING PROCESSES.”<sup>286</sup>**

Under the *Roadmap for Canada’s Linguistic Duality*, the School of Public Service gave several hundred students from 10 Canadian universities access to online learning tools, such as English and French course programs. The purpose of this was to foster the development and maintenance of proficiency in both official languages beyond high school, as well as to contribute to public service renewal by ensuring the availability of qualified and competent candidates who meet current and future bilingual requirements.<sup>287</sup> The School also offers online courses to public servants, all of them available in both official languages.

**“IT NOW HAS OVER 70 ONLINE LANGUAGE TRAINING PRODUCTS AND ABOUT 80,000 HITS A YEAR. [...] THE SCHOOL’S PRIORITY IS TO BE THE SCHOOL OF CHOICE FOR PUBLIC SERVANTS BY OFFERING LEARNING EXPERIENCES OF THE HIGHEST QUALITY IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES ACROSS THE COUNTRY. AN INCREASING NUMBER OF PUBLIC SERVANTS ARE TURNING TO ONLINE AND DISTANCE LEARNING. ALL ONLINE COURSES AND CLASSROOM COURSES ARE MANAGED THROUGH THE SCHOOL’S LEARNING MANAGEMENT SYSTEM, LOGIN ACCESSIBLE TO PUBLIC SERVANTS THROUGH OUR WEBSITE.”<sup>288</sup>**

## Challenges

### Federal programs: inadequate support

According to witnesses, **federal programs to support official language minority communities in their use of information and communications technology (ICT) are limited.** Apart from funding for the development of interactive cultural content under the Interactive Canada Fund, which expires in 2012–2013, no specific support is outlined in the *Roadmap for Canada’s Linguistic Duality 2008–2013*. The last such program wound up in March 2008.

From 1998 to 2008, the *Francommunautés virtuelles* program funded projects that addressed the special needs of Canada’s Francophone and Acadian communities for participating in ICT. Industry Canada was the department responsible for this initiative. In an evaluation released in February 2008, the authors acknowledged that the program had had positive spinoffs for official language minority communities despite the fact that they were not exclusively targeted.<sup>289</sup> However, gaps were observed between the program objectives and the needs expressed by the communities. This was echoed by the FCFA officials during their appearance before the Senate Committee:

**“YES, IT DEFINITELY WAS A SUCCESS AT THE TIME. WHEN RE-EXAMINING THE PROGRAM, WE HAD TO REVIEW THE GOALS A BIT. INITIALLY, OUR INTENTION WAS TO PUT CANADIAN**

[F]RANCOPHONES ON THE WEB. WE MANAGED THIS SUCCESSFULLY. SIGNIFICANT OPPORTUNITIES WERE PROVIDED TO THE COMMUNITIES AND THE COMMUNITY ORGANIZATIONS. BUT WHAT WAS MISSING, AND WE DID NOT KNOW IT AT THE TIME, WAS THE TRAINING TO ENSURE THAT PEOPLE WERE THEN EQUIPPED TO CONTINUE TO UPDATE THEIR WEBSITES AND IMPROVE THE CONTENT. THAT IS WHAT WE WOULD LIKE TO PUT EMPHASIS ON IN A NEW PROGRAM OF THIS TYPE. WE THINK THAT IT IS IMPORTANT AND NECESSARY FOR THE FUTURE.”<sup>290</sup>

For Francophone and Acadian communities, **support for website development continues to be important** for small organizations with limited resources, as well as for community media and arts and culture organizations. The Association of Manitoba Bilingual Municipalities spoke about the need for core funding, not only for developing but also for maintaining content.<sup>291</sup> Speaking about the former *Francommunautés virtuelles* program, the Association de la presse francophone had this to say:

“[T]HAT PROGRAM HAD A MAJOR FLAW: IT WAS ENTIRELY FOCUSED ON SPECIAL PROJECTS. AS WE KNOW, ANYTHING TO DO WITH NEW TECHNOLOGIES EVOLVES VERY QUICKLY. THE REQUIRED KNOWLEDGE AND SKILLS ARE CONSTANTLY CHANGING, SO I THINK THE LONG TERM MAY NOT BE THE BEST APPROACH. A LOWER COST, SUSTAINED AND ONGOING SUPPORT WOULD BE A MUCH MORE REALISTIC APPROACH FOR A NEWSPAPER OR RADIO STATION TO BE ABLE TO, OVER TIME, BUILD UP ITS SKILLS AND BE IN A MODE OF CONTINUOUS IMPROVEMENT.”<sup>292</sup>

The FCCF also gave its views on the program’s elimination and the coming cancellation of the Interactive Canada Fund:

“WITHOUT FUNDING FROM THOSE PROGRAMS, IT WILL BE ALMOST IMPOSSIBLE FOR THE ORGANIZATIONS TO KEEP UP WITH THE WORLD OF NEW MEDIA AND TO CONTINUE TO BE PRESENT ON THE WEB, SOCIAL NETWORKS AND MOBILE APPLICATIONS.”<sup>293</sup>

**Support for content development on Web 2.0 tools appears to be more relevant than ever before.** Francophones want to be able to **participate actively in the digital world**. The FCFA said that in terms of access to, and the ability to create, French-language content, a digital divide still exists, with Francophones on the disadvantaged side.<sup>294</sup> **In light of the evidence heard, it appears that, while ad hoc support is available to communities, this support is insufficient to reverse the trend.**

### **Resources and capacity building**

Several witnesses spoke about the need to **support capacity building and skills development**, along with enhancing the expertise of content producers in the communities for anything involving the Internet and Web 2.0 tools (e.g., social media, mobile applications, etc.). According to CEFRIO, recent data shows that people do not always have the basic skills or the abilities needed to make use of the Internet and its technologies.<sup>295</sup> This is especially true for official language minority communities, which need special skills to be able to meet the needs of their members.

“CONSIDER THE EXAMPLE OF A SMALL [F]RANCOPHONE 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 [F]RANCOPHONES AND IN ENGLISH FOR [A]NGLOPHONES.”<sup>296</sup>

New media and social media require special skills that require retraining. According to CEFRIO:

“TO MAKE THE MOST OF DIGITAL TOOLS, IT IS OBVIOUSLY NOT ENOUGH TO HAVE ONLY A RUDIMENTARY KNOWLEDGE OF THEM. SPECIAL SKILLS ARE ALSO NEEDED. ... ACCORDINGLY, CEFRIO BELIEVES THAT THE FEDERAL GOVERNMENT SHOULD SUPPORT THE IMPLEMENTATION BY FRANCOPHONE AND ANGLOPHONE MINORITY OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES OF DIGITAL DEVELOPMENT STRATEGIES THAT MEET THEIR OWN REQUIREMENTS.”<sup>297</sup>

Perhaps the communities are not adequately equipped to keep up, which is why they are pushing to maintain a relevant online presence. According to the FCFA:

“THESE DAYS, THE CONTENT IS GENERATED BY THE USER AND THE PROCESS IS FAST. SO THE SKILLS THAT ARE NEEDED NOW TO BE PRESENT, ACTIVE AND INTEREST PEOPLE ARE IMPORTANT. FOR EXAMPLE, WE KNOW PERFECTLY WELL THAT IF THE FCFA PAGE ON TWITTER OR FACEBOOK IS NOT UPDATED FOR A WEEK, PEOPLE GET BORED AND LEAVE. THINGS ARE MOVING QUICKLY NOW.”<sup>298</sup>

**Francophone and Acadian communities lack both resources and the capacity to create content.**<sup>299</sup> The need for **training and skills development** is especially acute in **education, arts and culture**, and **community media**. For organizations active in these areas, not having the skills needed to be on the leading edge of technology limits their ability to reach their target audiences. One researcher had this to say about the situation for minority artists:

“THERE IS THUS A NEED FOR TRAINING FOR VERY YOUNG ARTISTS OR SIMPLY FOR CONSUMERS OF CULTURE AS WELL AS FOR PEOPLE WHO ARE FURTHER ALONG IN THEIR CAREERS AND LOOKING FOR PROFESSIONAL DEVELOPMENT OPPORTUNITIES. THESE NEEDS EXIST FOR ARTISTS AND FOR THOSE WHO MANAGE THESE ARTISTIC ENVIRONMENTS AND WHO ARE RESPONSIBLE, FOR EXAMPLE, FOR CENTRALIZING INFORMATION OR ASSESSING GRANTS. ... WE MUST ALSO CONSIDER THE FACT THAT DIGITAL TECHNOLOGIES HAVE DIFFERENT EFFECTS ON DIFFERENT ARTISTIC DISCIPLINES.”<sup>300</sup>

With respect to education, it appears essential for teachers to be well equipped, develop an interest in using new technologies and be able to use them effectively in the classroom. This needs to begin with the fundamentals, during university training, and then continue as part of professional development opportunities throughout teachers' careers. Work must also be done to reach out to parents and families, as well as those working in early childhood education. As said by the Commission nationale des parents francophones:

**“UNLESS [F]RANCOPHONES IN MINORITY COMMUNITIES ARE ENCOURAGED TO USE FRENCH AND INFORMED PROMPTLY ABOUT THE POSITIVE AND NEGATIVE WAYS OF USING NEW TECHNOLOGIES, WE RISK LOSING SOME OF THE JEWELS OF OUR HERITAGE AND WE WILL AFFECT THE ONGOING GROWTH AND TRANSMISSION OF OUR CULTURE. WE MUST SEEK OUT THOSE MOST IN NEED: PARENTS, STAFF AT FAMILY AND CHILDREN’S CENTRES (INCLUDING DAYCARE CENTRES), AND TEACHERS. WE MUST TRAIN THEM TO EDUCATE FUTURE GENERATIONS ABOUT CURRENT AND FUTURE TECHNOLOGIES.”** <sup>301</sup>

Older people must also find ways to harness new technologies. They generally use the Internet and social media to a lesser extent than do younger generations. That said, an NFB official noted that her institution's digital transformation helped reach both younger and older audiences. <sup>302</sup> A representative from ELAN said that the Internet and social media provide an opportunity for Anglophone seniors to stay in touch with their children and grandchildren; these tools make it possible to reach out to a greater audience, regardless of age. <sup>303</sup>

**Access to the appropriate resources also appears to be a problem for Quebec's Anglophone communities**, which sometimes do not have the desired staff to stake out and maintain an active online presence. <sup>304</sup> In Quebec, what is even more problematic, as we saw a bit earlier in this report, is the issue of **translating websites**. Some Anglophone organizations have websites in English only. Others make them available in both languages so as to increase their visibility and to reach out to Quebec's Francophone majority. The QCGN spoke about the importance of doing this, while recognizing that capacity building and access to resources pose significant challenges. <sup>305</sup>

### **Creation of French-language content: ensuring a presence**

**One theme emerged repeatedly during the public hearings: the need to stake out space.**

This applies as much to Quebec's Anglophone communities, who want to see their culture reflected on the Web, as to Francophone and Acadian communities, who want to be able to interact with the Web in their language. This applies to all sectors: community, education, media, arts and culture. According to one FCFA official:

**“SOCIAL MEDIA ENABLE COMMUNITY ORGANIZATIONS AND INSTITUTIONS TO REACH OUT TO AND MOBILIZE PEOPLE LIKE NEVER BEFORE. OUR NETWORK HAS RECOGNIZED THIS OPPORTUNITY FOR ITS TRUE VALUE, AND WE HAVE DECIDED TO OCCUPY THAT SPACE.”** <sup>306</sup>

Recent statistics have shown that many young Francophones use English for their online activities. For the most part, they settle for searching information in the language it is available in. **If there is nothing in French, they will naturally resort to English.** This is why new technologies represent an important strategic focus for the future of Francophone and Acadian communities, as pointed out by the Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants:

**“INDEED, THE PERVASIVENESS OF ENGLISH IS OF PARTICULAR CONCERN TO FRANCOPHONE COMMUNITIES WHOSE SOCIAL ENVIRONMENT IS ALREADY DOMINATED BY ENGLISH AND WHO SEE CYBERSPACE AS ANOTHER SOURCE OF ASSIMILATION. IN ADDITION, IN VIEW OF OUR YOUNG PEOPLE’S CRAZE FOR NEW TECHNOLOGIES AND SOCIAL NETWORKS, THE TECHNOLOGY ISSUE IS CLEARLY IMPORTANT AND MUST BE GIVEN SERIOUS AND STRATEGIC CONSIDERATION.”** <sup>307</sup>

An official from the Association canadienne d’éducation de langue française presented his views regarding **the creation of Francophone spaces**:

**“VARIOUS NEW PLATFORMS THAT ARE CONSTANTLY AND QUICKLY CHANGING COULD ALLOW OUR YOUTH TO DISCOVER THINGS, TO LIVE AND TO GROW IN FRENCH. MAKE NO MISTAKE, WE ARE NOT TALKING ABOUT CREATING [F]RANCOPHONE SPACES THAT ARE LIMITED TO DISCUSSING ISSUES ABOUT THE [F]RANCOPHONIE. WITHOUT EXCLUDING THAT EXTREMELY IMPORTANT THEME, THE IDEA HERE IS THAT YOUNG PEOPLE BE ABLE TO DISCUSS ALL THE ISSUES ON THE INTERNET AND ON SOCIAL NETWORKS, AND BE ABLE TO DO SO QUITE NATURALLY, IN FRENCH, WITH THEIR FRIENDS, THEIR FAMILY AND THEIR SOCIAL NETWORK. ... IT WOULD PROVIDE AN OPPORTUNITY TO DISCUSS THINGS WITH OTHER YOUNG [F]RANCOPHONES LIVING ALL OVER CANADA; AN OPPORTUNITY TO DEVELOP THEIR [F]RANCOPHONE DIGITAL IDENTITY.”** <sup>308</sup>

An official from the Association de la presse francophone also weighed in:

**“WE NEED TO OFFER SOMETHING RELEVANT TO OUR COMMUNITIES; IF NOT, THEY WILL GO ELSEWHERE AND IN THIS AREA, IT IS EASY TO GO ELSEWHERE [.]”** <sup>309</sup>

Creating Francophone spaces benefits all Francophones, both here and elsewhere, since this fosters relationships within and outside borders. From what witnesses said, online content needs to meet the needs of users; otherwise, it will quickly become stale. According to one researcher:

**“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.”** <sup>310</sup>

As pointed out by the Fédération nationale des conseils scolaires francophones, it is also important for all stakeholders (government, the private sector and communities) to work together to provide real and virtual spaces that reflect the diversity of situations and everyone’s needs. <sup>311</sup> The Commission nationale des parents francophones suggested launching a campaign to promote French in social media as a way to educate parents and

develop French-language resources.<sup>312</sup> The FCFA highlighted the crucial role of Francophone and Acadian communities in creating French-language content:

“OUR ARTISTS, OUR MUSICIANS, OUR COMMUNITY MEDIA OUTLETS WOULD PRODUCE THE CONTENT. WE HAVE PLENTY OF PEOPLE IN OUR COMMUNITIES WHO HAVE IDEAS, BUT WHO DO NOT NECESSARILY HAVE THE RESOURCES TO COMPETE WITH EVERYTHING THAT IS BEING PRODUCED IN THE PRIVATE SECTOR AND NOT ALWAYS IN FRENCH.”<sup>313</sup>

### Reflecting daily realities and promoting linguistic duality

**What official language minority communities want first and foremost is to see their realities reflected in the new platforms.** This is as true for community media as it is for the arts and culture sector, for Anglophones as for Francophones. It appears that factors such as profitability and ratings are not adequate. In light of that, community media and arts and culture organizations need access to programs that take into account their impact on the vitality of official language minority communities. Regarding Anglophone communities, the amount of English content online is not cause for concern. The same could not be said about the lack of content that reflects minorities. These issues were raised by the Senate Committee in two recent reports, released in June 2009 and October 2011, respectively.<sup>314</sup>

#### REFLECTING REALITIES: BUILDING BRIDGES BETWEEN OUR TWO OFFICIAL LANGUAGES

In 2009 and in 2011, the Senate Committee spoke about the importance of reflecting minority experiences. This recognition advances the development of Anglophone and Francophone minority communities. It also helps build bridges between both communities. Part VII of the *Official Languages Act* was intended precisely to achieve these two objectives: supporting and assisting the development of official language minority communities, and promoting linguistic duality. New technologies serve as an additional vehicle for achieving these objectives.

**Witnesses also spoke about the importance of building bridges between Canada’s Anglophone and Francophone communities.** The FCFA stated that an institution that maintains a web presence should automatically be considered an ambassador of linguistic duality.<sup>315</sup> New technologies present enormous potential for helping to bring the two solitudes closer together. This was behind the NFB’s decision to translate its portal, including a special section dedicated to Canada’s francophonie. For the institution, this promotes the francophonie within the Anglophone community and reaches other audiences, such as francophiles.<sup>316</sup> This is what also motivates Anglophone community newspapers to translate their web content. According to an official from the Quebec Community Newspapers Association:

**“TO HAVE ALL OUR MEMBERS HAVE THEIR WEBSITES IN BOTH OFFICIAL LANGUAGES, I FEEL, IS THE HIGHEST FORM OF RESPECT FOR A COUNTRY THAT HONOURS LINGUISTIC DUALITY. SUCH AN APPROACH, HOWEVER, WOULD GAIN READERSHIP AND ADVERTISEMENT REVENUE FOR OUR PAPERS. ... I WOULD BE RATHER PROUD TO PURSUE SUCH A PROJECT OF BRINGING TOGETHER ALL OUR NEWSPAPERS IN BOTH LANGUAGES, BUT I WONDER WHAT THE NEED IS AND HOW MANY RESOURCES WILL BE NEEDED TO MAINTAIN THIS IF FUNDING RUNS OUT.”** <sup>317</sup>

While several Anglophone organizations understand the benefits of making their content available in the other official language, some are limited by a lack of resources as to what they can do. For Anglo-Quebeckers, just maintaining visibility in the other language is one way to build bridges with their Francophone neighbours right within Quebec, as well as in the rest of Canada.

To sum up, this fifth section has shown that new technologies present enormous potential for the development of Anglophone and Francophone minority communities. Whether to reduce isolation, facilitate contact with federal institutions and deliver services more effectively in both official languages, or promote vitality in education, arts and culture or community media, new technologies are indispensable to ensuring respect for language rights. To do this, there needs to be federal programs that allow the communities to participate in information and communications technologies. Resources are needed to build and maintain capacities. Francophone and Acadian communities need to be given the ability to establish spaces and foster the creation of French-language content. There needs to be an acknowledgement of just how important it is to reflect the realities of these communities and to take opportunities to promote linguistic duality throughout Canadian society.

**“Federal institutions that have already integrated linguistic duality as a value will know how to adapt their practices to the Web 2.0 universe[.]”**

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages,

*Proceedings, 24 October 2011.*

## OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS: ENSURING RESPECT FOR LANGUAGE RIGHTS

The Senate Committee’s public hearings were an opportunity to learn about the main achievements in the use of new communications tools within the federal government and in official language minority communities. They also identified the major challenges pertaining to official languages. This sixth section presents recommendations for improving approaches to using the Internet, new media and social media that ensure that the language rights of Canadians are respected.

### Universal access

As mentioned by many of the witnesses who appeared before the Senate Committee, **access is the very basis of everything**. New technologies seem promising in many respects, such as fostering the development of official language minority communities, promoting linguistic duality, making online services accessible to as many people as possible, or enabling federal employees to work together in the official language of their choice. However, progress in these areas will make a difference only if **access is available everywhere and to everyone**.

The Senate Committee invited the Minister of Industry on several occasions to appear in order to answer questions about Internet access and related programs, but the Minister repeatedly declined. **As a result, the Senate Committee was unable to learn about the government’s real undertakings for the future**. Similarly, the Senate Committee finds it unfortunate that no officials from the Canadian Wireless Telecommunications Association were available to present their perspectives on access to digital networks and the challenges pertaining to respect for language rights.

Of course, issues surrounding access to the Internet and digital networks are of interest not just to official language minority communities. They are relevant to all Canadians affected by the digital divide. They are of concern to Canadians living in rural or remote communities, where the infrastructure is simply not there. They also affect the poorest Canadians who cannot afford even basic Internet access.



For these reasons, the Senate Committee is disappointed with the government's decision to eliminate the community component of Industry Canada's Community Access Program. The Senate Committee believes that this decision ignores the program's rationale, which was precisely to extend a hand to those unable to afford basic Internet access at home. Some official language minority communities may suffer the consequences of this decision. The digital divide also affects seniors, people with disabilities, low literacy skills, and those who do not have the basic skills needed to use new technologies effectively.

The Senate Committee believes that **the federal government must ensure universal access to broadband Internet and digital networks as quickly as possible**. As was pointed out by another Senate committee two years ago, universal access means 100% of Canadians.<sup>318</sup>

Mobile services stand out as having great potential for those who do not necessarily have a home computer. As we have seen in this report, some federal institutions already maintain a digital presence. It is important that the federal government encourage innovation in this area. From a linguistic perspective, equal access to services must be provided to Anglophones and Francophones across the country. Use of the Internet and social media is steadily growing, and **it is important to guarantee access for everyone, regardless of language or location**.

It is also worth pointing out that a number of official language minority communities have been innovative with respect to Internet access and developing the related infrastructure. According to the Senate Committee, **the federal government must commit to providing ongoing support for innovative projects in this area, either for developing or for maintaining broadband Internet infrastructure and digital networks**. Industry Canada and the CRTC have already taken steps to connect all Canadians, but more needs to be done in collaboration with the private sector and in consultation with official language minority communities.

Consequently, the Senate Committee recommends:

#### **RECOMMENDATION 1**

**That Industry Canada and the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, together with the private sector and in consultation with official language minority communities:**

- (a) act immediately to ensure that all Canadians have universal, adequate and affordable access to broadband Internet and digital networks; and**
- (b) provide ongoing support to innovative projects for developing and maintaining broadband Internet and digital network infrastructure in Anglophone and Francophone minority communities.**

## In French, please!

The Internet, new media and social media represent both an opportunity and a threat for the French language. Although web initiatives promote the language and those who speak it, **the fact remains that the Internet continues to be a place where exchanges take place primarily in English.** According to an official from CEFRIO, 5% of Web content is available in French compared with 45% in English; with regard to mobile applications, only 6% of tools are currently accessible in French.<sup>319</sup> **French therefore remains underused in this new digital world.** The same also applies to Web 2.0 activities. Although the TBS guideline adopted in November 2011 states that departments must provide content of equal quality and in both official languages, it is silent with regard to the place of French and what action to take to expand its influence.

During appearances before the Senate Committee, representatives from Francophone minority communities stressed the need to expand the availability of French-language content online and to encourage the development of mobile applications in French. **The Web presents a golden opportunity to expand written, audio and video content in French.** It also provides a way to increase the availability of French-language cultural products. According to CEFRIO:

**“WHILE IT MAY BE IMPOSSIBLE TO GENERATE THE SAME AMOUNT OF FRENCH-LANGUAGE CONTENT ON THE INTERNET AS THERE IS ENGLISH CONTENT, IT IS CERTAINLY POSSIBLE TO PREVENT THE GAP BETWEEN THE TWO LANGUAGES FROM GROWING WIDER BY ACTIVELY SUPPORTING THE PRODUCTION OF CANADIAN FRENCH-LANGUAGE DIGITAL CONTENT.”**<sup>320</sup>

The Senate Committee acknowledges the efforts of some federal departments and agencies to **reverse the trend.** Federal institutions such as the NFB and CBC/Radio-Canada have already moved toward establishing space in French on the web and creating content for Francophones. However, most of the time, federal support is limited to ad hoc initiatives that lack long-term commitments that would enable Francophone minority communities to leave their mark in the new digital world. There are currently no federal programs that address the special needs of these communities for participating in new technologies. The only program that facilitated the development of interactive cultural content in French, the Interactive Canada Fund, is winding down over the coming months. The Senate Committee regrets this decision, which stems from Canadian Heritage’s strategic review conducted in connection with Budget 2012.

The public hearings revealed that many Francophone organizations are actively working toward **staking out space in French on the Web.** The FCFA, the FCCF and community media are just a few examples of organizations working to develop products created by and for Francophones that reflect their realities. As said by one official from the Fédération nationale des conseils scolaires francophones:

**“THE PRESENCE OF FRENCH ON THE INTERNET, IN NEW MEDIA AND IN SOCIAL MEDIA IS ESSENTIAL SO THAT [F]RANCOPHONES CAN DEVELOP THEIR SENSE OF BELONGING AND INDEPENDENCE, WHILE CONTRIBUTING ACTIVELY TO THE VITALITY OF [F]RANCOPHONE AND ACADIAN COMMUNITIES AND TO THE DEVELOPMENT OF CANADA ITSELF. THIS SENSE OF BELONGING AND IDENTITY HELPS YOUNG CANADIANS FORGE THEIR IDENTITIES.”** <sup>321</sup>

The goal is to create public spaces where the predominant language used is French. The Government of Quebec, in cooperation with Francophone and Acadian communities, is also actively exploring this issue. Last spring, the Centre de la francophonie des Amériques in Quebec City pledged to make content available online that addresses various themes relevant to the Canadian francophonie. This will help reinforce a sense of belonging among Francophones in the Americas and extend their influence beyond their borders. The Senate Committee wishes to congratulate the various stakeholders for their commitment to creating French-language content; however, in light of what was heard from witnesses, more needs to be done.

It is important to keep in mind the important role for the **private sector**. During his appearance before the Senate Committee, the Minister of Canadian Heritage and Official Languages provided examples of the changes introduced by the federal government to support the development of French-language content by the private sector. For example, when Amazon entered the Canadian market, conditions were imposed regarding the promotion of Canadian books and books in French. <sup>322</sup> According to CEFRIO:

**“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.”** <sup>323</sup>

The Senate Committee firmly believes that **action must be taken to expand the presence of French in the new digital world**. It also believes that federal institutions, particularly Canadian Heritage, Industry Canada and arts and culture institutions, together with the private sector, have an important role to play. Some witnesses suggested that the federal government should intervene to ensure that such content is created, made widely available and relevant to users. To do this, **financial incentives** are needed to help Francophones occupy this space. They must be given the proper tools, and efforts must be made to **ensure that they are reflected in the content created**. As was revealed during the public hearings, new technologies are the future way to ensure the development of Francophone minority communities. The federal government must realize this and provide **ongoing support**.

Consequently, the Senate Committee recommends:

**RECOMMENDATION 2**

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with Francophone minority communities:**

- (a) provide ongoing support for the development of French-language content on the Internet, in new media and in social media; and**
- (b) ensure that this content reflects the realities of Francophone minority communities.**

**Our future: our children**

Young people are essential to ensuring the long-term vitality of official language minority communities. Ways must therefore be found to reach them where they are. This is what the Fédération de la jeunesse canadienne-française had to say:

**“EXPERIENCE HAS SHOWN US THAT YOUNG PEOPLE COMMUNICATE IN FRENCH WHEN THEY ARE IN A FRANCOPHONE ENVIRONMENT. WE MUST THEREFORE ENSURE ABOVE ALL THAT YOUTH HAVE ACCESS TO A FRANCOPHONE ENVIRONMENT IN THEIR COMMUNITY. WE CANNOT UNDERESTIMATE THE EFFECT OF YOUNG PEOPLES’ SURROUNDINGS ON THEIR LANGUAGE CHOICES. THE VITALITY OF FRANCOPHONE COMMUNITIES WILL BE FELT ON THE INTERNET: IF INFORMATION AND DISCUSSIONS ARE IN FRENCH, THEY WILL FIND IT NATURAL AND POSSIBLE TO USE FRENCH IN TURN.”** <sup>324</sup>

As was heard during the public hearings, young people are major users of social media, smartphones, tablets and other mobile devices. It therefore seems that occupying this space is important for federal institutions and official language minority community organizations alike. As the Association canadienne d’éducation de langue française told the Senate Committee:

**“AS WE KNOW TODAY, THE SOCIALIZATION OF YOUNG PEOPLE IS GREATLY INFLUENCED BY THE USE OF NEW TECHNOLOGIES.”** <sup>325</sup>

The Senate Committee believes it is important to **support innovation within the official language minority communities themselves**. Witnesses said that support for innovative projects involving the development and use of social media and mobile applications is critical to the development of Anglophone and Francophone minority communities. This would draw young people’s attention and encourage them to participate more fully in the community. In other words, this supports them in **building their identity**.

The Senate Committee believes that federal institutions, particularly Canadian Heritage, Industry Canada and arts and culture institutions, must take action to ensure the vitality of Anglophone and Francophone minority communities. This type of support will have a **positive impact on young members of these communities**, given how connected and open to new

technology they are. **Community vitality depends on youth, who represent the future.** We need to engage them at a very young age, in all aspects of daily life. This means giving them access to the technological tools to socialize them, in their language, whether directly within the **family**, at **school**, in the **media** or through **arts and culture**.

Consequently, the Senate Committee recommends:

### RECOMMENDATION 3

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with official language minority communities, provide ongoing support to develop new technologies in Anglophone and Francophone minority communities, particularly in the following areas:**

- (a) minority schools;**
- (b) youth initiatives;**
- (c) community media; and**
- (d) arts and culture.**

In order to benefit from new technologies, official language minority communities need support. **This means providing support for training and skills development in a number of vital areas.** Unfortunately, no federal programs currently provide ongoing support for this kind of initiative. Federal institutions limit themselves to providing ad hoc funding on a per-project basis without any long-term vision in support of capacity building. It is abundantly clear that undertaking technological initiatives without seeing them through to their conclusion or without ensuring that they are able to keep up with digital developments is a recipe for failure. The FCCF neatly summed up the current challenge:

**“AS A RESULT, THE DEVELOPERS OF THESE PROJECTS HAVE TO BE ABLE TO COUNT ON STABLE, ONGOING AND SUFFICIENT FUNDING, WITHOUT WHICH THE BEST EFFORTS WILL BE DOOMED TO FAILURE, DESPITE THEIR EXPERTISE AND DEDICATION.”** <sup>326</sup>

The Senate Committee believes that federal institutions, particularly Canadian Heritage, Industry Canada and arts and culture institutions, need to provide **ongoing support for innovative projects**, such as those aimed at the development and use of **social media** and **mobile applications**, as well as for **capacity building** in official language minority communities. This kind of support will encourage young people to discover, thrive and grow up in their communities and to do so naturally, in their language, with their friends, families and social networks.

Consequently, the Senate Committee recommends:

**RECOMMENDATION 4**

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with Francophone minority communities:**

- (a) support innovative projects involving the development and use of social media and mobile applications in Anglophone and Francophone minority communities that allow young people to discover, thrive and grow up in their communities and to do so naturally, in their language, with their friends, families and social networks; and**
- (b) provide ongoing support to Anglophone and Francophone minority communities for building their capacity to use the Internet, new media and social media.**

### **From understanding obligations to monitoring results**

The public hearings revealed that those federal institutions that recognize linguistic duality as a value, from understanding obligations to monitoring results, are more apt to perform well. The November 2011 guideline includes a section on the governance and oversight of Web 2.0 activities and another one on planning and design, therefore clearly spelling out accountability requirements. Of course, each institution is responsible for establishing its own measures.

The Senate Committee believes that all federal institutions engaging in Web 2.0 activities must **establish an appropriate official languages governance structure from design to planning to monitoring**. Some of them are already on board. As the Commissioner of Official Languages wrote in one of his most recent annual reports:

**“SUCCESS IN ANY ENDEAVOUR DOES NOT HAPPEN BY ACCIDENT. IT REQUIRES UNDERSTANDING, LEADERSHIP, PLANNING, EXECUTION AND ASSESSMENT. OR... A VIRTUOUS CIRCLE IN WHICH EACH ELEMENT REINFORCES AND ACTS UPON THE OTHER: KNOW (KNOWLEDGE OF WHAT IS REQUIRED), WANT (THE WILL, OR LEADERSHIP, TO ACHIEVE IT), PLAN (A CLEARLY ELABORATED PROCESS TO ACHIEVE IT), DO (PUTTING THE PLAN INTO EFFECT), AND CHECK (AN EVALUATION TO SEE WHAT HAS BEEN ACHIEVED).”** <sup>327</sup>

The Senate Committee wishes to point out that federal institutions have obligations regarding implementation of Parts IV, V and VII of the *Official Languages Act*. As for **communications with and services to the public** (Part IV), federal institutions must publish information simultaneously in both official languages, actively encourage participation in English and in French, and adhere to the principle of substantive equality and of services of equal quality in both official languages. As regards **language of work** (Part V), they must encourage their employees to use internal collaboration tools in the official language of their choice. This

applies equally to blogs, wikis, discussion groups and communities of practice. With respect to the **advancement of English and French** (Part VII), institutions have the obligation to take positive measures to directly engage the official language minority communities and to promote linguistic duality within Canadian society.

The Senate Committee believes that by meeting these obligations and establishing an appropriate governance structure, federal institutions will be able to communicate more effectively while respecting Canada's two linguistic communities.

Consequently, the Senate Committee recommends:

### **RECOMMENDATION 5**

**That all federal institutions engaged in Web 2.0 activities:**

**(a) comply with Treasury Board of Canada Secretariat policies, rules and directives regarding official language requirements; and**

**(b) establish an appropriate official language governance structure, from understanding obligations to monitoring results, that includes measures to:**

- **ensure that information is published simultaneously in both official languages;**
- **respect equality of services in both official languages, ensuring that services are of equal quality;**
- **actively promote participation in English and French in all platforms used;**
- **encourage employees to make use of internal collaboration tools in the official language of their choice;**
- **take positive measures to directly engage Anglophone and Francophone minority communities; and**
- **take positive measures to promote linguistic duality within Canadian society.**

This report has identified numerous **good practices** currently in use in federal institutions regarding the use of the Internet, new media and social media. It would be worthwhile for federal departments and agencies to look at and emulate them. Unfortunately, little data on compliance with official language requirements is currently available when it comes to social media.

**“THE TREASURY BOARD SECRETARIAT HAS NOT CONDUCTED ANY FORMAL OR DEFINITIVE RESEARCH INTO HOW GOVERNMENT OF CANADA TWITTER AND FACEBOOK ACCOUNTS ARE MANAGED FROM AN OFFICIAL LANGUAGES PERSPECTIVE.”<sup>328</sup>**

The Senate Committee recognizes that federal Web 2.0 experience is relatively recent and is constantly developing. In its view, TBS must set an example. It must first conduct **formal research** on how official languages figure into the Government of Canada's use of social media (e.g., Twitter feeds, Facebook pages, YouTube accounts) and undertake to **share the findings** with all federal institutions as well as the Senate Committee. Furthermore, it must **share relevant good practices**. This could be done within its annual report or through the Network of Official Language Champions.

As a starting point, it must encourage federal institutions to draw on the good practices presented in this report, with a view to **encourage other institutions to follow suit and adopt exemplary behaviour regarding respect for both official languages**.

Consequently, the Senate Committee recommends:

### **RECOMMENDATION 6**

**That the Treasury Board of Canada Secretariat:**

- (a) conduct formal research on how official languages figure into the Government of Canada's use of social media and share its findings with all federal institutions as well as the Standing Senate Committee on Official Languages; and**
- (b) share good practices with all federal institutions, especially those practices presented in this report.**

In short, this sixth section has shown that it would be worthwhile taking measures to ensure respect for the language rights of Canadians, regardless of where they live or any special needs they may have, with respect to use of the Internet, new media and social media. The recommendations in this report address both the federal government and the private sector. **Respect for linguistic duality must become automatic, which requires planning, resources and special measures to promote the use of French.** In the spirit of the obligations under Part VII of the *Official Languages Act*, it is important that all these measures be taken **in cooperation with the official language minority communities** and that they target a single purpose: **the promotion of linguistic duality**.



**“To conclude, the federal government must do more than lend support to official language communities to help them embrace the Internet and ITCs. The federal government must also be a model user of such tools, not only from the linguistic standpoint but from other angles as well. Among other things, the federal government needs to ensure that it provides content in both French and English, and that the content in question is of equivalent quality in both languages. The challenge is a major one. ... For French to perform the role it deserves on the federal web, under the existing statutes and regulations, and in order for it to meet the expectations of citizens and federal workers, the Canadian government must show leadership and provide major funding.”**

CEFRIO, *Improving Linguistic Duality in Canada's Digital Universe*, 29 November 2011, pp. 8-9.

## CONCLUSION

The new digital world permeating our modern societies brings with it new imperatives: speed, versatility, accessibility. This world is constantly evolving. To ensure full compliance with official language requirements, it is important for institutions to observe the principles of the “virtuous circle,” as outlined by the Commissioner of Official Languages.

For quite a few federal institutions, their use of Web 2.0 tools is in its infancy. A number of them are being innovative and are aware of the importance of giving both official languages a major role in how these new tools are developed, used and promoted. Numerous good practices in several respects have been developed. To encourage exemplary behaviours in all federal institutions, it is important to share them. This means encouraging a change in culture so that promoting linguistic duality becomes a reflex, for both the federal government and the private sector.

For official language minority communities, new technologies present enormous potential in a number of ways. They reduce isolation. They bring communities in direct contact with federal institutions and present a channel for receiving federal government services in the official language of their choice, at their convenience and in the comfort of their own homes. They support community vitality in a number of areas, including education, arts and culture and community media. They give children attending minority schools in remote areas access to specialized distance education courses. Some students are even given laptops and tablets to use in the classroom. They allow communities to see and hear each other, and to see their realities widely reflected. They are a major driver for promoting linguistic duality. They promote exchanges within Canadian society. They stimulate economic development.

The Senate Committee report has shown that a number of challenges must be overcome to ensure that both official languages take their rightful place. These challenges involve:

- the relevance, time constraints and accessibility of information;
- the appropriate use of platforms;
- the framework for using these platforms;
- the place of French in a digital world still dominated by English;
- the allocation of appropriate resources – financial, human and translation;
- the desired scope for engaging in Web 2.0 activities;
- the planning required, from design to monitoring;
- the support available for federal programs;
- the resources required to support capacity building and maintenance in official language minority communities ;
- the taking of positive measures to encourage the creation of French-language content; and
- the importance of reflecting community realities and promoting linguistic duality.

With Web 3.0 almost upon us, it is critically important to provide Canadians with the tools to actively participate in the digital economy and online activities in their language of choice. Consequently, the Senate Committee calls on the federal government to take note of the findings in this report and to take action on four fronts:

- ▣ **First, accessibility is key.** Universal, adequate and affordable access to broadband Internet and digital networks must be provided across the country. Phone companies and Internet service providers were in fact given permission about 12 years ago to charge a bit more for existing Internet services in major cities in order to be better able to provide Internet access in regional areas. However, the evidence shows that this never occurred and that a digital divide persists in Canada, from both a technical and socio-economic perspective, and that it varies by region, income and age. Ongoing support is also needed for innovative projects in these areas in official language minority communities, which is consistent with the obligations set out in Part VII of the *Official Languages Act*.
- ▣ **Second, online services and communications must be made available based on the principle of substantive equality of both official languages.** It must be acknowledged that French continues to be underutilized in the new digital world. Developing content in this language is important to expand its presence on the Internet, in new media and in social media. This takes the cooperation of key federal departments, the private sector and Francophone and Acadian communities. This content must reflect the realities of these communities.

- ▣ **Third, young people are the most avid users of new communication tools and are critical to the development of official language minority communities.** The federal government needs to support the development of these communities in the digital world. This means supporting innovative projects for fostering the development and use of social media and mobile applications. This also means providing long-term support for building the capacity of these communities to use the Internet, new media and social media. This also means recognizing the special needs of minority schools, community media and the arts and culture sector in terms of support for new technologies.
  
- ▣ **Fourth, federal institutions engaging in Web 2.0 activities must commit to respecting certain principles stemming from Parts IV, V and VII of the *Official Languages Act*.** The federal government must conduct formal research on how official languages figure into the Government of Canada's use of social media (e.g., Twitter feeds, Facebook pages, YouTube accounts) and undertake to share its findings with all federal institutions as well as the Senate Committee. It must commit to sharing good practices, particularly those outlined in this report.

Only once these measures are taken seriously will Anglophone and Francophone Canadians be able to truly harness the full potential of new technologies and Web 2.0 tools. Ultimately this world, which encourages collaboration and direct participation, belongs to them. A clear commitment by the federal government to respect the language rights of Canadians, regardless of where they live or any special needs they may have, can only bode well for long-term success.

**RECOMMENDATION 1**

**That Industry Canada and the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, together with the private sector and in consultation with official language minority communities:**

- (a) act immediately to ensure that all Canadians have universal, adequate and affordable access to broadband Internet and digital networks; and**
- (b) provide ongoing support to innovative projects for developing and maintaining broadband Internet and digital network infrastructure in Anglophone and Francophone minority communities.**

**RECOMMENDATION 2**

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with Francophone minority communities:**

- (a) provide ongoing support for the development of French-language content on the Internet, in new media and in social media; and**
- (b) ensure that this content reflects the realities of Francophone minority communities.**

**RECOMMENDATION 3**

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with official language minority communities, provide ongoing support to develop new technologies in Anglophone and Francophone minority communities, particularly in the following areas:**

- (a) minority schools;**
- (b) youth initiatives;**
- (c) community media; and**
- (d) arts and culture.**

**RECOMMENDATION 4**

**That Canadian Heritage, Industry Canada and federal arts and culture institutions, together with the private sector and in consultation with Francophone minority communities:**

- (a) support innovative projects involving the development and use of social media and mobile applications in Anglophone and Francophone minority communities that allow young people to discover, thrive and grow up in their communities and to do so naturally, in their language, with their friends, families and social networks; and**
- (b) provide ongoing support to Anglophone and Francophone minority communities for building their capacity to use the Internet, new media and social media.**

**RECOMMENDATION 5**

**That all federal institutions engaged in Web 2.0 activities:**

- (a) comply with Treasury Board of Canada Secretariat policies, rules and directives regarding official language requirements; and**
- (b) establish an appropriate official language governance structure, from understanding obligations to monitoring results, that includes measures to:**
  - ensure that information is published simultaneously in both official languages;**
  - respect equality of services in both official languages, ensuring that services are of equal quality;**
  - actively promote participation in English and French in all platforms used;**
  - encourage employees to make use of internal collaboration tools in the official language of their choice.**
  - take positive measures to directly engage Anglophone and Francophone minority communities; and**
  - take positive measures to promote linguistic duality within Canadian society.**

**RECOMMENDATION 6**

**That the Treasury Board of Canada Secretariat:**

- (a) conduct formal research on how official languages figure into the Government of Canada's use of social media and share its findings with all federal institutions as well as the Standing Senate Committee on Official Languages; and**
- (b) share good practices with all federal institutions, especially those practices presented in this report.**

## B. Canada

### Introduction

Though it was among the first nations in the world to provide widespread, retail broadband service, Canada's recent broadband development has lagged behind other developed nations. Canada's broadband penetration rates are often lauded, but the country is a poor performer on price and speed and a declining performer in penetration. Canada also faces an urban-rural broadband coverage gap. The Canadian broadband industry is relatively consolidated, and both cable and DSL providers have only recently started to deploy wireless and direct-fiber broadband infrastructure. 3G wireless penetration is substantially weaker than fixed line penetration. Recently, Canada's regulatory bodies have pushed for deregulation of the broadband market in the hopes of promoting a more efficient and affordable broadband market.

### Market highlights

Overall, 64.0% of households in Canada have broadband access.\*

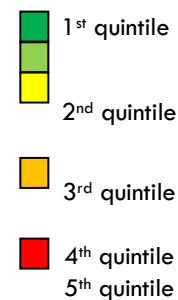
	Fiber/LAN	Cable	DSL	Other	Overall**
Subscriptions per 100 people***	0.0	15.6	13.0	0.4	29.0

Penetration metrics	Rank amongst OECD 30 countries	Speed metrics	Rank amongst OECD 30 countries	Price metrics	Rank amongst OECD 30 countries
Penetration per 100, OECD	10	Maximum advertised speed, OECD	17	Price low speeds, combined	17
Household penetration, OECD	7	Average advertised speed, OECD	25	Price med speeds, combined	18
3G penetration, Telegeography	26	Average speed, Akamai	13	Price high speeds, combined	20
Wi-Fi hotspots per 100,000, Jiwire	20	Median download, speedtest.net	15	Price very high speeds, combined	18

Note: Details in Part 3

Source : OCED, TeleGeography, Jiwire, speedtest.net, Akamai, Point Topic, Berkman Center analysis

Median upload, speedtest.net	12
Median latency, speedtest.net	15
90% download, speedtest.net	22
90% upload, speedtest.net	19



\* OECD Broadband Portal, Table 2a, from "Communications Monitoring Report" published by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC).

\*\* Does not include 3G Wireless. Since subscriptions are shared within a household, this number will never be 100.

\*\*\* OECD Broadband Portal, Table 1d, OECD estimation based on company reporting, as of 2008.

Source: The Berkman Center for Internet & Society at Harvard University, *Next Generation Connectivity: A review of broadband Internet transitions and policy from around the world*, February 2010, p. 247.

Name of organization and spokesperson	Date
<b>Service Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cheryl Fisher, Acting Assistant Deputy Minister, Citizen Service Branch</li> <li>▪ Julie Lalonde-Goldenberg, Director General, Interdepartmental Partnerships and Service Offerings, Citizen Service Branch</li> </ul>	2011.10.03
<b>Human Resources and Skills Development Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne Duguay, Director General, Workplace Effectiveness and Communities, Human Resources Services Branch</li> </ul>	
<b>Office of the Commissioner of Official Languages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Graham Fraser, Commissioner of Official Languages</li> </ul>	2011.10.24
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch</li> <li>▪ Robin Cantin, Director, Strategic Communications and Production</li> </ul>	
<b>Treasury Board of Canada Secretariat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The Honourable Tony Clement, P.C., M.P., President of the Treasury Board</li> </ul>	2011.10.27
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada</li> </ul>	2011.10.27
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marc Tremblay, Executive Director, Official Languages Centre of Excellence, Office of the Chief Human Resources Officer</li> </ul>	2011.10.31
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mimi Lepage, Executive Director, Information and Privacy Policy</li> </ul>	2011.10.27
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Daphne Meredith, Chief Human Resources Officer</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sue Lajoie, Senior Director, Community and Collaboration</li> </ul>	2011.10.31
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ryan Androsoff, Senior Policy Advisor, Web 2.0, Community and Collaboration</li> </ul>	



Name of organization and spokesperson	Date
<b>Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diane Côté, Director of Government and Community Relations</li> </ul>	2011.11.14
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marie-France Kenny, President</li> </ul>	2012.04.23
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serge Quinty, Director of Communications</li> </ul>	2011.11.14 2012.04.23
<b>Quebec Community Groups Network</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sylvia Martin-Laforge, Director General</li> <li>▪ Stephen Thompson, Director of Policy, Research and Public Affairs</li> </ul>	2011.11.14
<b>Canadian Heritage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The Honourable James Moore, P.C., M.P., Minister of Canadian Heritage and Official Languages</li> </ul>	2011.11.17
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hubert Lussier, Acting Assistant Deputy Minister, Citizenship and Heritage</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amanda Cliff, Director General, Broadcasting and Digital Communications Branch</li> </ul>	
<b>As Individuals</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Chiasson, Researcher</li> <li>▪ Jean Quirion, Researcher</li> <li>▪ Marc Charron, Researcher</li> </ul>	2011.11.21
<b>CEFRIO (Centre for the support of organizational innovation), through IT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacqueline Dubé, President and CEO</li> <li>▪ Réjean Roy, General Counsel</li> </ul>	2011.11.28
<b>Université de Moncton</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities</li> </ul>	2011.12.12
<b>National Film Board of Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deborah Drisdell, Director General, Accessibility and Digital Enterprises</li> </ul>	2012.02.27

Name of organization and spokesperson	Date
<b>Passport Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lisa Pezzack, Acting Director General, Legislation and International Relations Bureau</li> </ul>	2012.03.05
<b>Environment Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ George Enei, Assistant Deputy Minister and Chief Information Officer, Corporate Services Branch</li> </ul>	
<b>Canada Border Services Agency</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Georges Rioux, Vice-President, Corporate Affairs Branch</li> </ul>	
<b>Parks Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Larry Ostola, Vice-President, Heritage Conservation and Commemoration Directorate</li> </ul>	
<b>Human Resources and Skills Development Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ François Morrissette, Director, Corporate Web, Strategic Communications and Stakeholder Relations, Public Affairs and Stakeholder Relations Branch</li> </ul>	
<b>Health Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jane Hazel, Acting Senior Director General, Public Affairs, Consultation and Communications Branch</li> </ul>	
<b>Citizenship and Immigration Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Janice Keenan, Director, e-Communications</li> </ul>	
<b>National Capital Commission</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Laflamme, Senior Vice-President, Capital Experience, Communications and Marketing</li> </ul>	
<b>Royal Canadian Mounted Police</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tim Cogan, Chief Superintendent, Director General, National Communications Services</li> </ul>	
<b>Public Health Agency of Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louise de Jourdan, Acting Director General, Communications Directorate</li> </ul>	

Name of organization and spokesperson	Date
<b>Veterans Affairs Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faith McIntyre, Director, Ste. Anne's Hospital Transfer Project, Corporate Services Branch</li> </ul>	
<b>Bank of Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Glen Nichols, Deputy Chief, Communications Department</li> </ul>	
<b>Transport Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dan Dugas, Director General, Communications and Marketing</li> </ul>	
<b>Foreign Affairs and International Trade Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yan Michaud, Director, E-Communications, Communications Products and Services Division</li> </ul>	
<b>National Defence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marc Raider, Director General, Marketing</li> </ul>	2012.03.12
<b>Natural Resources Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Joanne Frappier, Acting Director General, Planning, Operations and Information Branch, National Capital Region, Canadian Forest Service</li> </ul>	
<b>Statistics Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gabrielle Beaudoin, Director General, Communications Division</li> </ul>	
<b>Canada Revenue Agency</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louise Dorval, Director General, Ministerial Services and Operations Directorate, Public Affairs Branch</li> </ul>	
<b>Canadian Radio-television and Telecommunications Commission</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scott Hutton, Executive Director, Broadcasting</li> <li>▪ Paulette Leclair, Director, Public Affairs</li> <li>▪ Véronique Lehoux, Legal Counsel</li> </ul>	
<b>CBC/Radio-Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patricia Pleszczynska, General Manager, Program Director, Regional Services</li> <li>▪ Diane Laflamme, Chief of Planning, Regional Services, French Services</li> </ul>	

Name of organization and spokesperson	Date
<b>Public Service Commission</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne-Marie Robinson, President</li> <li>▪ Hélène Laurendeau, Senior Vice-President, Policy Branch</li> <li>▪ Gerry Thom, Vice-President, Staffing and Assessment Services</li> </ul>	2012.04.02
<b>Association of Manitoba Bilingual Municipalities</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louis Tétrault, Executive Director</li> </ul>	
<b>Public Works and Government Services Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Donna Achimov, Chief Executive Officer, Translation Bureau</li> <li>▪ Donald Barabé, Vice-President, Professional Services, Translation Bureau</li> <li>▪ Marc Olivier, Manager, Linguistic Services Division, Translation Bureau</li> </ul>	2012.04.30
<b>Communications Community Office</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monique Lebel-Ducharme, Chair</li> <li>▪ Stéphanie Hébert, Executive Director, Strategic Communications and Parliamentary Relations, Treasury Board of Canada Secretariat</li> </ul>	
<b>Association de la presse francophone</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francis Potié, Executive Director</li> </ul>	2012.05.07
<b>Alliance des radios communautaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simon Forgues, Development and Communications Officer</li> </ul>	
<b>Quebec Community Newspapers Association</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Richard Tardif, Executive Director</li> </ul>	
<b>English-Language Arts Network</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Rodgers, Executive Director</li> <li>▪ Geoff Agombar, Office Manager</li> </ul>	2012.05.14
<b>Quebec English-language Production Council</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kirwan Cox, Researcher</li> </ul>	
<b>Association canadienne d'éducation de langue française</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yves Saint-Maurice, President</li> <li>▪ Richard Lacombe, Executive Director</li> </ul>	
<b>Fédération nationale des conseils scolaires francophones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roger Paul, Executive Director</li> </ul>	

Name of organization and spokesperson	Date
<b>Hudson St-Lazare Gazette</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jim Duff, Editor</li> <li>▪ Louise Craig, Publisher</li> </ul>	
<b>Quebec English School Boards Association</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Franck Verrillo, Vice-President</li> <li>▪ David Birnbaum, Executive Director</li> </ul>	2012.05.28
<b>LEARN Quebec</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Michael Canuel, Chief Executive Officer</li> <li>▪ Suzanne Longpré, Director, Communications and Public Relations</li> </ul>	
<b>Fédération culturelle canadienne-française</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marie-Claude Doucet, President</li> <li>▪ Éric Dubeau, Executive Director</li> <li>▪ Simone Saint-Pierre, Chief of Communications</li> </ul>	2012.06.04
<b>Collège Éducacentre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yvon Laberge, Executive Director</li> </ul>	
<b>Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roberto Gauvin, Director</li> </ul>	
<b>As an individual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services</li> </ul>	2012.06.18

Association of Manitoba Bilingual Municipalities, *Presentation to the Standing Senate Committee on Official Languages – Examination on the use of the Internet*, not dated.

C@HM, PowerPoint Presentation, Senate Committee and Private Legislation Directorate, 2 June 2012.

CEFRIO, *Improving Linguistic Duality in Canada's Digital Universe*, Final report presented by CEFRIO to Senate Standing Committee on Official Languages in connection with its study on the use of the Internet, new media, social media and respect for the language rights of Canadians, 29 November 2011.

Collège Éducacentre, PowerPoint Presentation, *Study on the use of the Internet and social media in education*, 4 June 2012.

Commissioner of Official Languages for New Brunswick, *Letter to the Committee Clerk*, 28 February 2012 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].

Erin O'Halloran, *Excerpts – Legal Language Parameters & Social Media: A New Brunswick Case Study*, 4 April 2011.

Guy Chiasson, Jean Quirion, Marc Charron and Judith Lefebvre, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*, Research paper presented to the Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities, 23 August 2007 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].

Hudson St. Lazare Gazette, *Briefing document for the Standing Senate Committee on Official Languages*, not dated.

LEARN Quebec, *Presentation May 28<sup>th</sup>, 2012 to the Senate Committee on Official Languages – Study on the Use of Internet and Social Media*, not dated.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet, new media and social media and respect for Canadians' language rights – ANEL*, 6 February 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet, new media and social media and respect for Canadians' language rights – Industry Canada*, 6 February 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet and social media – statistics on Internet use and official languages drawn from three Statistics Canada surveys*, 16 May 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – PWGSC*, 17 May 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – CCO*, 25 May 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet and social media*, 5 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Various Federal Departments*, 6 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet and social media*, 7 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – LEARN*, 12 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – National Defence*, 12 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Citizenship and Immigration Canada*, 13 June 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – FCCF*, 16 August 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Federal Departments*, 5 September 2012.

Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media and the respect for Canadians' language rights – Regroupement des éditeurs canadiens-français*, 13 September 2012.

National Capital Commission, *Reference material giving an overview social media used by the NCC*, not dated.

National Film Board, *Presentation to the Standing Senate Committee on Official Languages*, 27 February 2012.

Natural Resources Canada, *Official Languages Action Plan 2011–2014. Beyond Obligations: Revitalizing Official Languages at NRCan*, 2011.

Natural Resources Canada, *Presentation Before the Standing Senate Committee on Official Languages* (with information on NRCan Wiki Official Languages Guidelines and Planning for Social Media at NRCan), 12 March 2012.

Passport Canada, *Overview of Passport Canada's online tools*, Presented to the Standing Senate Committee on Official Languages, not dated.

Public Works and Government Services Canada (Translation Bureau), *Presentation on the Language Portal of Canada*, not dated.

QESBA Task Force on the Internet and Related Technologies, *Towards Empowerment, Respect and Accountability. Report and Recommendations on the Impact of the Internet and Related Technologies on English Public Schools in Quebec*, Presented to the Quebec English School Boards Association, June 2008.

Statistics Canada, *Use of the Internet, New Media and Social Media and Respect for Canadians' Language Rights*, Presentation by Gabrielle Beaudoin to the Standing Senate Committee on Official Languages, 12 March 2012.

Treasury Board of Canada Secretariat, *Email in follow-up to the 27 October 2011 meeting*, sent to the Analyst of the Standing Senate Committee on Official Languages 6 December 2011.

Zegouv.ca (Joëlle Drouin, co-founder), *Email response to an information request*, sent to the Analyst for the Standing Senate Committee on Official Languages, 20 June 2012.



- 1 Office of the Commissioner of Official Languages, *Leadership, Action, Results. Annual Report 2010–2011*, Ottawa, 2011, p. 46. According to the information obtained by the Office of the Commissioner of Official Languages, the federal institutions that had the most trouble complying with official languages requirements online were primarily from the transport sector (port and airport authorities).
- 2 The [terms of reference](#) for this study are available online.
- 3 CEFRIO, *Livre blanc – Les usages du Web 2.0 dans les organisations*, October 2011, pp. 15 to 18 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 4 United Nations, *E-Government Survey 2012: E-Government for the People*, New York, 2012.
- 5 World Economic Forum, *The Global Information Technology Report 2012: Living in a Hyperconnected World*, 2012.
- 6 Statistics Canada, *Canadian Internet Use Survey*, 2010.
- 7 Ibid.
- 8 Ibid.
- 9 CEFRIO, “L’engouement pour les médias sociaux au Québec,” *NETend@nces 2011*, Vol. 2, Issue 1, 2011 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY]; CEFRIO, “Cinq générations d’internautes : profil d’utilisation des TIC en 2011,” *NETend@nces*, Vol. 2, Issue 7, 2012 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 10 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *Communications Monitoring Report*, September 2012, p. 114.
- 11 CEFRIO, “Divertissement en ligne : la webtélé prend son envol!,” *NETend@nces 2011*, Vol. 2, Issue 2, 2011 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 12 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2011), p. 115.
- 13 Office of the Commissioner of Official Languages, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 2, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 24 October 2011, p. 27.
- 14 CEFRIO, “Le gouvernement en ligne : les transactions gagnent en popularité auprès des internautes,” *NETend@nces 2011*, Vol. 2, Issue 5, 2012 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 15 Treasury Board of Canada Secretariat, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 3, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 31 October 2011, p. 45.
- 16 Treasury Board of Canada Secretariat, *Follow-up email to the meeting of 27 October 2011*, sent to the Analyst for the Standing Senate Committee on Official Languages, 6 December 2011.
- 17 Zegov.ca, “[For your information](#),” Ottawa, 16 April 2012.
- 18 CEFRIO, *Portails de services gouvernementaux aux citoyens : quels usages du Web 2.0 dans le monde?*, monitoring report commissioned by Services Québec, May 2012 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 19 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 109.
- 20 Statistics Canada, *Minorities Speak Up: Results of the Survey on the Vitality of Official-Language Minorities* Catalogue no. 91-548-X, December 2007.
- 21 CEFRIO (2011), Vol. 2, Issue 1.
- 22 Leger Marketing, *Study of the Media Habits of Official Language Minority Communities – Highlights*, with the participation of Canadian Heritage, March 2012. Similar data was not released for Quebec’s Anglophone communities.
- 23 *Official Languages Act*, R.S.C. (1985), c. 31 (4<sup>th</sup> Supp.).
- 24 *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* (SOR/92-48).

- 25 Treasury Board of Canada Secretariat, Communications Policy of the Government of Canada, which came into effect on 1 August 2006.
- 26 Treasury Board of Canada Secretariat, Policy on the Use of Official Languages for Communications with and Services to the Public, which came into effect on 15 July 2005.
- 27 Treasury Board of Canada Secretariat, Policy on Language of Work, which came into effect on 1 April 2004.
- 28 Treasury Board of Canada Secretariat, Directive on the Use of Official Languages in Electronic Communications, which came into effect on 15 July 2005.
- 29 Treasury Board of Canada Secretariat, Directive on the Use of Official Languages on Web Sites, which came into effect on 15 July 2005.
- 30 *DesRochers v. Canada (Industry)*, [2009] 1 S.C.R. 194.
- 31 Treasury Board of Canada Secretariat, Guideline to Acceptable Use of Internal Wikis and Blogs Within the Government of Canada, which came into effect on 27 November 2008.
- 32 Treasury Board of Canada Secretariat, Guideline for External Use of Web 2.0, which came into effect on 18 November 2011.
- 33 Graham Fraser, Commissioner of Official Languages, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 2, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 24 October 2011, p. 12.
- 34 Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), pp. 14 and 15.
- 35 Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 12.
- 36 Commissioner of Official Languages for New Brunswick, *2010–2011 Annual Report*, Fredericton, September 2011.
- 37 Commissioner of Official Languages for New Brunswick, *Letter to the Committee Clerk*, 28 February 2012.
- 38 Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 18 June 2012, p. 77.
- 39 *Ibid.*, p. 81.
- 40 Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 25.
- 41 Communications Community Office, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 9, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 30 April 2012, p. 64.
- 42 Environment Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 47.
- 43 The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 2, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 27 October 2011, p. 42.
- 44 Human Resources and Skills Development Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 37.
- 45 CEFRIO, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 4, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 28 November 2011, p. 35.
- 46 The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board (27 October 2011), p. 41.
- 47 National Film Board *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 27 February 2012, p. 24.
- 48 Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services (18 June 2012), p. 77.
- 49 Office of the Commissioner of Official Languages, *The Government of Canada and French on the Internet* Ottawa, August 1999; Office of the Commissioner of Official Languages, *Use of the Internet by Federal Institutions*, Ottawa, August 1999; Office of the Commissioner of Official Languages, *Official Language*

- Requirements and Government On-Line*, Ottawa, June 2002; Office of the Commissioner of Official Languages, *Bridging the Digital Divide: Official Languages on the Internet*, Ottawa, September 2005.
- 50 Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 26.
- 51 CEFRIO (28 November 2011), p. 35.
- 52 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians’ language rights*, 5 July 2012.
- 53 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), pp. 147, 155 and 157.
- 54 The Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 3, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 17 November 2011, p. 64.
- 55 The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board (27 October 2011), p. 42.
- 56 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians’ language rights – Industry Canada*, 6 February 2012.
- 57 Industry Canada, [\*Broadband Canada: Connecting Rural Canadians – About the Program\*](#).
- 58 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 147.
- 59 Minister of Finance, *Jobs, Growth and Long-Term Prosperity: Economic Action Plan 2012*, 29 March 2012, p. 177.
- 60 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *Report to the Governor in Council on English- and French-language broadcasting services in English and French linguistic minority communities in Canada*, 30 March 2009.
- 61 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *Broadband Report*, November 2011, p. 1.
- 62 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, “CRTC sets speed target for broadband Internet and maintains obligation to provide basic home telephone service,” News Release, Ottawa-Gatineau, 3 May 2011.
- 63 Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 12.
- 64 Ibid.
- 65 CEFRIO, *Improving Linguistic Duality in Canada’s Digital Universe*, Final report presented by CEFRIO to the Standing Senate Committee on Official Languages in connection with its study on the use of the Internet, new media, social media and respect for the language rights of Canadians, 29 November 2011, p. 3.
- 66 CEFRIO (28 November 2011), pp. 37, 41 and 42.
- 67 Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 5, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 December 2011, p. 7.
- 68 Fédération nationale des conseils scolaires francophones, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 May 2012, p. 78.
- 69 LEARN Quebec, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 28 May 2012, p. 29.
- 70 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (November 2011), p. 1.
- 71 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *2012–2013: Report on Plans and Priorities*.

- 72 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. i.
- 73 The Berkman Center for Internet & Society at Harvard University, *Next Generation Connectivity: A review of broadband Internet transitions and policy from around the world*, February 2010, p. 247.
- 74 OECD, *OECD Broadband Portal*; Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. 178.
- 75 CEFRIO (29 November 2011), p. 3.
- 76 Industry Canada, *Report on Results 2010–2011: Implementation of Section 41 of the Official Languages Act*, 2011, p. 37.
- 77 Association of Manitoba Bilingual Municipalities, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 8, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 2 April 2012, p. 70; Quebec English School Boards Association, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 28 May 2012, p. 28.
- 78 CEFRIO (29 November 2011), p. 3.
- 79 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 3, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 November 2011, p. 40.
- 80 Association of Manitoba Bilingual Municipalities (2 April 2012), pp. 67, 71 and 72.
- 81 *Ibid.*, p. 72.
- 82 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 31.
- 83 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 May 2012), p. 78.
- 84 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (30 March 2009).
- 85 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (6 February 2012).
- 86 Standing Senate Committee on Transport and Communications, *Plan for a Digital Canada.ca*, 3rd Session, 40th Parliament, June 2010. The government responded to the report in March 2011: The Hon. Tony Clement, Minister of Industry, *Government Response to the Senate Committee*, 21 March 2011.
- 87 Association of Manitoba Bilingual Municipalities (2 April 2012), p. 71.
- 88 The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board (27 October 2011), p. 43.
- 89 Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (September 2012), p. i.
- 90 Industry Canada, “Harper Government Takes Action to Support Canadian Families,” News Release, Russell, Ontario, 14 March 2012.
- 91 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 31.
- 92 National Film Board (27 February 2012), p. 18.
- 93 Fédération culturelle canadienne-française, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 4 June 2012, p. 45.
- 94 National Film Board (27 February 2012), p. 20.
- 95 Bank of Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 76; Communications Community Office (30 April 2012), p. 62.
- 96 CBC/Radio-Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 8, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 26 March 2012, pp. 31, 42 and 43.
- 97 Transport Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 87.
- 98 United Nations (2012); World Economic Forum (2012).

- <sup>99</sup> W3C, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*, 11 December 2008.
- <sup>100</sup> Treasury Board of Canada Secretariat, *Standard on Web Accessibility*, which came into effect on 1 August 2011.
- <sup>101</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 23.
- <sup>102</sup> CEFRIO (28 November 2011), p. 39.
- <sup>103</sup> Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Various federal departments*, 6 June 2012; Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – National Defence*, 12 June 2012; Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Citizenship and Immigration Canada*, 13 June 2012; Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – Federal Departments*, 5 September 2012.
- <sup>104</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 23.
- <sup>105</sup> Communications Community Office (30 April 2012), pp. 66 and 67.
- <sup>106</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *2010–2011: Departmental Performance Report*, for the fiscal year ending on 31 March 2011.
- <sup>107</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *CRTC Three-Year Plan 2012–2015*.
- <sup>108</sup> Statistics Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 102.
- <sup>109</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 10.
- <sup>110</sup> Parks Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, pp. 34 and 35.
- <sup>111</sup> Transport Canada (12 March 2012), p. 79.
- <sup>112</sup> Zegouv.ca (Joëlle Drouin, co-founder), *Email response to an information request*, sent to the Analyst for the Standing Senate Committee on Official Languages, 20 June 2012.
- <sup>113</sup> Treasury Board of Canada Secretariat, *Follow-up email to the meeting of 27 October 2011*, sent to the Analyst for the Standing Senate Committee on Official Languages, 6 December 2011.
- <sup>114</sup> The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board (27 October 2011), p. 49.
- <sup>115</sup> Foreign Affairs and International Trade Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, pp. 89 and 93.
- <sup>116</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 20.
- <sup>117</sup> Health Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 50.
- <sup>118</sup> Veterans Affairs Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 83.
- <sup>119</sup> Passport Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 26.
- <sup>120</sup> Communications Community Office (30 April 2012), p. 65.
- <sup>121</sup> Public Health Agency of Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 52.
- <sup>122</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 8, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 26 March 2012, p. 7.

- <sup>123</sup> Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 10.
- <sup>124</sup> *Ibid.*, p. 28.
- <sup>125</sup> CEFRIO (28 November 2011), p. 36.
- <sup>126</sup> Natural Resources Canada, *Presentation to the Standing Senate Committee on Official Languages*, 12 March 2012 (including information on the *NRCan Wiki Official Languages Guidelines and Planning for Social Media at NRCan*).
- <sup>127</sup> Natural Resources Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 99.
- <sup>128</sup> Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 33.
- <sup>129</sup> Minister of Finance (29 March 2012), p. 260.
- <sup>130</sup> Office of the Commissioner of Official Languages, *2012–13: Report on Plans and Priorities*, p. 6.
- <sup>131</sup> *Ibid.*, pp. 7 and 15.
- <sup>132</sup> Royal Canadian Mounted Police, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 67.
- <sup>133</sup> Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services (18 June 2012), p. 82.
- <sup>134</sup> CEFRIO (28 November 2011), p. 36.
- <sup>135</sup> Parks Canada (5 March 2012), p. 46.
- <sup>136</sup> Passport Canada (5 March 2012), p. 27.
- <sup>137</sup> Treasury Board of Canada Secretariat, *Guideline for External Use of Web 2.0*, which came into effect on 18 November 2011.
- <sup>138</sup> Canada Border Services Agency, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 5 March 2012, p. 45.
- <sup>139</sup> Public Works and Government Services Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 9, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 30 April 2012, p. 41.
- <sup>140</sup> Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 25.
- <sup>141</sup> Public Works and Government Services Canada (30 April 2012), p. 43.
- <sup>142</sup> CEFRIO (28 November 2011), p. 46.
- <sup>143</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 10.
- <sup>144</sup> Public Works and Government Services Canada (30 April 2012), p. 48.
- <sup>145</sup> Jean Quirion, Researcher, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 4, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 21 November 2011, pp. 25 and 27.
- <sup>146</sup> *Ibid.*, p. 16.
- <sup>147</sup> Public Works and Government Services Canada (30 April 2012), p. 48.
- <sup>148</sup> Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 21.
- <sup>149</sup> Public Works and Government Services Canada (30 April 2012), p. 41.
- <sup>150</sup> Canada Revenue Agency, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 7, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 12 March 2012, p. 114.
- <sup>151</sup> CBC/Radio-Canada (26 March 2012), p. 44.
- <sup>152</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 12.
- <sup>153</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (26 March 2012), p. 13.

- <sup>154</sup> Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 33.
- <sup>155</sup> Public Health Agency of Canada (5 March 2012), p. 52.
- <sup>156</sup> Veterans Affairs Canada (12 March 2012), pp. 74 and 91.
- <sup>157</sup> *Ibid.*, p. 74.
- <sup>158</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 13.
- <sup>159</sup> Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services (18 June 2012), p. 79.
- <sup>160</sup> *Ibid.*, p. 81.
- <sup>161</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (26 March 2012), p. 7.
- <sup>162</sup> *Ibid.*, p. 10.
- <sup>163</sup> Public Service Commission, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 8, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 2 April 2012, p. 61.
- <sup>164</sup> Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the Use of the Internet and Social Media*, 5 June 2012.
- <sup>165</sup> *Ibid.*
- <sup>166</sup> Treasury Board of Canada Secretariat, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 3, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 31 October 2011, p. 23.
- <sup>167</sup> Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (6 June 2012).
- <sup>168</sup> *Ibid.*
- <sup>169</sup> Statistics Canada (12 March 2012), p. 101.
- <sup>170</sup> Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (13 June 2012).
- <sup>171</sup> Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 26.
- <sup>172</sup> Guy Chiasson, Jean Quirion, Marc Charron and Judith Lefebvre, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*, a research paper submitted to the Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities, 23 August 2007 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- <sup>173</sup> Guy Chiasson, Researcher, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 4, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 21 November 2011, p. 7.
- <sup>174</sup> CEFRIO (28 November 2011), pp. 30 and 31.
- <sup>175</sup> Quebec Community Groups Network, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 3, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 November 2011, p. 46.
- <sup>176</sup> *Ibid.*, p. 46.
- <sup>177</sup> Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), pp. 30 and 31.
- <sup>178</sup> Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 34.
- <sup>179</sup> Office of the Commissioner of Official Languages (2011), pp. 68 and 85.
- <sup>180</sup> Erin O'Halloran, Information Specialist, CloudScout Information Services (18 June 2012), p. 85.
- <sup>181</sup> Service Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 1, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 3 October 2011, pp. 17 and 20.
- <sup>182</sup> *Ibid.*, p. 16.
- <sup>183</sup> Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (6 February 2012).

- 184 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), pp. 33 and 42.
- 185 Quebec Community Groups Network (14 November 2011), p. 53.
- 186 Association of Manitoba Bilingual Municipalities (2 April 2012), p. 68.
- 187 Ibid., p. 73.
- 188 Standing Senate Committee on Official Languages, *French-language Education in a Minority Setting: A Continuum from Early Childhood to the Post-secondary Level*, 1<sup>st</sup> Session, 38<sup>th</sup> Parliament, June 2005.
- 189 Standing Senate Committee on Official Languages, *The Vitality of Quebec's English-Speaking Communities: From Myth to Reality*, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, October 2011.
- 190 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 28.
- 191 CEFRIO (29 November 2011), p. 2.
- 192 Quebec English School Boards Association (28 May 2012), p. 23.
- 193 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 194 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 May 2012), p. 68.
- 195 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 28.
- 196 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 37.
- 197 Association canadienne d'éducation de langue française, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 May 2012, pp. 66, 67 and 68.
- 198 Canadian Teachers' Federation, *Technologies et construction identitaire*, September 2011 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 199 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 200 Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD), *Vingt-cinq ans d'apprentissage à distance au Canada francophone : Profil, bilan et perspectives*, Paper prepared for REFAD by Lucie Audet, March 2012 [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].
- 201 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 31.
- 202 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 203 The Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages (17 November 2011), p. 61.
- 204 National Film Board (27 February 2012), pp. 10 and 11.
- 205 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 26.
- 206 Graham Fraser, Commissioner of Official Languages (24 October 2011), p. 26.
- 207 Association canadienne d'éducation de langue française (14 May 2012), p. 78.
- 208 Ibid., p. 67.
- 209 Ibid., pp. 68, 72 and 77.
- 210 Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 4 June 2012, p. 61.
- 211 Ibid., p. 59.
- 212 Ibid., p. 61.
- 213 Collège Éducacentre, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 4 June 2012, pp. 55 and 56.



- 214 Ibid., pp. 57 and 58.
- 215 Standing Senate Committee on Official Languages (October 2011), p. 29.
- 216 CEFRIO (28 November 2011), p. 40.
- 217 Quebec English School Boards Association (28 May 2012), p. 24.
- 218 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 26.
- 219 Ibid., p. 27.
- 220 Ibid., p. 31.
- 221 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media – FCCF*, 16 August 2012.
- 222 Standing Senate Committee on Official Languages, *Francophone Arts and Culture: Living Life to its Fullest in Minority Settings*, 2<sup>nd</sup> Session, 40<sup>th</sup> Parliament, June 2009.
- 223 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 40.
- 224 Ibid., p. 49.
- 225 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (16 August 2012).
- 226 English-Language Arts Network, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 May 2012, p. 49.
- 227 Ibid., p. 50.
- 228 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 35; the Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages (17 November 2011), p. 60.
- 229 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), pp. 41 and 52.
- 230 Canadian Heritage, *Canada Interactive Fund*.
- 231 National Film Board (27 February 2012), p. 8.
- 232 CBC/Radio-Canada (26 March 2012), p. 31.
- 233 CEFRIO (29 November 2011), p. 1.
- 234 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 43.
- 235 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 May 2012), p. 71; Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 8.
- 236 Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 6.
- 237 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 44.
- 238 Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 12.
- 239 Ibid., p. 6.
- 240 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 40.
- 241 National Film Board (27 February 2012), pp. 11 and 12.
- 242 CBC/Radio-Canada (26 March 2012), p. 31.
- 243 CEFRIO (28 November 2011), p. 38.
- 244 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Reference Material – Study on the use of the Internet, new media and social media and the respect for Canadians' language*

rights – ANEL, 6 February 2012. For more information, visit the [Entrepôt du livre numérique](#) website [AVAILABLE IN FRENCH ONLY].

- <sup>245</sup> Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, *Follow-up – Study on the use of the Internet and social media and the respect for Canadians’ language rights – Regroupement des éditeurs canadiens-français*, 13 September 2012.
- <sup>246</sup> The Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages (17 November 2011), p. 66.
- <sup>247</sup> Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 43.
- <sup>248</sup> Memo sent to the members of the Standing Senate Committee on Official Languages (13 September 2012).
- <sup>249</sup> National Film Board (27 February 2012), p. 11.
- <sup>250</sup> Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 41.
- <sup>251</sup> *Ibid.*, p. 42.
- <sup>252</sup> Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 9.
- <sup>253</sup> English-Language Arts Network, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 9, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 23 April 2012, p. 21.
- <sup>254</sup> Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), pp. 42 and 43.
- <sup>255</sup> Quebec English-language Production Council, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 14 May 2012, p. 51.
- <sup>256</sup> Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 7.
- <sup>257</sup> Standing Senate Committee on Official Languages (June 2009); Standing Senate Committee on Official Languages (October 2011).
- <sup>258</sup> Léger-Marketing (March 2012). Similar data was not released for Quebec’s Anglophone communities.
- <sup>259</sup> Association de la presse francophone, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 7 May 2012, pp. 40 and 41.
- <sup>260</sup> Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), pp. 31 and 38.
- <sup>261</sup> Association de la presse francophone (7 May 2012), pp. 13 and 14.
- <sup>262</sup> *Ibid.*, p. 14.
- <sup>263</sup> Standing Senate Committee on Official Languages (October 2011), p. 54.
- <sup>264</sup> *Hudson/Saint-Lazare Gazette*, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 11, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 28 May 2012, pp. 7 and 18.
- <sup>265</sup> Quebec Community Newspapers Association, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 7 May 2012, p. 20.
- <sup>266</sup> *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 May 2012), p. 15.
- <sup>267</sup> Alliance des radios communautaires du Canada, *Proceedings of the Standing Senate Committee on Official Languages*, Issue No. 10, 1<sup>st</sup> Session, 41<sup>st</sup> Parliament, 7 May 2012, p. 17.
- <sup>268</sup> *Ibid.*, p. 18 et 19.
- <sup>269</sup> Association de la presse francophone (7 May 2012), p. 15.
- <sup>270</sup> *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 May 2012), p. 13.

- 
- 271 Association de la presse francophone (7 May 2012), p. 15.
- 272 Léger-Marketing (March 2012). Similar data was not released for Quebec's Anglophone communities.
- 273 *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 May 2012), p. 9.
- 274 Alliance des radios communautaires du Canada (7 May 2012), p. 18.
- 275 *Ibid.*, p. 17.
- 276 Quebec Community Newspapers Association (7 May 2012), p. 22.
- 277 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 278 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 31.
- 279 The Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages (17 November 2011), p. 61.
- 280 Quebec Community Groups Network (14 November 2011), pp. 51 and 52.
- 281 LEARN Quebec (28 May 2012), p. 29.
- 282 CEFRIO (28 November 2011), p. 35.
- 283 The Hon. Tony Clement, President of the Treasury Board (27 October 2011), p. 44.
- 284 Treasury Board of Canada Secretariat (31 October 2011), p. 9.
- 285 Public Service Commission (2 April 2012), p. 64.
- 286 *Ibid.*, p. 53.
- 287 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 June 2012).
- 288 *Ibid.*
- 289 Industry Canada, *Final Evaluation of the Francommunautés Virtuelles Program — Final Report*, Audits and Evaluations Branch, February 2008, p. i.
- 290 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), pp. 34 and 35.
- 291 Association of Manitoba Bilingual Municipalities (2 April 2012), p. 69.
- 292 Association de la presse francophone (7 May 2012), pp. 25 and 26.
- 293 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 41.
- 294 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 32.
- 295 CEFRIO (28 November 2011), p. 36.
- 296 *Ibid.*, p. 39.
- 297 CEFRIO (29 November 2011), pp. 7 and 8.
- 298 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 36.
- 299 *Ibid.*, p. 32.
- 300 Anne Robineau, Researcher, Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities (12 December 2011), p. 7.
- 301 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 302 National Film Board (27 February 2012), p. 19.
- 303 English-Language Arts Network (14 May 2012), p. 55.
- 304 Quebec Community Groups Network (14 November 2011), p. 48.

- 305 Ibid.
- 306 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 31.
- 307 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 308 Association canadienne d'éducation de langue française (14 May 2012), pp. 67 and 68.
- 309 Association de la presse francophone (7 May 2012), p. 35.
- 310 Guy Chiasson, Researcher (21 November 2011), p. 20.
- 311 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 May 2012), p. 71.
- 312 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 313 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 November 2011), p. 38.
- 314 Standing Senate Committee on Official Languages (June 2009); Standing Senate Committee on Official Languages (October 2011).
- 315 Ibid., pp. 41 and 42.
- 316 National Film Board (27 February 2012), p. 13.
- 317 Quebec Community Newspapers Association (7 May 2012), p. 22.
- 318 Standing Senate Committee on Transport and Communications (June 2010).
- 319 CEFRIO (28 November 2011), p. 38.
- 320 CEFRIO (29 November 2011), p. 6.
- 321 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 May 2012), pp. 70 and 71.
- 322 The Hon. James Moore, Minister of Canadian Heritage and Official Languages (17 November 2011), p. 65.
- 323 CEFRIO (28 November 2011), p. 36.
- 324 Memorandum to Members of the Standing Senate Committee on Official Languages (5 July 2012).
- 325 Association canadienne d'éducation de langue française (14 May 2012), p. 67.
- 326 Fédération culturelle canadienne-française (4 June 2012), p. 41.
- 327 Office of the Commissioner of Official Languages, *Annual Report 2009–2010 – Volume II*, Ottawa, 2010, p. ii.
- 328 Treasury Board of Canada Secretariat, *Email in follow-up to the meeting of 27 October 2011*, sent to the analyst of the Standing Senate Committee on Official Languages, 6 December 2011.



SÉNAT | SENATE  
CANADA

Rapport du Comité sénatorial  
permanent des langues officielles

# INTERNET, NOUVEAUX MÉDIAS ET MÉDIAS SOCIAUX



Octobre 2012

**DES DROITS LINGUISTIQUES À RESPECTER!**

L'honorable Maria Chaput, présidente

L'honorable Andrée Champagne, C.P., vice-présidente

*This document is available in English.*

---

**Disponible sur le site Web parlementaire :**

[www.parl.gc.ca](http://www.parl.gc.ca)

(Travaux des comités – Sénat – 41<sup>e</sup> législature, 1<sup>re</sup> session)

**Aussi disponible sur Twitter et les appareils mobiles :**



**@SenatCA**  
**#ollo**



[http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/  
411/OLLO/DPK-SocialMedia/home-f.htm](http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/OLLO/DPK-SocialMedia/home-f.htm)

Des copies de ces documents sont aussi disponibles en communiquant avec la Direction des comités du Sénat au 613-990-0088 ou par courriel à [ollo@sen.parl.gc.ca](mailto:ollo@sen.parl.gc.ca)

**MEMBRES****ORDRE DE RENVOI****PRÉFACE****SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>LE WEB 2.0 : UN PORTRAIT SOMMAIRE DE LA SITUATION.....</b>	<b>4</b>
La portée de l'étude .....	4
Quelques données statistiques .....	6
L'utilisation d'Internet : variation selon la région, l'âge et le revenu .....	6
Les médias sociaux et les nouveaux médias :	
une utilisation de plus en plus diversifiée .....	8
Les sites Web, les médias sociaux et le gouvernement .....	10
L'usage selon la langue .....	12
<b>LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LES LANGUES OFFICIELLES :</b>	
<b>LE CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET POLITIQUE .....</b>	<b>16</b>
Le cadre existant .....	16
La collaboration entre les institutions fédérales.....	21
Les défis.....	22
De l'information pertinente, à jour et accessible à tous.....	22
Une utilisation adéquate des plateformes .....	22
Un cadre législatif et réglementaire souple et flexible .....	23
Encourager l'utilisation du français .....	24
<b>L'ACCÈS DANS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE</b>	
<b>EN SITUATION MINORITAIRE .....</b>	<b>26</b>
Internet à large bande .....	26
L'accès : encore des lacunes dans les milieux ruraux .....	26
Les standards et les besoins.....	28
L'abonnement aux services.....	29
L'innovation dans les communautés .....	31
Les réseaux mobiles .....	33
Les besoins spéciaux .....	34
<b>LES MESURES PRISES PAR LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES .....</b>	<b>37</b>
Les médias sociaux .....	37
Les applications mobiles.....	40
Les consultations en ligne.....	42
Les outils de collaboration à l'interne .....	43
Les bonnes pratiques.....	44
Les défis.....	49
Une question de ressources .....	49
Une question de terminologie et de traduction.....	51
Une question de visibilité.....	57
Une question de planification .....	61

<b>LE RÔLE IMPORTANT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE.....</b>	<b>72</b>
Le réseautage : briser l'isolement.....	72
L'accès aux services gouvernementaux dans sa langue.....	74
L'éducation : les écoles comme lieu d'apprentissage et d'expérimentation des nouvelles technologies .....	77
L'utilisation croissante des nouvelles technologies dans les écoles de la minorité .....	77
Les institutions fédérales au service des nouvelles technologies dans les écoles .....	81
Quelques cas pratiques du côté francophone .....	82
Quelques cas pratiques du côté anglophone .....	85
Les médias et la culture : être le reflet des communautés .....	86
Les arts et la culture : une utilisation prometteuse des nouvelles technologies.....	86
Les institutions fédérales en appui aux arts et à la culture branchés .....	88
Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux au service de la culture francophone.....	89
Promouvoir les arts et la culture en ligne : rapprocher les différentes communautés.....	92
Les médias communautaires : un rôle central dans les communautés .....	94
Des médias communautaires qui manquent de ressources .....	95
Vers des médias communautaires branchés.....	98
La jeunesse : une clientèle cible .....	99
Intéresser les jeunes dès le tout jeune âge... ..	99
... jusqu'au marché du travail .....	100
Les défis.....	101
Les programmes fédéraux : un appui insuffisant.....	101
Les ressources et le développement des capacités .....	103
La production de contenu en français : occuper l'espace.....	105
Le reflet des réalités et la promotion de la dualité linguistique.....	107
<b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS :</b>	
<b>ASSURER LE RESPECT DES DROITS LINGUISTIQUES .....</b>	<b>109</b>
Un accès pour tous.....	109
En français svp!.....	111
Notre avenir : nos jeunes.....	113
De la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats.....	116
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>119</b>
<b>ANNEXE A : RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>i</b>
<b>ANNEXE B : UN APERÇU DU CANADA SELON LE CENTRE BERKMAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ANNEXE C : TÉMOINS .....</b>	<b>v</b>
<b>ANNEXE D : MÉMOIRES, PRÉSENTATIONS ET AUTRES DOCUMENTS .....</b>	<b>xi</b>
<b>ANNEXE E : NOTES .....</b>	<b>xiv</b>



## **LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES**

*Sénateurs ayant participé à cette étude :*

L'honorable Maria Chaput, présidente

L'honorable Andrée Champagne, C.P., vice-présidente

et

Les honorables sénateurs :

Pierre De Bané, C.P.

Suzanne Fortin-Duplessis

Paul E. McIntyre

Percy Mockler

Rose-May Poirier

Fernand Robichaud, C.P.

Claudette Tardif

*Membres d'office du Comité :*

Les honorables sénateurs James S. Cowan (ou Claudette Tardif)  
et Marjory LeBreton, C.P. (ou Claude Carignan).

*Sénatrice à la retraite ayant participé à cette étude :*

L'honorable sénatrice Rose-Marie Losier-Cool.

*Autres sénateurs ayant participé, de temps à autre, aux travaux :*

Les honorables sénateurs JoAnne L. Buth, Marie-P. Charrette-Poulin, Gerald J. Comeau,  
Dennis Dawson, Joseph A. Day, Céline Hervieux-Payette, C.P., Ghislain Maltais, Pierre  
Claude Nolin, Pierrette Ringuette et Hugh Segal.

## **LES MEMBRES DU PERSONNEL**

*Analyste du Service d'information et de recherche parlementaires de la  
Bibliothèque du Parlement :*

Marie-Ève Hudon

*Greffière du Comité :*

Danielle Labonté

Extrait des *Journaux du Sénat*, le mercredi 5 octobre 2011 :

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

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

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

La motion, mise aux voix, est adoptée.

*Le greffier du Sénat,*  
Gary W. O'Brien

Au début de la 41<sup>e</sup> législature, les membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles ont convenu d'entreprendre une étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux et le respect des droits linguistiques de la population canadienne. S'agissant d'un sujet très actuel, nous avons cherché à comprendre quelle était la place accordée aux deux langues officielles dans un contexte où les nouvelles technologies et le phénomène du Web 2.0 gagnent en popularité.

De nos jours, Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux font partie du quotidien d'un bon nombre de Canadiens. Ces nouveaux modes de communications influencent la vie des francophones et des anglophones, qui en font usage dans de nombreux secteurs. L'instantanéité et l'accessibilité caractérisent ces nouveaux outils. Leur utilisation se répand rapidement, mais qu'en est-il du respect des droits linguistiques?

Dans le cadre de cette étude, nous avons rencontré au-delà d'une cinquantaine de témoins (représentés par 83 porte-paroles) lors d'audiences publiques qui ont eu lieu à Ottawa. Nous avons aussi reçu des mémoires de la part d'individus, d'organismes ou de ministères qui n'ont pas pu témoigner devant nous. Les audiences publiques se sont échelonnées sur une période de neuf mois. Nous avons cherché à savoir si les deux langues officielles étaient traitées équitablement dans ce nouvel univers électronique. Les témoignages ont suscité des réflexions et nous ont menés vers des pistes de solution pour assurer le respect des droits linguistiques de nos concitoyens.

Ce rapport met en évidence quatre idées importantes. Premièrement, sans accès, point de service. Il est important que le gouvernement fédéral garantisse le plus vite possible un accès à tous les Canadiens à la large bande et aux réseaux numériques. Deuxièmement, comme c'est le cas pour les services en personne ou au téléphone, les services en ligne doivent être offerts selon le principe de l'égalité réelle des deux langues officielles. Il faut reconnaître que le français demeure sous-utilisé dans le nouvel univers électronique. Des mesures sont nécessaires pour accroître sa présence. Troisièmement, les jeunes sont les plus grands utilisateurs des nouveaux outils de communication. Il faut s'assurer de les rejoindre là où ils sont et le faire dans la langue de leur choix. Cet enjeu est d'une importance toute particulière pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Quatrièmement, les institutions fédérales qui portent une attention méticuleuse à la dualité linguistique à toutes les étapes de la mise en œuvre de leurs stratégies de communication, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, sont celles qui performant le mieux. Il faut donc encourager les comportements exemplaires, les faire connaître, et s'assurer que des stratégies appropriées soient mises en place dans l'ensemble de la fonction publique.

Nous remercions très sincèrement tous les témoins qui nous ont apporté leur vision des choses avec la plus grande franchise et, surtout, un enthousiasme débordant. Nous regrettons cependant que le ministre de l'Industrie, un acteur central dans le dossier de l'accès à Internet, n'ait pas pu trouver un moment pour comparaître devant nous. Nous souhaitons que le gouvernement fédéral considère les résultats de cette étude avec sérieux, en vue de respecter les droits linguistiques des Canadiens, peu importe leur condition ou leur lieu de résidence. Nous souhaitons également que la population francophone et anglophone sache tirer profit de cet univers qui, au bout du compte, lui appartient.

*La présidente,*  
Maria Chaput

*La vice-présidente,*  
Andrée Champagne, C.P.



# Sommaire



Le Comité sénatorial permanent des langues officielles a amorcé son étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens à l'automne 2011. Au cours des neuf mois durant lesquels les audiences publiques se sont échelonnées, le Comité sénatorial a rencontré au-delà d'une cinquantaine de témoins (représentés par 83 porte-paroles). Il a également reçu des mémoires de la part d'individus, d'organismes ou de ministères qui n'ont pas pu témoigner en personne.

De nos jours, Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux font partie du quotidien d'un bon nombre de Canadiens. Ces nouveaux modes de communications influencent la vie des francophones et des anglophones, qui en font usage dans de nombreux secteurs. L'instantanéité et l'accessibilité caractérisent ces nouveaux outils. Leur utilisation se répand rapidement, mais qu'en est-il du respect des droits linguistiques? Le Comité sénatorial a cherché à comprendre quelle était la place accordée aux deux langues officielles dans un contexte où les nouvelles technologies et le phénomène du Web 2.0 gagnent en popularité.



L'étude du Comité sénatorial montre qu'Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux recèlent un potentiel incroyable pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle met en évidence certaines réalisations à l'échelle de la fonction publique quant à l'utilisation des technologies du Web 2.0 et fait état du cadre législatif, réglementaire et politique en vigueur. L'étude montre aussi que les jeunes sont au cœur des stratégies numériques adoptées par les institutions fédérales. L'un des messages clés des audiences publiques est l'importance de rejoindre les jeunes, là où ils sont. Et de l'avis de la majorité des témoins rencontrés, il faut le faire dans la langue de leur choix. L'étude reconnaît que le français demeure sous-utilisé dans le nouvel univers électronique. Elle insiste sur l'importance de la collaboration entre les institutions fédérales. Elle aborde la question de l'accessibilité, peu importe le choix de la langue officielle, le lieu de résidence ou encore la condition particulière des personnes qui font usage des nouvelles technologies.



Le rapport du Comité sénatorial met en évidence quatre idées importantes.

@ **Premièrement, sans accès, point de service.** Il est important que le gouvernement fédéral garantisse le plus vite possible un accès à tous les Canadiens à la large bande et aux réseaux numériques. Cet accès doit être universel, suffisant et abordable. Il faut également s'assurer d'appuyer de façon continue les projets innovateurs en ce sens mis en branle dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, à l'image des mesures positives prévues dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

- @ **Deuxièmement, comme c'est le cas pour les services en personne ou au téléphone, les services en ligne doivent être offerts selon le principe de l'égalité réelle des deux langues officielles.** Il faut reconnaître que le français demeure sous-utilisé dans le nouvel univers électronique. Des mesures sont nécessaires pour accroître sa présence. Cela exige la collaboration de certains ministères fédéraux clés, du secteur privé et des communautés francophones et acadiennes. Ce contenu doit être à l'image des réalités de ces communautés.
- @ **Troisièmement, les jeunes sont les plus grands utilisateurs des nouveaux outils de communication. Il faut s'assurer de les rejoindre là où ils sont et le faire dans la langue de leur choix.** Cet enjeu est d'une importance toute particulière pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le gouvernement fédéral doit appuyer le développement de ces communautés dans l'univers électronique. Cela passe par l'appui à des projets innovateurs qui visent le développement et l'utilisation des médias sociaux et des applications mobiles. Cela passe aussi par l'appui à long terme pour le développement des capacités de ces communautés à l'égard de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. Il faut également reconnaître les besoins particuliers des écoles de la minorité, des médias communautaires et du secteur des arts et de la culture en matière d'appui aux nouvelles technologies.
- @ **Quatrièmement, les institutions fédérales qui portent une attention méticuleuse à la dualité linguistique à toutes les étapes de la mise en œuvre de leurs stratégies de communication, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, sont celles qui performent le mieux.** Il faut donc encourager les comportements exemplaires et s'assurer que des stratégies appropriées soient mises en place dans l'ensemble de l'administration publique. Le gouvernement fédéral doit effectuer une recherche formelle sur la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada opèrent en matière de langues officielles et s'engager à partager les bonnes pratiques, notamment celles contenues dans ce rapport.

Alors que l'ère du Web 3.0 est à nos portes, il demeure essentiel de donner aux Canadiens les moyens de participer activement à l'économie numérique et aux activités en ligne, dans la langue de leur choix. Par conséquent, le Comité sénatorial demande au gouvernement fédéral de prendre acte des constats de ce rapport et insiste pour que des mesures soient prises pour permettre aux Canadiens francophones et anglophones de véritablement s'appropriier tout le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies et les outils du Web 2.0. Cet univers qui se veut un incitatif à la collaboration et à la participation directe, au bout du compte, leur appartient.

Si le gouvernement fédéral prend un engagement sans équivoque envers le respect des droits linguistiques des Canadiens, peu importe leur condition ou leur lieu de résidence, la réussite à long terme n'en sera que mieux assurée. Par conséquent, le Comité sénatorial présente **six recommandations** au gouvernement fédéral pour assurer aux deux langues officielles la place qui leur revient.



# INTERNET, NOUVEAUX MÉDIAS ET MÉDIAS SOCIAUX

DES DROITS LINGUISTIQUES À RESPECTER! \*

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

L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor,  
*Délibérations*, 27 octobre 2011.

## INTRODUCTION

Alors qu'au milieu des années 1990 le commissaire aux langues officielles décelait régulièrement des lacunes dans l'utilisation d'Internet par les institutions fédérales, seule une dizaine de sites Web fédéraux ne respectaient pas la *Loi sur les langues officielles* en 2010-2011<sup>1</sup>. Internet est devenu l'un des plus importants outils de communication – pour ne pas dire le principal outil – utilisés par les institutions fédérales pour entrer en contact avec la population canadienne. Et comme le montre le rapport annuel du commissaire aux langues officielles de l'an dernier, la grande majorité d'entre elles ont su intégrer le respect de la dualité linguistique dans leurs pratiques sur le Web.

Mais avec le temps sont apparus de nouveaux outils, de nouvelles façons de faire. Nous sommes à l'ère du Web 2.0, où la collaboration et le contact direct avec la population tentent de devenir monnaie courante. L'instantanéité et l'accessibilité caractérisent ces nouveaux modes de communication. L'administration publique fédérale est appelée à intégrer cette nouvelle philosophie à ses pratiques et, dans l'optique qui nous intéresse ici, elle est appelée à le faire dans le respect des deux langues officielles du Canada.

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles (ci-après, le « Comité sénatorial ») a amorcé son étude sur Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux à l'automne 2011. Comme il s'agit d'un sujet très large qui soulève de nombreuses questions, le Comité sénatorial s'était fixé un mandat exhaustif afin d'explorer les enjeux qui touchent à la fonction publique, aux médias, à l'éducation, à l'accessibilité ainsi qu'au cadre législatif, réglementaire et politique<sup>2</sup>. Le Comité sénatorial s'était fixé les objectifs suivants :

- Tracer un portrait du cadre législatif, réglementaire et politique en vigueur actuellement au Canada pour régir l'utilisation des langues officielles sur Internet, dans les nouveaux médias et les médias sociaux.
- Déterminer si dans ce nouvel univers électronique le régime en vigueur répond aux droits linguistiques des Canadiens en matière de communications avec le public et d'offre de services (partie IV), aux droits des employés fédéraux dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail (partie V) et aux obligations des institutions fédérales à l'égard du développement des communautés de langue officielle et de la promotion de la dualité linguistique (partie VII).
- Déterminer si dans ce nouvel univers électronique les Canadiens francophones et anglophones voient leurs droits respectés pour ce qui est des médias et de l'enseignement des langues officielles.
- Déterminer si dans ce nouvel univers électronique l'accessibilité est assurée pour tous les Canadiens, peu importe le choix de la langue officielle, le lieu de résidence ou encore la condition particulière des personnes qui en font usage.
- Identifier les bonnes pratiques.
- Présenter des recommandations au gouvernement fédéral en vue de respecter les droits linguistiques des Canadiens pour l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux.

L'étude entreprise par le Comité sénatorial a montré qu'Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux recèlent un potentiel incroyable pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ils permettent la collaboration, encouragent le réseautage, favorisent l'accès aux arts et à la culture et rendent possible l'obtention de services à distance. Mais pour bénéficier de ce plein potentiel, encore faut-il que l'accès aux réseaux à large bande et aux réseaux numériques soit assuré.

L'étude a mis en évidence certaines réalisations à l'échelle de la fonction publique. Plusieurs institutions fédérales ont déjà emboîté le pas vers l'utilisation des technologies du Web 2.0, dont les médias sociaux font partie. Certaines en sont à leurs balbutiements, alors que d'autres les ont déjà intégrés dans leurs façons de faire. De façon générale, les institutions fédérales qui portent une attention méticuleuse à la dualité linguistique à toutes les étapes de la mise en œuvre de leurs stratégies de communication, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, sont celles qui performant le mieux.

L'étude a aussi montré que les jeunes sont au cœur des stratégies numériques adoptées par les institutions fédérales. L'un des messages clés des audiences publiques est l'importance de rejoindre les jeunes, là où ils sont. Et de l'avis de la majorité des témoins rencontrés, il faut le faire dans la langue de leur choix. Il faut également reconnaître que le français demeure sous-utilisé dans le nouvel univers électronique. Des mesures sont nécessaires pour accroître sa présence.



Ce rapport se divise en six sections. La **première section** définit la portée de la présente étude et présente quelques données statistiques récentes sur l'utilisation des outils du Web 2.0. La **deuxième section** trace un portrait du cadre législatif, réglementaire et politique en vigueur. Elle insiste sur l'importance de la collaboration entre les institutions fédérales et sur les principaux défis existants en matière de législation et de réglementation. La **troisième section** aborde la question de l'accessibilité, peu importe le choix de la langue officielle, le lieu de résidence ou encore la condition particulière des personnes qui font usage des nouvelles technologies. La **quatrième section** fait état des mesures prises par les institutions fédérales, principalement à l'égard des médias sociaux, ainsi que des réussites et des défis qui y sont associés. La **cinquième section** traite de l'importance des nouvelles technologies dans le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, avec un accent particulier sur les secteurs suivants : l'accès aux services gouvernementaux, l'éducation, la jeunesse, les médias et la culture. Elle identifie un certain nombre de défis à relever pour que ces communautés soient mieux outillées. La **sixième section** résume les principales observations du Comité sénatorial à l'égard du respect des droits linguistiques des Canadiens et présente des recommandations à l'intention du gouvernement fédéral.

« Le Web 2.0 s'entend des outils et des services Internet qui permettent le partage commun de l'information, le dialogue et le contenu produit par l'utilisateur, ce qui peut comprendre les médias sociaux (p. ex., Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, blogues), qui permettent à des participants ayant des profils sociaux/d'utilisateurs distincts de créer et de partager le contenu produit par l'utilisateur, y compris du texte, des images, des documents vidéo et audio, et d'interagir avec ce contenu, ainsi que les technologies de collaboration (p. ex., les wikis, les documents sur Google (Google Docs)), qui permettent à de nombreux utilisateurs de créer du contenu en collaboration. »

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada,  
*Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0.*

## LE WEB 2.0 : UN PORTRAIT SOMMAIRE DE LA SITUATION

Avant d'entrer dans le vif du sujet, soit le respect des droits linguistiques, encore faut-il comprendre de quoi il en retourne lorsque l'on traite d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, en particulier de la question du Web 2.0. Cette première section définit, dans un premier temps, la portée de l'étude et présente, dans un deuxième temps, quelques données statistiques récentes.

### La portée de l'étude

L'étude du Comité sénatorial s'intéressait au départ à l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux dans différents contextes : fonction publique, médias, éducation. D'autres thèmes ont ressurgi tout au long des audiences publiques, comme l'accès aux réseaux numériques, le développement d'applications mobiles ou encore la place des nouvelles technologies dans le secteur des arts et de la culture. Le point commun de tous ces thèmes : voir comment s'inscrit le **respect des droits linguistiques**, en particulier en ce qui a trait aux communications avec le public, à la langue de travail, au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion de la dualité linguistique.

Le **Web 2.0** réfère habituellement aux questions de l'interactivité, de la collaboration entre les utilisateurs et du partage de contenu. En d'autres mots, les utilisateurs du Web prennent une part active dans son développement et y créent du contenu, tout en étant en relation entre eux. Les médias sociaux font partie intégrante de cette ère du 2.0 et peuvent faire référence à de nombreux concepts. Par conséquent, il est difficile de trouver une définition commune acceptée de tous. On y associe généralement les blogues (ou cybercarnets), les sites de réseautage, les forums, les sites de partage ou les wikis, en somme, tout outil permettant la création et l'échange de contenu généré par les utilisateurs.

Selon le livre blanc publié à l'automne 2011 par le CEFRIO<sup>3</sup>, un centre qui facilite la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information et de la communication et qui regroupe des membres du milieu universitaire, de l'industrie, du gouvernement et des chercheurs, on constate que les médias sociaux peuvent être utilisés pour :

- ▣ **Partager et collaborer** : partager du contenu et intégrer la contribution de chacun à un même document ou produit; on met à profit le savoir collectif en permettant à plusieurs individus de collaborer au développement de produits et services.
- ▣ **Converser** : créer un contact bidirectionnel (communication, socialisation) avec des collègues, clients, usagers, partenaires ou membres de la communauté; à l'externe, cela permet de fidéliser la clientèle; à l'interne, cela encourage la mobilisation des employés.
- ▣ **Rechercher et collecter** : mettre au profit l'intelligence collective afin de rechercher plus facilement et plus efficacement les informations voulues; cela permet de puiser dans la connaissance collective pour générer et cibler des idées novatrices.
- ▣ **Diffuser** : transmettre de l'information, que ce soit à l'interne ou à l'externe de l'organisation; cela permet la diffusion rapide d'information à un public cible et le maintien de la mémoire organisationnelle.
- ▣ **Veiller** : se tenir au courant des derniers développements concernant une organisation; cela permet de tâter le pouls des employés, à l'interne, et de la clientèle, à l'externe.

Les plateformes du Web 2.0 offrent des possibilités novatrices d'interaction entre les institutions fédérales et les Canadiens. Elles créent des occasions pour engager les citoyens dans l'élaboration des politiques et la prise de décision. De plus en plus d'institutions fédérales les utilisent comme un moyen rapide et instantané de rejoindre la population et de communiquer avec elle. Ces plateformes sont également utilisées dans le milieu de l'éducation, dans les médias, ainsi que dans le secteur des arts et de la culture. Généralement, leur utilisation s'avère peu coûteuse. À ce titre, les médias sociaux se distinguent des médias traditionnels du fait qu'ils exigent moins de ressources. Par contre, comme nous le verrons plus loin dans cette étude, le respect des exigences linguistiques peut entraîner des coûts supplémentaires (p. ex., traduction) et certaines institutions fédérales sont encore incapables de les assumer. Il en est de même pour des organismes œuvrant dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui n'ont pas encore eu l'occasion de prendre le virage du Web 2.0. C'est le cas de certains médias communautaires, par exemple.

## Quelques données statistiques

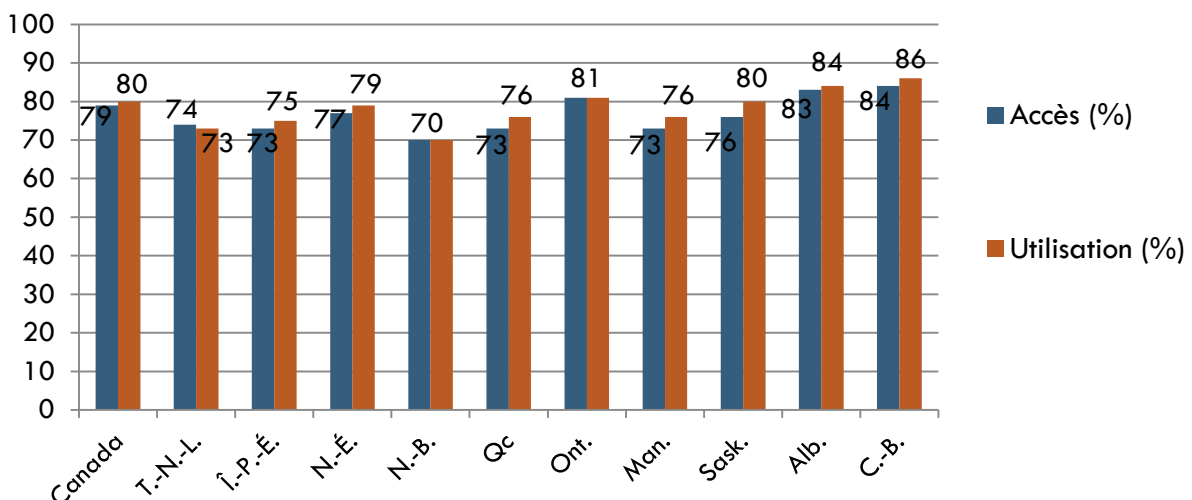
### L'utilisation d'Internet : variation selon la région, l'âge et le revenu

Un sondage récent des Nations Unies <sup>4</sup> a montré que le Canada, de façon générale, performe assez bien du côté de l'offre de services en ligne (6<sup>e</sup> rang mondial), des infrastructures disponibles (6<sup>e</sup> rang mondial) et du cadre réglementaire mis en place pour favoriser le développement et le déploiement des nouvelles technologies (3<sup>e</sup> rang mondial). Par contre, il est désavantagé lorsqu'il est question de l'inclusion numérique des citoyens, en particulier pour ce qui est de leur alphabétisation numérique (19<sup>e</sup> rang mondial). Ces résultats ont été corroborés par une autre étude réalisée par le World Economic Forum <sup>5</sup>, selon laquelle le Canada se classe au 9<sup>e</sup> rang mondial en ce qui concerne son appropriation générale des technologies de l'information et des communications. Sa performance est moindre pour ce qui est de l'utilisation régulière de ces technologies par les citoyens, les entreprises et les gouvernements, puisqu'il se classe seulement au 18<sup>e</sup> rang mondial.

Les données récentes montrent qu'un grand nombre de Canadiens ont accès à Internet et s'en servent régulièrement. Selon les données de 2010 provenant de l'*Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet* de Statistique Canada <sup>6</sup>, environ 79 % de la population à l'échelle canadienne avait accès à Internet et environ 80 % l'utilisait régulièrement. **Il est important de souligner que l'utilisation d'Internet n'est pas répandue dans l'ensemble des ménages canadiens. Elle varie selon la région, le niveau de revenu et l'âge des utilisateurs.** Le terme « fracture numérique » sert à décrire les inégalités dans les niveaux d'accès, d'utilisation et d'habiletés associées aux nouvelles technologies.

Comme l'illustre la figure suivante (figure 1), **l'utilisation d'Internet varie selon les provinces.** Les deux extrêmes se situent au Nouveau-Brunswick, au plus bas, et en Colombie-Britannique, au plus haut.

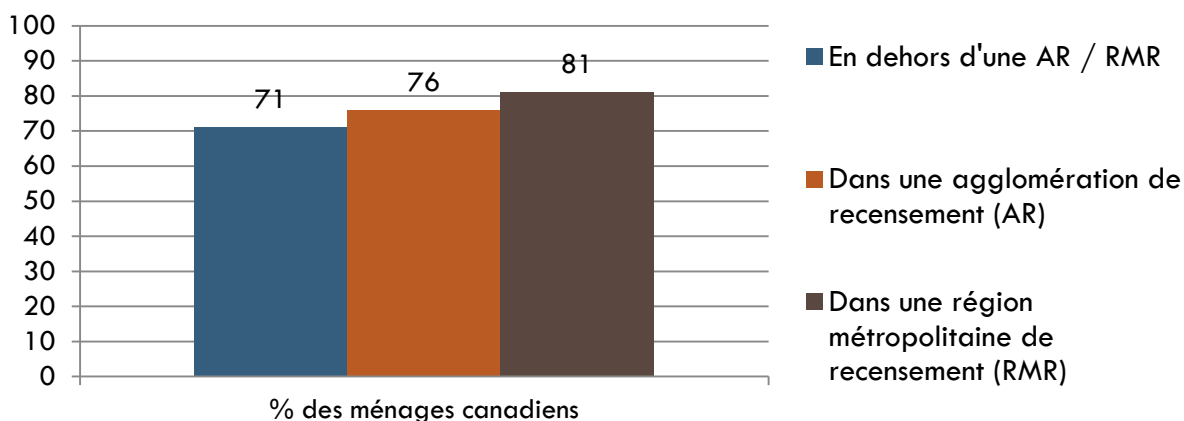
**Figure 1 – Accès et utilisation d'Internet au Canada, Canada et provinces, 2010**



Source : Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, 2010.

Il faut également noter que **le type d'accès (large bande, commuté, mobile, etc.) varie selon les régions**. Dans l'ensemble des ménages canadiens, environ les trois quarts ont déclaré avoir un accès à Internet haute vitesse à la maison et le tiers y accèdent sur un équipement mobile. **L'accès à la maison varie selon l'emplacement des ménages**, comme le montre la figure suivante (figure 2).

**Figure 2 – Accès à Internet à domicile selon l'emplacement des ménages, 2010**

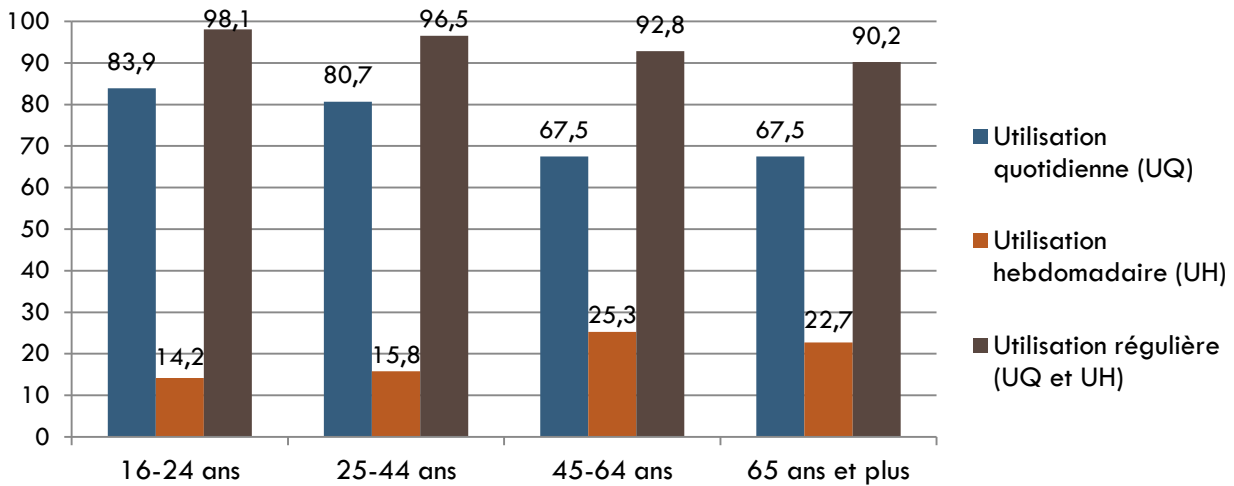


Source : Statistique Canada (2010).

**L'utilisation d'Internet varie aussi selon le niveau de revenu**, selon Statistique Canada <sup>7</sup>. Alors qu'en 2010 l'accès atteignait 97 % dans les ménages à revenu élevé (87 000 \$ ou plus), il n'était que de 54 % dans les ménages à faible revenu (30 000 \$ ou moins).

Sans surprise, les données de Statistique Canada <sup>8</sup> ont montré que **ce sont les jeunes qui utilisaient davantage Internet au quotidien en 2010**. C'est chez les 16 à 24 ans que l'utilisation quotidienne était la plus élevée. Cette dernière chutait de façon importante à partir de 45 ans. L'utilisation hebdomadaire était proportionnellement plus élevée chez les 45 à 64 ans et les 65 ans et plus. La figure suivante (figure 3) montre un écart de près de 8 % entre les jeunes et les aînés si l'on compare leur utilisation régulière totale (c'est-à-dire l'utilisation quotidienne combinée à l'utilisation hebdomadaire).

Figure 3 – Utilisation d’Internet selon le groupe d’âge, 2010



Source : Statistique Canada (2010).

**Les médias sociaux et les nouveaux médias : une utilisation de plus en plus diversifiée**

De façon générale, on constate que les utilisateurs d’Internet réalisent toutes sortes d’activités en ligne. L’utilisation du **courriel** demeure l’activité la plus populaire chez les Canadiens. Pour ce qui est des **médias sociaux**, le nombre d’inscriptions sur les sites de réseautage comme Facebook et Twitter ne cesse de croître. Des études récentes du CEFRIO<sup>9</sup> ont montré qu’ils occupent une place de plus en plus importante dans la vie, voire dans le mode de vie, des jeunes adultes du Québec. Ainsi, 73 % des internautes québécois sont actifs sur les médias sociaux. La cohorte des 18-34 ans est celle qui utilise le plus les médias sociaux. Pour ce qui est de la création de contenu sur les blogues, les jeunes adultes du Québec sont deux fois plus actifs que l’ensemble des internautes québécois. Ces constats semblent s’appliquer au reste du pays. Le tableau suivant (tableau 1), tiré des données de Statistique Canada, montre la variété d’activités en ligne réalisées en 2010 dans l’ensemble du pays.

**Tableau 1 – Activités en lignes à partir de n’importe quel emplacement (% des utilisateurs d’Internet), Canada, 2010**

Activités en ligne	Pourcentage (%)
Utiliser le courrier électronique	93
Faire du lèche-vitrines ou rechercher de l’information sur des biens ou services	74
Effectuer des opérations bancaires électroniques (p. ex., payer des factures, afficher des relevés bancaires, effectuer des virements entre comptes)	68
Lire ou regarder les nouvelles	68
Trouver des renseignements ou faire des arrangements de voyage	65
Visiter les sites Web du gouvernement ou traiter avec celui-ci	65
Chercher des renseignements médicaux ou liés à la santé (suite...)	64

Activités en ligne	Pourcentage (%)
Utiliser des sites de réseautage social	58
Se renseigner sur des événements communautaires	54
Utiliser un service de messagerie instantanée	47
Télécharger ou regarder des films ou des vidéoclips en ligne	47
Acquérir ou sauvegarder de la musique (les téléchargements gratuits ou payants)	46
Chercher un emploi	37
Utiliser Internet dans le cadre d'un programme d'éducation formel, de formation ou de travaux scolaires	37
Écouter la radio en ligne	37
Acquérir ou sauvegarder un logiciel (les téléchargements gratuits ou payants)	35
Jouer à des jeux en ligne	33
Télécharger ou regarder la télévision en ligne	33
Se renseigner sur des investissements	27
Faire un appel téléphonique en ligne	24
Vendre des biens ou des services (p. ex., sur des sites de vente aux enchères)	19
Fournir du contenu ou participer à des groupes de discussion (p. ex., les blogues, les babillards électroniques, le partage d'images)	19

Source : Statistique Canada, « Utilisation d'Internet et du commerce électronique par les particuliers », *Le Quotidien*, 12 octobre 2011.

Les données de Statistique Canada présentées ci-dessus montrent que près de 58 % de la population utilise les sites de réseautage social. Cependant, il y a encore peu de gens (19 %) qui fournissent du contenu ou participent à des groupes de discussion en ligne.

Plusieurs autres activités en ligne gagnent en popularité. Le plus récent *Rapport de surveillance des communications* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a montré que la **radiodiffusion par les nouveaux médias** attire de plus en plus la faveur populaire. Le taux d'adoption et de croissance de diverses technologies de **vidéo** (par Internet, sur cellulaire et sur tablette) augmente d'une année à l'autre, tant chez les francophones que les anglophones<sup>10</sup>. De plus en plus de gens regardent la **télévision en ligne**. Ces données concordent avec celles publiées par le CEFRIO<sup>11</sup> à l'automne 2011, montrant que la webtélé a le vent dans les voiles et que le visionnement de vidéos en ligne est lui aussi très populaire, surtout chez les jeunes Québécois. Dans l'ensemble du pays, on note que la population anglophone a plus tendance que la population francophone à écouter la **radio en continu sur le Web**, sur un téléphone intelligent ou sur une tablette ; il en est de même pour le **téléchargement de musique**, l'écoute de la **radio par satellite** et l'utilisation de la **baladodiffusion**<sup>12</sup>. Le **téléchargement de livres numériques**, pour sa part, reste une activité encore marginale chez les Canadiens francophones en général. Cela pourrait s'expliquer par le manque d'outils disponibles en français, même si des initiatives ont été développées en ce sens. Nous aborderons cette question plus loin. Finalement, il est intéressant de constater à la lumière des données présentées ci-dessus qu'Internet est utilisé par près de quatre Canadiens sur dix dans le domaine de l'**enseignement**, que ce soit dans le cadre des programmes d'éducation formels, de la formation ou des travaux scolaires.

## Les sites Web, les médias sociaux et le gouvernement

Un représentant du Commissariat aux langues officielles a estimé à environ 30 millions le nombre de pages Web mises à la disposition du public par les institutions fédérales, soit 15 millions de pages en français et 15 millions de pages en anglais <sup>13</sup>. On constate que les sites Web gouvernementaux sont de plus en plus visités par les internautes, surtout pour la recherche d'informations, les transactions et la consultation de dossiers en ligne. Une étude du CEFRIO <sup>14</sup> a souligné un intérêt croissant pour les transactions gouvernementales en ligne et a constaté qu'un internaute québécois sur trois a utilisé son ou ses dossiers gouvernementaux en ligne en 2011. Le tableau suivant (tableau 2), tiré des données de Statistique Canada, indique les tendances dans le recours aux **sites Web gouvernementaux** selon la langue maternelle des utilisateurs au Canada et dans certaines provinces.

**Tableau 2 – Proportion des Canadiens âgés de 15 ans ou plus qui ont utilisé Internet pour avoir accès à de l'information sur les programmes ou services gouvernementaux offerts au Canada, au moins une fois par mois, selon la langue maternelle, Canada et certaines provinces <sup>i</sup>, 2008**

Région	Langue maternelle	Proportion des personnes au sein de chaque groupe linguistique qui ont utilisé Internet (%)
Canada	Total	61,9
	Anglais	61,0
	Français	62,8
	Anglais et français	67,6
	Autre	64,4
Québec	Total	61,2
	Anglais	53,8
	Français	62,6
	Anglais et français	n.d. <sup>ii</sup>
	Autre	58,5
Canada moins le Québec	Total	62,1
	Anglais	61,2
	Français	64,0
	Anglais et français	73,2
	Autre	65,4
Ontario	Total	60,6
	Anglais	59,5
	Français	65,9
	Anglais et français	83,1
	(suite...)	Autre



Région	Langue maternelle	Proportion des personnes au sein de chaque groupe linguistique qui ont utilisé Internet (%)
Nouveau-Brunswick	Total	60,9
	Anglais	61,5
	Français	56,6
	Anglais et français	n.d. <sup>ii</sup>
	Autre	86,9
Canada moins Ontario, Nouveau-Brunswick et Québec	Total	64,0
	Anglais	62,9
	Français	64,3
	Anglais et français	n.d. <sup>ii</sup>
	Autre	69,2

i Étant donné la taille des échantillons utilisés par Statistique Canada, il n'était pas possible d'obtenir les données dans les autres provinces.

ii Confidentiel en vertu des dispositions de la *Loi sur la statistique*.

Source : Statistique Canada, *Enquête sociale générale*, Cycle 22, 2008.

Le CEFRIO a souligné que de plus en plus d'internautes québécois (1 sur 5) utilisent les **médias sociaux** pour interagir avec les organismes ou les ministères. Ce constat pourrait facilement être transposé aux institutions fédérales. Lors de leur passage devant le Comité sénatorial, à l'automne 2011, les représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) ont noté que 36 institutions avaient des comptes Facebook bilingues, tandis que 66 institutions avaient des comptes Twitter bilingues <sup>15</sup>. Au fil des audiences publiques, ce nombre n'a cessé de croître.

**« LA NATURE MÊME DES MÉDIAS SOCIAUX FAIT EN SORTE QUE LA PRÉSENCE FÉDÉRALE EST EN ÉVOLUTION CONSTANTE, CE QUI POSE DES DÉFIS DANS LA PRODUCTION DE STATISTIQUES FIABLES QUANT À LEUR UTILISATION <sup>16</sup> ».**

L'Index des organisations du gouvernement du Canada sur les médias sociaux (Zegouv.ca), qui a été lancé en mars 2012, recense la présence des institutions fédérales sur les différents outils du Web 2.0. Un rapport statistique fait état de l'utilisation des médias sociaux dans le contexte fédéral. En date du 16 avril 2012, le gouvernement du Canada et ses organismes hébergeaient 228 comptes Twitter, 95 pages Facebook et 11 blogues officiels <sup>17</sup>. Une autre étude récente du CEFRIO <sup>18</sup> a montré que l'usage des médias sociaux varie selon les gouvernements, et même à l'intérieur du Canada. C'est ainsi que le gouvernement fédéral, celui de l'Ontario et celui de la Colombie-Britannique présentent trois visions différentes dans l'utilisation du Web 2.0.

## L'usage selon la langue

Les données actuelles et les témoignages entendus devant le Comité sénatorial montrent que **les comportements des francophones et des anglophones dans l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux varient**. En 2011, les Canadiens francophones passaient en moyenne 13,1 heures par semaine en ligne, contre 18,2 heures par semaine pour les Canadiens anglophones<sup>19</sup>. L'utilisation d'Internet a grandement évolué au cours des dernières années, est très populaire chez les jeunes et change selon le groupe linguistique. Comme l'indique le tableau suivant (tableau 3), en 2011, l'écart dans l'utilisation d'Internet chez les francophones et les anglophones était inexistant dans la cohorte des 18 à 34 ans et à peu près minime dans la cohorte et des 35 à 49 ans ; par contre, il était beaucoup plus élevé chez les citoyens plus âgés.

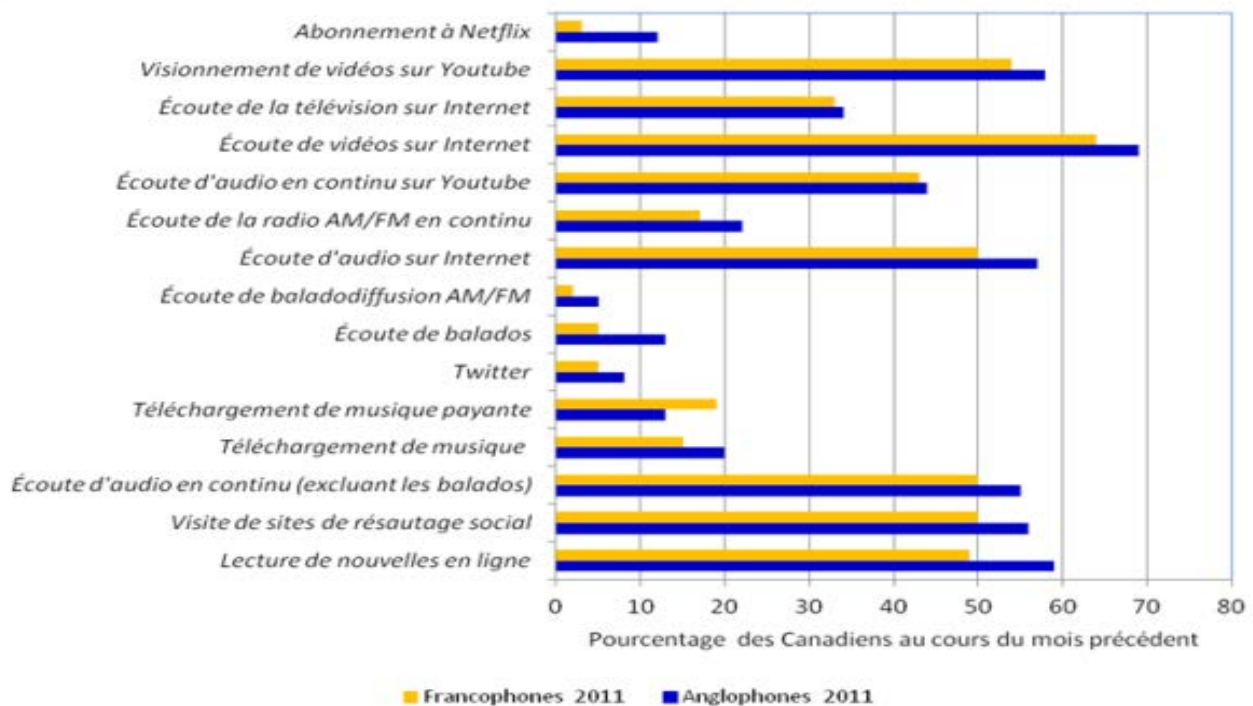
**Tableau 3 – Utilisation d'Internet au Canada, selon le groupe linguistique, de 2005 à 2011**

	2005		2007		2009		2010		2011	
	Anglo. (%)	Franco (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)	Anglo. (%)	Franco. (%)
Utilisation globale	77	65	83	83	83	76	86	79	87	82
18-34 ans	91	86	94	94	94	93	96	97	97	97
35-49 ans	84	76	91	91	91	88	92	90	94	92
50 ans et plus	60	43	69	69	69	59	74	63	75	63

Source : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 109.

L'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle<sup>20</sup> a permis de fournir des données sur les comportements linguistiques des membres des communautés de langue officielle, mais très peu sur les différents usages d'Internet. On y constate qu'une grande proportion de francophones en situation minoritaire (à l'exception des régions de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick avoisinant les frontières du Québec) utilise l'anglais pour accéder à Internet. C'est également le cas pour l'écoute de la télévision, de la radio, la lecture des journaux, des livres, etc. **Ce constat est revenu à plusieurs reprises dans le cadre des audiences publiques : l'utilisation de l'anglais sur la Toile est omniprésente, même chez les francophones**. Pour ce qui est de l'utilisation des médias sociaux, on ne dispose pas de données fiables sur l'usage propre aux francophones et aux anglophones dans l'ensemble du Canada. Selon les données du CEFRIO<sup>21</sup>, 68,3 % des internautes anglophones et allophones du Québec et 57,2 % des internautes francophones de la province ont au moins une activité par mois sur les médias sociaux. Des données plus récentes du CRTC, présentées dans la figure ci-dessous (figure 4), donnent un peu plus d'éclairage sur la situation actuelle.

Figure 4 – Activités populaires des Canadiens sur Internet, par groupe linguistique, 2011



Source : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 110.

Selon un sondage Léger-Marketing <sup>22</sup>, réalisé avec la participation de Patrimoine canadien entre novembre 2010 et avril 2011, on constate que 78 % des francophones du Canada en situation minoritaire naviguent sur Internet et que la durée moyenne de navigation est de 9,5 heures par semaine. Les habitudes de navigation varient selon les régions, comme le montre le tableau suivant (tableau 4).

Tableau 4 – Habitudes de navigation sur Internet, communautés francophones, Canada et régions, novembre 2010 à avril 2011

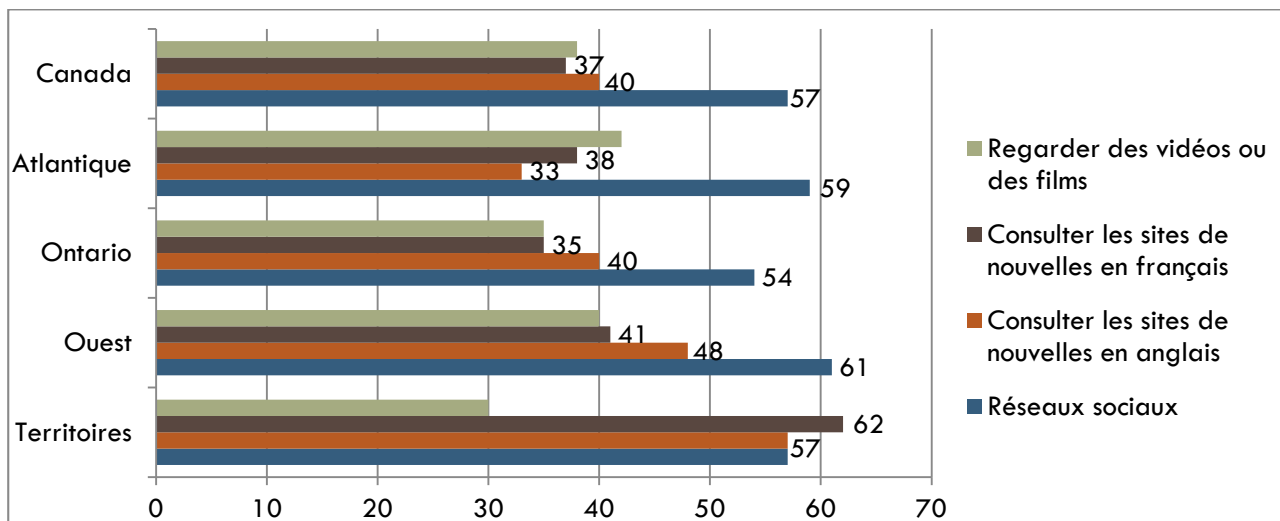
Région	Pourcentage de la population francophone qui navigue sur Internet (%)	Durée moyenne par semaine (heures)
Canada	78	9,5
Atlantique	72	9,8
Ontario	78	9,4
Ouest	84	9,4
Territoires	92	9,0

Source : Léger-Marketing, *Étude sur les habitudes médias des communautés francophones en situation minoritaire – Faits saillants*, avec la participation de Patrimoine canadien, mars 2012.

Selon le même sondage, les principales utilisations d'Internet concernent les médias sociaux (57 %), le visionnement de films ou de vidéos (38 %) et la consultation des sites de nouvelles

en anglais (40 %) et en français (37 %). Encore une fois, les habitudes varient selon les régions, comme l'indique la figure suivante (figure 5).

**Figure 5 – Habitudes de navigation sur Internet, communautés francophones, Canada et régions, novembre 2010 à avril 2011**



Source : Léger-Marketing (mars 2012).

C'est en Ontario que l'utilisation de réseaux sociaux est à son plus bas (54 %). Il en est de même pour la consultation de sites de nouvelles en français (35 %). Il est frappant de voir le taux très élevé pour la consultation de sites en français dans les territoires (62 %).

L'abonnement aux réseaux sociaux varie très peu selon les régions. La consultation des sites de nouvelles en anglais, de son côté, passe de 40 % à 57 %, selon le cas. Au total, 62 % des francophones en situation minoritaire ont un compte sur les médias sociaux, en très grande majorité sur Facebook (60 %), et dans une moindre proportion sur Twitter (7 %) et LinkedIn (5 %). Pour ce qui est de la langue d'utilisation dans les médias sociaux, les contrastes sont plus évidents. Comme le montre le tableau suivant (tableau 5), dans l'ensemble du Canada, les francophones en situation minoritaire utilisent ces plateformes soit en français seulement (38 %), soit en anglais seulement (37 %), soit dans les deux langues (25 %).

**Tableau 5 – Langue d'usage sur les médias sociaux, communautés francophones, Canada et régions, novembre 2010 à avril 2011**

Région	Français seulement (%)	Anglais seulement (%)	Les deux langues également (%)
Canada	38	37	25
Atlantique	48	30	21
Ontario	36	39	25
Ouest	30	39	31
Territoires	43	27	27

Source : Léger-Marketing (mars 2012).

En somme, cette première section a montré que l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux couvre un large éventail de questions et pose des défis particuliers en matière de respect des droits linguistiques. Dans le cadre de ses audiences publiques, le Comité sénatorial a cherché à comprendre quelle était la place accordée aux deux langues officielles dans un contexte où les nouvelles technologies, le numérique et le phénomène du Web 2.0 gagnent en popularité. Les prochaines sections résument le contenu des audiences publiques sous différents angles.

« À mesure que l'utilisation des outils et des services Web 2.0, tels que les médias sociaux et les technologies de collaboration, s'est répandue dans l'administration du gouvernement du Canada, il est devenu évident qu'il fallait offrir aux ministères et aux employés des conseils stratégiques spécifiques pour les aider à s'acquitter de leurs obligations législatives et stratégiques en se servant de ces puissantes nouvelles technologies de communications. »

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada,  
Délibérations, 31 octobre 2011.

## LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LES LANGUES OFFICIELLES : LE CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET POLITIQUE

Pour mieux comprendre les défis linguistiques qui découlent de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, il faut comprendre comment tout cela est régi. Cette deuxième section dresse un portrait général du cadre législatif, réglementaire et politique existant et des défis particuliers qui touchent la mise en œuvre des parties IV, V et VII de la *Loi sur les langues officielles* <sup>23</sup>.

### Le cadre existant

Le gouvernement du Canada utilise Internet comme plateforme pour diffuser rapidement de l'information et communiquer avec le public. De plus en plus d'institutions fédérales ont recours à Internet pour offrir des services en ligne. Parallèlement à cela, les médias sociaux permettent une interaction dynamique et instantanée entre différents groupes de la société situés aux quatre coins du pays. Qu'il s'agisse de blogues, de sites de réseautage, de sites de partage ou de wikis, ces nouvelles plateformes offrent des possibilités novatrices d'interaction entre les institutions fédérales et les Canadiens. Elles créent des occasions pour engager les citoyens dans l'élaboration des politiques et la prise de décision. De plus en plus d'institutions fédérales les utilisent comme un moyen rapide et instantané de rejoindre la population et de communiquer avec elle.

Il faut se rappeler que la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée avant l'avènement d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. Le règlement d'application de cette loi <sup>24</sup> a été conçu pour répondre aux besoins d'un environnement axé sur les communications écrites et les services en personne ou au téléphone. Ce règlement n'a pas été mis à jour pour tenir compte de l'avènement des nouveaux modes de communications axés sur l'interactivité et l'instantanéité. Il ne traite pas non plus des services offerts en ligne ou par l'intermédiaire de supports virtuels.

Quelques-unes des **politiques du gouvernement fédéral** abordent les questions d'innovation technologique, de nouveaux médias, d'Internet et de communications électroniques et du respect des langues officielles. Par exemple :

- **Politique de communication du gouvernement du Canada** : Cette politique énonce les obligations en matière de communications avec le public dans les deux langues officielles qui découlent de la *Charte canadienne des droits et libertés*, de la *Loi sur les langues officielles*, de son règlement d'application et des politiques qui en découlent. Toute activité de communication entreprise par une institution fédérale doit respecter les exigences en matière de langues officielles. La politique encourage l'innovation technologique et l'usage de nouveaux médias, mais rappelle que certains citoyens peuvent avoir un accès limité à la technologie ou préfèrent recevoir des renseignements du gouvernement par des moyens plus conventionnels <sup>25</sup>.
  
- **Politique sur les communications avec le public et la prestation des services** : Cette politique traite des communications et des services écrits et oraux et mentionne que les versions française et anglaise doivent être disponibles simultanément et respecter le critère de l'égalité de statut des deux langues officielles. Des conditions particulières existent pour les bureaux unilingues. Les obligations linguistiques doivent être respectées lorsque le public communique ou reçoit des services d'un tiers agissant pour le compte de l'institution <sup>26</sup>.
  
- **Politique sur la langue de travail** : Cette politique énonce les conditions relatives à l'utilisation du français et de l'anglais en matière de langue de travail, à la fois dans les régions désignées bilingues et les régions unilingues. Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les employés peuvent utiliser la langue officielle de leur choix avec leur superviseur, pour obtenir des services personnels et centraux, pour obtenir de la formation et du perfectionnement professionnel ainsi que pour travailler avec des instruments de travail et des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé. La politique établit une liste d'instruments de travail et de systèmes informatiques qui doivent être disponibles dans les deux langues <sup>27</sup>.
  
- **Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques** : Cette directive établit les conditions d'utilisation de l'une ou l'autre des langues officielles, ou des deux, pour les communications électroniques. Cela comprend : le babillard électronique, le courriel, le forum de discussion, le salon de clavardage et la boîte vocale. Là encore, les versions française et anglaise doivent être de qualité égale et les tiers doivent se soumettre aux exigences par l'entremise de clauses linguistiques insérées dans les accords conclus avec un bureau désigné bilingue. Des communications électroniques peuvent avoir lieu dans une seule langue, sous certaines conditions <sup>28</sup>.
  
- **Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web** : Cette directive énonce les exigences pour les sites Web bilingues (dans les bureaux désignés bilingues) et les sites Web unilingues (dans les bureaux désignés unilingues). Pour ce qui est des sites Web bilingues, les versions française et anglaise doivent être de qualité égale et sont mises à la disposition du public simultanément. Ces exigences concernent les informations qui proviennent du bureau. Lorsque ce dernier collabore avec un tiers, l'accord conclu doit comprendre des clauses qui énoncent les obligations linguistiques du bureau auxquelles le tiers doit se conformer. De l'information peut être mise à la disposition du public dans une seule langue sous certaines conditions. Dans ces cas particuliers, le bureau doit émettre un avis expliquant que l'information n'est disponible que dans une seule langue puisque la source de l'information n'est pas

assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Ces obligations ne s'appliquent pas aux bureaux unilingues lorsque le contenu s'adresse exclusivement au public desservi par ce bureau <sup>29</sup>.

Pour l'instant, ces politiques et directives n'abordent pas la question de l'utilisation des médias sociaux. Le SCT a mené un processus de révision de ses instruments de politique au cours de la dernière année, processus auquel les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire ont été appelées à participer. Il était prévu que les politiques révisées entrent en vigueur à l'automne 2012 et qu'elles reflètent le principe de l'égalité réelle, tel que soulevé dans la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *DesRochers* <sup>30</sup>.

Entre-temps, le SCT a adopté deux **lignes directrices** qui portent directement sur la question des médias sociaux. En novembre 2008, le SCT a adopté une ligne directrice à propos de l'usage interne des nouvelles technologies comme les wikis ou les blogues <sup>31</sup>. Celle-ci traite de l'utilisation interne des réseaux électroniques privés du gouvernement et de la collaboration interne. Ses principales caractéristiques sont résumées dans l'encadré suivant.

**LIGNE DIRECTRICE SUR L'UTILISATION ACCEPTABLE DES WIKIS ET DES BLOGUES INTERNES (2008)**

- Les exigences des lois, politiques et directives ci-dessus continuent de s'appliquer.
- Les institutions fédérales doivent assurer un environnement propice à l'utilisation des deux langues officielles. Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les blogues et les wikis sont considérés comme des outils de travail bilingues. Les interfaces doivent être offertes dans les deux langues officielles et permettre à tout utilisateur de choisir la langue officielle de son choix.
- Dans les régions désignées unilingues aux fins de la langue de travail, il n'est pas exigé que les blogues ou les wikis soient bilingues lorsqu'ils sont utilisés uniquement par des employés unilingues. La langue d'usage est la langue prédominante dans cette région.
- Pour les blogues et les wikis bilingues, les messages officiels sont disponibles dans les deux langues officielles et les utilisateurs sont libres de répondre dans la langue de leur choix. La réponse à une réplique est publiée dans la langue dans laquelle elle a été reçue, mais les résumés doivent paraître simultanément en français et en anglais et être de qualité égale. Un avis exposant les paramètres relatifs à l'utilisation des langues officielles doit être diffusé par le ministère.

En novembre 2011, le SCT a adopté une autre ligne directrice, cette fois à propos de l'usage externe du Web 2.0 <sup>32</sup>. Elle s'applique aux outils et aux services du Web 2.0 mis au point ou hébergés dans les réseaux du gouvernement fédéral et des tierces parties. Ses principales caractéristiques sont résumées dans l'encadré suivant.



**LIGNE DIRECTRICE SUR L'USAGE EXTERNE DU WEB 2.0 (2011)**

- Les exigences des lois, politiques et directives ci-dessus continuent de s'appliquer.
- Les langues officielles sont reconnues comme l'un des principes juridiques qui encadrent l'usage du Web 2.0.
- La ligne directrice reconnaît trois types d'usage : usage officiel, usage professionnel à des fins de réseautage et usage personnel.
- Lorsqu'une institution s'engage dans une initiative du Web 2.0, elle doit prendre en considération les publics cibles (selon la langue, le handicap, le niveau d'alphabétisme, etc.) et attribuer les ressources (humaines, financières et techniques) qui s'imposent pour gérer les comptes dans les deux langues officielles.
- Une institution qui utilise le Web 2.0 doit favoriser activement la participation en français et en anglais et s'assurer du respect de l'égalité des services et de la qualité dans les deux langues officielles. Cela exige une planification à l'avance des ressources requises (p. ex., traduction).
- Pour les services du Web 2.0, les messages sont publiés simultanément dans les deux langues officielles et les utilisateurs sont libres de répondre dans la langue de leur choix. La réponse à une réplique est publiée dans la langue dans laquelle elle a été reçue. Une réponse générale et publique doit être fournie en français et en anglais.
- L'offre active de services est encouragée, en faisant savoir aux utilisateurs que les communications sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils peuvent avoir accès au site équivalent dans l'autre langue.
- L'emploi d'outils déjà disponibles dans les deux langues officielles est fortement encouragé. Les versions française et anglaise des applications utilisées doivent faire l'objet d'une surveillance attentive.

**Ces lignes directrices ont la plupart du temps été jugées très utiles par les institutions fédérales qui ont comparu devant le Comité sénatorial.** Bon nombre d'institutions ont développé leurs propres **lignes directrices internes** (voir le tableau 8 du présent rapport), alors que d'autres n'en ont pas développé (p. ex., Banque du Canada). Comme cela a été souligné plusieurs fois devant le Comité sénatorial, les pratiques concernant l'utilisation des médias sociaux évoluent constamment et les institutions tentent de s'y adapter selon les moyens dont elles disposent.

Plusieurs témoins ont exprimé l'avis que les principes contenus dans la *Loi sur les langues officielles* et dans son règlement d'application prennent toujours vie dans l'univers du Web 2.0. Selon le commissaire aux langues officielles :

« **MALGRÉ LES DÉFIS ASSOCIÉS À CES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES, LES PRINCIPES D'INTERPRÉTATION DE LA LOI DOIVENT CONTINUER À NOUS GUIDER DANS LE CHOIX D'UNE APPROCHE. L'UN DES PRINCIPES LES PLUS IMPORTANTS EST CERTAINEMENT CELUI DE L'ÉGALITÉ RÉELLE DES DEUX LANGUES OFFICIELLES** <sup>33</sup> ».

Les représentants du SCT ont confirmé cette interprétation en disant que les règles hors ligne s'appliquent aussi en ligne et que le fondement législatif en matière de langues officielles doit s'interpréter selon un contexte en constante évolution.

**« TOUT COMME LA CHARTE DOIT S'ADAPTER À DES CIRCONSTANCES CHANGEANTES, LA LOI S'INTERPRÈTE ÉGALEMENT EN FONCTION D'UN CONTEXTE ÉVOLUTIF. ON PARLE DANS LA LOI DE SERVICES ET DE COMMUNICATIONS. IL N'Y A PAS LIEU DE CROIRE QUE CES PRINCIPES, CES CONCEPTS DE COMMUNICATION ET DE SERVICES NE SONT PAS TOUT À FAIT ADAPTÉS AUX TECHNOLOGIES PLUS RÉCENTES DONT ON DISCUTE AUJOURD'HUI. [...] IL NE SEMBLE DONC PAS Y AVOIR DE RAISONS DE DOUTER DE LA CAPACITÉ DE NOS INSTRUMENTS DE POLITIQUE À S'APPLIQUER À TOUTES CES NOUVELLES CIRCONSTANCES. ILS L'ONT FAIT. ILS ONT TROUVÉ LEUR APPLICATION, BIEN QU'IL FAILLE, À L'OCCASION, AMPLIFIER OU COMPLÉTER CERTAINES IDÉES POUR TRAITER DES PARTICULARITÉS DE TECHNOLOGIES ÉMERGENTES <sup>34</sup> ».**

Les représentants du SCT n'ont pas recommandé de changement dans la réglementation existante. Seule la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a pris position à l'égard d'une modification au *Règlement sur les langues officielles*. Nous y reviendrons plus loin.

Le commissaire aux langues officielles a par ailleurs mentionné lors de son passage devant le Comité sénatorial qu'il se penchait sur la question des médias sociaux afin de dégager des principes qui serviront à guider les institutions fédérales <sup>35</sup>. Au moment d'écrire ces lignes, le commissaire ne les avait pas encore dévoilés.

Le Comité sénatorial s'est intéressé brièvement à ce qui se fait ailleurs au Canada. Il a pris note de certaines initiatives qui ont cours en Ontario et au Nouveau-Brunswick. Par exemple, le commissaire aux services en français de l'Ontario tient depuis janvier 2009 un blogue bilingue qui se veut un espace d'échanges, d'interactions et de discussions. Au Nouveau-Brunswick, le Bureau du commissaire aux langues officielles a présenté dans son rapport annuel de l'an dernier des recommandations à propos de l'utilisation des langues officielles dans les médias sociaux <sup>36</sup>. Selon le commissaire, il va de soi que la province doit développer des lignes directrices pour guider les organismes publics en cette matière. Le commissaire a été invité à comparaître devant le Comité sénatorial pour exposer son point de vue, mais a répondu qu'il n'avait pas d'autres commentaires à faire à ce sujet <sup>37</sup>.

Le Comité sénatorial a tout de même eu l'occasion d'entendre l'opinion d'une spécialiste de l'information qui s'est intéressée à la question et qui a fait état de différents modèles d'utilisation qui ont cours au Nouveau-Brunswick. Selon ce témoin, le niveau de complexité d'un organisme public qui s'engage dans les médias sociaux influe sur sa capacité à respecter ses obligations en matière de langues officielles <sup>38</sup>. Un cadre réglementaire ne pourra être adéquat, à son avis, que s'il tient compte des besoins des principaux utilisateurs.

**« IL FAUT D'ABORD SAVOIR CE QUE LES CITOYENS VEULENT ET SAVOIR COMMENT ILS VEULENT INTERAGIR AVEC LE GOUVERNEMENT DANS LES MÉDIAS SOCIAUX. LES CITOYENS QUI UTILISENT LES MÉDIAS SOCIAUX SONT AUTONOMES ET FONCEURS, ET IL FAUT**

**ABSOLUMENT LES CONSULTER AVANT DE METTRE EN PLACE UN RÈGLEMENT AVEC LEQUEL IL NOUS FAUDRA VIVRE ENSUITE <sup>39</sup> ».**

Cela dit, il n'existe pas, pour le moment, de modèle clairement défini à l'échelle provinciale pour dicter la voie à suivre sur ces nouvelles plateformes en matière de respect de la dualité linguistique.

## **La collaboration entre les institutions fédérales**

Le partage de pratiques exemplaires a été cité à de nombreuses reprises comme l'un des moyens dont disposent les institutions fédérales pour améliorer leur performance dans l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. **La collaboration est l'un des facteurs clés dans le contexte du Web 2.0.** C'est grâce à elle que plusieurs institutions fédérales réussissent à améliorer leur performance, notamment à l'égard du respect des langues officielles. Une représentante du SCT a parlé des avantages en matière de collaboration :

**« LES MÉDIAS SOCIAUX CONSTITUENT UN FORUM QUI COMMENCE PAR LA BASE ET QUI S'AUTOALIMENTE PAR LA BASE. [...] C'EST UN MÉDIUM DE COLLABORATION QUI VA CHERCHER TOUS LES GENS ET QUI LEUR PERMET DE COLLABORER, PEU IMPORTE LE LIEU DE RÉSIDENCE. [...] CELA PERMET D'ÉCHANGER ET DE CONTRIBUER À LA CONNAISSANCE COLLECTIVE. [...] LA FORCE EST DANS LA COLLECTIVITÉ. LA COMMUNAUTÉ CHERCHE À COLLABORER, À INTERVENIR, À ÉCHANGER, À CRÉER DES DIALOGUES <sup>40</sup> ».**

Dans le cadre de ses audiences publiques, le Comité sénatorial a rencontré le Bureau de la collectivité des communications (BCC), qui a entre autres pour mandat d'appuyer l'utilisation des nouvelles technologies et des nouveaux médias dans l'administration fédérale. Cette initiative interministérielle a pour but d'augmenter les connaissances, les réseaux et le partage de pratiques exemplaires parmi les responsables des communications dans les ministères et organismes fédéraux.

Pour ce faire, un groupe de travail sur les technologies émergentes a été mis sur pied. Il offre des ressources, de l'expertise et des conférences sur le réseautage. Il a établi un centre d'excellence virtuel sur GCPedia, le wiki interne du gouvernement fédéral. Il a développé une trousse à outils des médias sociaux pour les communications externes. Plus d'une trentaine d'institutions fédérales ont participé à l'élaboration de cette trousse et elles l'ont fait par l'entremise des médias sociaux. À ce sujet, la représentante du Bureau de la collectivité des communications a noté que :

**« BEAUCOUP DE TRAVAIL S'EST FAIT DE FAÇON VIRTUELLE SUR GCPEDIA, ET C'EST COMME CELA QUE LE BCC A ÉTÉ CAPABLE DE MONTER UNE TROUSSE À OUTILS DES MÉDIAS SOCIAUX SUR GCPEDIA, MÊME AVANT QUE NOUS AYONS UNE LIGNE DIRECTRICE. CES GENS, SUR GCPEDIA, ONT CONTRIBUÉ À LA LIGNE DIRECTRICE QUI A ÉTÉ ÉMISE AU MOIS DE NOVEMBRE. QUAND UNE NOUVEAUTÉ S'ANNONCE, AVANT DE POUVOIR ÉTABLIR UNE LIGNE DIRECTRICE, IL Y A DU TRAVAIL DE DÉFRICHAGE À FAIRE. CELA FAIT PARTIE DU TRAVAIL QUI A ÉTÉ MENÉ PAR LE BCC <sup>41</sup> ».**

Des témoins qui ont comparu devant le Comité sénatorial ont par ailleurs noté qu'un groupe non officiel de collaboration a été formé pour identifier et échanger des pratiques exemplaires dans le domaine des médias sociaux et des technologies de l'information. Il porte le nom de Groupe des praticiens du Web 2.0. D'autres témoins ont souligné que la collaboration permet à des institutions fédérales de faire preuve d'innovation dans leurs activités du Web 2.0, et ce, malgré des ressources parfois limitées.

## Les défis

### De l'information pertinente, à jour et accessible à tous

Pour certains témoins, se tenir à l'affût des nouvelles plateformes du Web 2.0 constitue en soi un défi. Dans un contexte où il y a de plus en plus de renseignements disponibles en ligne, la population veut avoir accès à de l'information pertinente, en temps opportun, et facile à comprendre. Un représentant d'Environnement Canada a indiqué que la principale difficulté à laquelle son ministère est confronté est celle du **volume d'information**.

« SI NOUS DEVONS FAIRE QUELQUE CHOSE, CE SERAIT CERTAINEMENT DE RÉDUIRE CE VOLUME POUR NOUS CONCENTRER SUR LES MESSAGES QUE NOUS DIFFUSONS, BIEN ÉVIDEMMENT DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES. IL ARRIVE QUE LA DIFFICULTÉ NE TIENNE PAS TANT À L'ACCÈS À L'INFORMATION QU'À L'ACCÈS À UNE TROP GRANDE QUANTITÉ D'INFORMATION. LORSQUE VOS CLIENTS VOUS DEMANDENT DE LEUR FOURNIR UNE INFORMATION DE QUALITÉ ET EN TEMPS RÉEL ET QU'ILS DOIVENT ACCÉDER À DIVERSES SECTIONS DE VOTRE SYSTÈME POUR SE LA PROCURER, VOUS NE LEUR OFFREZ PEUT-ÊTRE PAS LE MEILLEUR SERVICE POSSIBLE <sup>42</sup> ».

Plusieurs institutions fédérales cherchent donc à optimiser leur présence sur le Web. Aux yeux du président du Conseil du Trésor, la présence en ligne représente à la fois un défi et une occasion <sup>43</sup>. Bien évidemment, tout cela doit se faire dans le respect des exigences de qualité égale dans les deux langues officielles. Or, comme nous le verrons plus loin, **la traduction exige du temps et des ressources, qui ne vont pas toujours de pair avec l'instantanéité et la gratuité qui caractérisent l'utilisation habituelle des médias sociaux**. Comme l'a mentionné un représentant de Ressources humaines et Développement des compétences Canada :

« LE DÉFI CONSISTE À PRENDRE LE TEMPS DE BIEN FAIRE LES CHOSES ET DE RESPECTER TOUTES LES OBLIGATIONS QUE NOUS IMPOSE L'UTILISATION DE CE NOUVEAU SUPPORT D'INFORMATION. NOUS CONTINUERONS D'APPRENDRE ET D'ADAPTER NOS APPROCHES EN COURS DE ROUTE <sup>44</sup> ».

### Une utilisation adéquate des plateformes

De façon générale, on s'attend à ce que les employés du gouvernement et le public soient au fait des **obligations**, des **comportements attendus** et des **risques** liés à l'usage du Web 2.0. Pour les employés gouvernementaux, il est important de respecter certaines règles de participation dans les médias sociaux et d'éthique du Net. À cet égard, un représentant du CEFRIO a souligné ceci :

« 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. [...] 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 <sup>45</sup> »).

À cela, il faut ajouter un certain nombre de règles à respecter en matière de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels, à la fois pour ceux qui produisent le contenu et pour ceux qui l'utilisent. Il faut aussi tenir compte d'autres considérations. Lorsqu'une institution se lance dans l'aventure des médias sociaux, il peut parfois être difficile pour elle de s'y retrouver. Quels sont les avantages d'utiliser un compte Twitter plutôt qu'une page Facebook? En quoi l'usage d'un blogue peut-il être utile pour mener à bien ses activités? Quand et comment faut-il consulter le public sur les décisions qui sont prises et quelles sont les règles à respecter pour le faire en ligne? **Tout cela exige une bonne planification, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats.** Nous aborderons cette question plus loin.

### **Un cadre législatif et réglementaire souple et flexible**

Plusieurs témoins ont souligné l'importance de **bien encadrer l'utilisation des nouvelles plateformes**, que ce soit pour l'utilisation des langues officielles, le respect de la vie privée, la protection des renseignements personnels ou tout autre enjeu lié à la participation dans les médias sociaux. Le président du Conseil du Trésor a reconnu l'importance – voire même l'obligation – d'avoir des lignes directrices à cet égard <sup>46</sup>.

C'est ainsi que des règles ont été définies à l'échelle fédérale pour encadrer la participation dans les médias sociaux. On distingue l'usage officiel, de l'usage professionnel ou personnel. Parmi les risques possibles liés à l'utilisation des médias sociaux, il y a le respect des exigences entourant les langues officielles et l'encadrement de l'usage par les tierces parties. La ligne directrice adoptée par le SCT en novembre 2011 édicte des règles pour veiller à ce que le contenu soit dans les deux langues, que le français et l'anglais soient traités de façon égale, que l'on offre activement au public le choix d'interagir dans une langue ou dans l'autre et que l'on planifie à l'avance les besoins en matière de langues officielles (p. ex., traduction). Elle mentionne que l'usage des outils et services du Web 2.0 doit être conforme à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communications avec le public et prestation des services) et à la partie VII (développement des communautés et promotion de la dualité linguistique). Elle reste cependant muette sur les obligations prévues à la partie V (langue de travail). Cette question est plutôt abordée dans la ligne directrice adoptée en novembre 2008 qui porte sur l'usage du Web 2.0 à l'intérieur même de l'administration publique.

Quelques témoins ont tenu à rappeler que face à trop d'encadrement, certaines institutions auront tendance à se limiter aux obligations prescrites telles quelles, sans chercher à les dépasser. **Ce qui compte d'abord et avant tout, c'est d'offrir du contenu intéressant qui**

**reflète la réalité des gens qui le consomment.** Comme l'a indiqué une représentante de l'Office national du film du Canada (ONF) :

« LES CANADIENS VEULENT SE VOIR, QU'ILS SOIENT JEUNES OU MOINS JEUNES. ON VEUT SE VOIR DANS NOS HISTOIRES. ET SI ON PEUT LES RENDRE DISPONIBLES, SELON MOI, CE SERAIT PLUS EFFICACE QUE D'ESSAYER DE RÉGLEMENTER <sup>47</sup> »).

Selon une spécialiste de l'information qui a témoigné devant le Comité sénatorial, il faut garder en tête la culture même des médias sociaux lorsque l'on s'en sert dans un contexte où **il est entendu que les communications avec le public doivent se faire dans les deux langues officielles** <sup>48</sup>. Cette culture est marquée par l'**instantanéité** et l'**interaction**. L'essentiel du contenu dans les médias sociaux est généré par et pour les utilisateurs. Sur cette toile de fond, les institutions ont besoin d'un cadre qui établit clairement les règles, tout en étant assez flexible pour tenir compte des besoins des utilisateurs. Lorsqu'une institution s'engage dans les médias sociaux, elle devrait donc faire en sorte de consulter les principaux intéressés et être en mesure d'ajuster ses pratiques, au besoin.

Somme toute, la très grande majorité des institutions fédérales qui ont comparu devant le Comité sénatorial s'est montrée satisfaite des lignes directrices récemment développées par le gouvernement fédéral. Tout va tellement vite dans le secteur des nouvelles technologies, que bien souvent les pratiques s'instaurent plus rapidement que l'application des lois et règlements.

### **Encourager l'utilisation du français**

**Plusieurs témoins qui ont comparu devant le Comité sénatorial ont souligné l'importance d'accroître la présence du français, tant sur la Toile que dans les nouveaux outils qui se développent, comme les applications mobiles.** Ce phénomène n'est pas nouveau. De 1999 jusqu'à 2005, le Commissariat aux langues officielles a publié différentes études au sujet de l'utilisation des langues officielles sur Internet <sup>49</sup>. La commissaire de l'époque, Dyane Adam, avait noté des lacunes concernant la situation du français. Il semble qu'encore aujourd'hui, le gouvernement fédéral ait tout intérêt à **appuyer le développement de contenu en français**. À ce sujet, le commissaire aux langues officielles en poste, Graham Fraser, a dit :

« MICROSOFT A DÉVELOPPÉ DES PROGRAMMES EN GALLOIS. LE GOUVERNEMENT DU NUNAVUT TRAVAILLE, JE CROIS, EN COLLABORATION AVEC APPLE, POUR DÉVELOPPER DES PROGRAMMES EN INUKTITUT. À MON AVIS, LES MÉDIAS REPRÉSENTENT UNE GRANDE OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPER DE NOUVEAUX RÉSEAUX DE COMMUNICATION ENTRE FRANCOPHONES <sup>50</sup> »).

La place du français prend une grande importance dans le contexte de l'appareil gouvernemental, comme l'a souligné un représentant du CEFRIO :

« 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 <sup>51</sup> »).

Comme nous le verrons plus loin, des institutions fédérales ont déjà entrepris d'occuper l'espace en français sur la Toile. **Les audiences publiques ont montré qu'il faut accorder une attention toute spéciale à cette langue et qu'il faut prendre des mesures pour accroître sa présence.** Les propos de la Fédération de la jeunesse canadienne-française résument bien la situation à cet égard :

**« LES ORGANISMES ET GOUVERNEMENTS DOIVENT [...] AVOIR LA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER EN FRANÇAIS AVEC TOUTES LES MÉTHODES DE COMMUNICATIONS POSSIBLES, Y COMPRIS SUR LE WEB. IL FAUT PLUS QUE SIMPLEMENT DIFFUSER DE L'INFORMATION EN FRANÇAIS, IL EST PRIMORDIAL DE MAINTENIR DES COMMUNICATIONS BIDIRECTIONNELLES EN FRANÇAIS <sup>52</sup> ».**

En somme, cette deuxième section a montré que l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux est encadrée à différents égards, notamment en ce qui a trait au respect des deux langues officielles. Normalement, toutes les institutions fédérales doivent s'engager à les respecter. Or, certains défis se posent lorsque l'on traite des activités entreprises dans l'univers du Web 2.0. Il faut être vigilant à l'égard de la pertinence, des contraintes de temps ou de l'accessibilité de l'information. Il faut assurer une utilisation adéquate des plateformes. L'encadrement requis doit être suffisant, sans l'être trop. Et il y a lieu de garantir une place de choix au français dans un univers électronique encore hautement anglicisé.

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

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada,  
*Délibérations*, 14 novembre 2011.

« Quant à nos communautés, celles qui sont plus susceptibles de ne pas y avoir accès sont situées à l'extrémité est de la province, soit la Basse-Côte-Nord, les îles de la Madeleine, la Gaspésie ainsi que les Cantons-de-l'Est, rien qu'en raison de leur situation géographique. Dès que vous sortez de la région métropolitaine de recensement de Sherbrooke et que vous vous rapprochez de la frontière américaine, la large bande constitue toujours un problème. »

Quebec Community Groups Network,  
*Délibérations*, 14 novembre 2011.

## L'ACCÈS DANS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

L'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux soulève des questionnements au sujet de l'accessibilité, peu importe le choix de la langue officielle, le lieu de résidence ou encore la condition particulière des personnes qui en font usage. Certaines personnes ont une piètre connaissance des deux langues officielles. D'autres qui demeurent dans des régions éloignées où l'accès à Internet à large bande et aux réseaux numériques semble limité. Il y a aussi des Canadiens francophones et anglophones qui ont des besoins spéciaux, notamment ceux qui souffrent de handicaps auditifs ou visuels ou qui sont analphabètes. Dans ce contexte, le Comité sénatorial s'est questionné sur l'accessibilité des nouveaux modes de communication. Cette troisième section fait état des principaux constats et défis en la matière.

### Internet à large bande

#### L'accès : encore des lacunes dans les milieux ruraux

**L'accès à Internet à large bande est apparu comme un enjeu essentiel lors des audiences publiques.** Il semble en effet exister une fracture numérique selon la région où l'on habite. Le *Rapport de surveillance des communications* du CRTC publié en septembre 2012 a montré



qu'environ 97 % des ménages canadiens ont accès à un réseau à large bande, mais la disponibilité varie selon le type de technologie utilisée, selon les provinces et selon que l'on se trouve en région urbaine ou en région rurale<sup>53</sup>. On peut aussi retrouver des cas où l'accès n'est pas disponible, même tout près des grandes villes, pour la simple raison qu'il n'est pas rentable pour les compagnies privées de couvrir ces régions.

**Bien que le manque d'accès à Internet ne soit pas limité aux communautés de langue officielle en situation minoritaire à proprement parler, force est de constater que ces dernières, qui sont souvent situées en milieu rural, ont jusqu'à maintenant été désavantagées à ce chapitre.** Ces communautés doivent surmonter un double obstacle pour accéder à Internet. Cet accès représente un facteur essentiel pour assurer leur propre prospérité et celle de leur région.

D'emblée, il faut prendre note du fait que l'élargissement de l'accès à Internet ne dépend pas seulement du gouvernement fédéral. Le CRTC est d'avis que le déploiement des services à large bande doit se faire selon une approche qui favorise le **partenariat public-privé**. Le CRTC a donc adopté des mesures réglementaires pour inciter les compagnies privées à élargir les services Internet à large bande à l'ensemble de la population canadienne. Le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles a reconnu que la question de l'accès à Internet était complexe<sup>54</sup>. De son côté, le président du Conseil du Trésor a rappelé que :

**« [C]'EST LA RESPONSABILITÉ DE DEUX PALIERS : DU SECTEUR PRIVÉ ET DU GOUVERNEMENT. IL EST IMPORTANT D'AVOIR LA RÉGLEMENTATION ET LES DIRECTIVES POUR LE SECTEUR PRIVÉ AFIN D'AUGMENTER LEUR COUVERTURE DE LARGE BANDE, ET EN MÊME TEMPS, NOUS AVONS CRÉÉ DANS LE PLAN D'ACTION ÉCONOMIQUE UN PROGRAMME POUR LES AUTRES RÉGIONS MAL DESSERVIES AVEC LE SECTEUR PRIVÉ, AVEC UN PLAN DE FINANCEMENT POUR LA LARGE BANDE<sup>55</sup> ».**

Dans son Plan d'action économique, le gouvernement fédéral a en effet créé le programme Large bande Canada. Ce programme vise à développer et à mettre en œuvre une stratégie d'expansion de couverture des services à large bande pour le plus grand nombre possible de ménages canadiens non desservis ou mal desservis.

**« ACTUELLEMENT, LE PROGRAMME FOURNIT ENVIRON 118 MILLIONS \$ EN CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES À 85 PROJETS (EN C.-B., ALB. MAN., ONT. QC, T.N.-O.) QUI PERMETTENT D'OFFRIR LE SERVICE À LARGE BANDE À ENVIRON 214 000 MÉNAGES AUPARAVANT NON DESSERVIS OU MAL DESSERVIS<sup>56</sup> ».**

Selon les données les plus récentes, le programme Large bande Canada a fourni, entre 2009 et 2012, l'accès à Internet à large bande à 218 000 foyers qui étaient non desservis ou mal desservis. Le programme a cependant pris fin le 31 mars 2012. Selon l'information disponible sur le site Web d'Industrie Canada, il semble qu'aucun autre programme de déploiement de la large bande dans les régions rurales ne soit prévu pour le moment<sup>57</sup>. Selon les données les plus récentes rendues publiques par le CRTC, seulement 83 % des

Canadiens avaient accès aux services de large bande à la maison en 2011, en hausse de 3 % par rapport à l'année précédente <sup>58</sup>.

Dans la mise à jour de son Plan d'action économique, rendue publique en mars 2012, le gouvernement fédéral s'est engagé à prendre d'autres mesures pour améliorer l'accès aux services à large bande en milieu rural, sans toutefois en préciser la teneur.

**« LE GOUVERNEMENT RECONNAÎT QUE DES RÉSEAUX À LARGE BANDE DE GRANDE QUALITÉ SONT NÉCESSAIRES POUR REHAUSSER LES POSSIBILITÉS ÉCONOMIQUES LOCALES ET POUR DONNER ACCÈS À DE PRÉCIEUX SERVICES <sup>59</sup> ».**

Un rapport du CRTC publié en 2009 a montré que les communautés de langue officielle en situation minoritaire étaient désavantagées au chapitre de l'accès à Internet à large bande et a souligné au gouvernement l'urgence d'agir pour l'implantation de technologies abordables en milieu rural <sup>60</sup>.

### **Les standards et les besoins**

Au Canada, la définition de la vitesse de transmission de la large bande correspond à une vitesse minimale de 1,5 mégabit/seconde (Mb/s). Lors des audiences publiques, des témoins ont noté qu'une telle vitesse n'était peut-être pas suffisante pour répondre aux besoins de la population. Aux États-Unis, l'engagement envers la large bande atteint une vitesse minimale de 4 Mb/s. En Suède, en Australie et en Finlande, l'engagement atteint plutôt 100 Mb/s. Selon un rapport récent du CRTC :

**« LES BESOINS DES CANADIENS EN MATIÈRE DE SERVICES INTERNET ONT CHANGÉ DANS TOUTES LES RÉGIONS DU PAYS ET ILS NE CESSENT DE CHANGER. LES CONSOMMATEURS CANADIENS RECHERCHENT UN ACCÈS INTERNET PLUS RAPIDE, UNE PLUS GRANDE CAPACITÉ DE TRANSFERT DE DONNÉES ET UNE PLUS GRANDE FLEXIBILITÉ DE LEURS APPAREILS FIXES, MOBILES ET DE POCHE <sup>61</sup> ».**

C'est dans cette lignée que le CRTC s'est fixé comme objectif, d'ici à 2015, de donner accès à tous les Canadiens à des services à large bande à certaines **vitesse**s minimales. Il s'attend à ce que cet objectif se réalise au moyen d'un mélange d'**investissements** et de **partenariats publics et privés**, en ciblant des vitesses d'au moins 5 Mb/s pour les téléchargements et 1 Mb/s pour les téléversements <sup>62</sup>.

Des représentants du SCT ont noté que certains nouveaux modes de communications n'exigent pas beaucoup de bande passante pour assurer la communication <sup>63</sup>. Si cela est vrai pour Twitter, qui transmet l'information sous forme de micromessages, cela ne s'applique pas à l'ensemble des médias sociaux. Pour ce qui est d'Internet, les opinions varient. Les représentants du SCT étaient d'avis que :

**« [C]'EST VRAI QU'IL Y A DU CONTENU QUI DEMANDE BEAUCOUP DE BANDE PASSANTE MAIS IL Y A ÉGALEMENT BEAUCOUP DE CONTENU DE TYPE TEXTE, QUI EST ACCESSIBLE MÊME SI ON N'A PAS NÉCESSAIREMENT LES DISPOSITIFS LES PLUS MODERNES ET LES PLUS HAUTES VITESSES POUR EN GARANTIR L'ACCÈS <sup>64</sup> ».**

Les représentants du CEFRIO, de leur côté, étaient plutôt d'avis qu'une vitesse de 1,5 Mb/s n'est pas suffisante pour répondre aux besoins. Elle peut limiter l'échange de fichiers volumineux, l'utilisation de vidéos à haute résolution diffusés sous forme de lecture en transit ou encore la participation des artistes à des rencontres de création virtuelles<sup>65</sup>. Dans le cadre des audiences publiques, le CEFRIO a affirmé :

« 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. [...] JE PENSE QUE LE RÔLE DU CRTC EST DE MONTER LA BARRE ET DE FAIRE EN SORTE QUE TOUS 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. [...] 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<sup>66</sup> ».

Une chercheuse qui a témoigné devant le Comité sénatorial a aussi fait remarquer les risques associés au manque de capacité dans certaines régions :

« CERTAINES RÉGIONS N'ONT PEUT-ÊTRE PAS ENCORE ACCÈS À INTERNET HAUTE VITESSE. LES CONTENUS EN LIGNE SONT DE PLUS EN PLUS SOPHISTIQUÉS. IL FAUT PARFOIS BEAUCOUP DE TEMPS POUR LES TÉLÉCHARGER, BEAUCOUP D'ESPACE ET DE MÉMOIRE. POUR CES RÉGIONS, IL EST DIFFICILE D'ACCÉDER À CES CONTENUS. IL EXISTE DONC UNE INÉGALITÉ SUR CE PLAN ÉGALEMENT<sup>67</sup> ».

Ce manque de capacité touche aussi certaines écoles de la minorité, comme l'ont montré les témoignages de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones et de LEARN Quebec :

« EFFECTIVEMENT, PLUSIEURS ÉCOLES N'ONT PAS ACCÈS À DES BANDES PASSANTES SUFFISAMMENT LARGE[S] POUR OFFRIR DES COURS EN LIGNE<sup>68</sup> ».

« LORSQUE, À CERTAINS MOMENTS, LA DEMANDE EST TRÈS FORTE, IL PEUT Y AVOIR MOINS D'ACCESSIBILITÉ À CERTAINES RESSOURCES SUR [INTERNET]<sup>69</sup> ».

### **L'abonnement aux services**

Par ailleurs, même s'il est vrai que l'accès aux réseaux à large bande est en cours d'amélioration, **encore faut-il que les Canadiens puissent s'y abonner de façon abordable**. Comme nous l'avons vu au début de ce rapport, il semble exister une fracture numérique selon le revenu des utilisateurs. Dans son *Rapport sur la large bande* publié en novembre 2011, le CRTC a noté que 70 % des ménages possédaient un abonnement à Internet<sup>70</sup>. Le plus récent *Rapport sur les plans et les priorités* du CRTC a fixé à 3 % l'objectif pour l'augmentation annuelle du pourcentage de Canadiens abonnés aux services Internet à large bande de plus de 1,5 Mb/s<sup>71</sup>. Son *Rapport sur la surveillance des communications* de

septembre 2012 a noté que l'an dernier, 72 % des foyers étaient abonnés à un service Internet à large bande de 1,5 Mb/s, comparativement à 68 % l'année précédente ; en outre, quelque 54 % des ménages canadiens étaient abonnés à un service de 5 Mb/s ou plus en 2011 <sup>72</sup>.

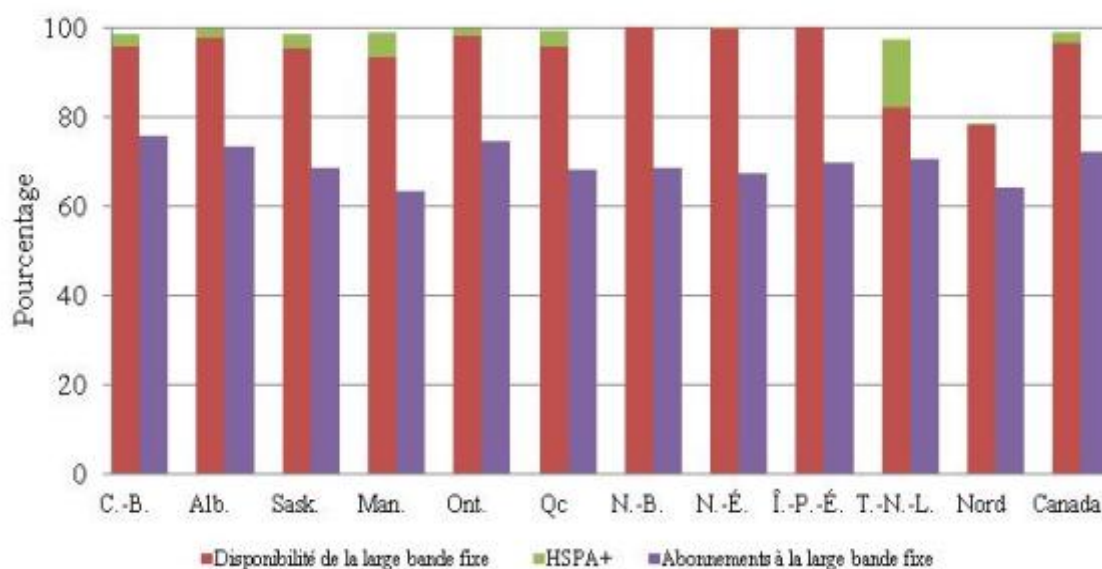
Selon une étude du centre Berkman de l'Université Harvard publiée en 2010, le Canada se classait au 20<sup>e</sup> rang des 30 pays de l'OCDE pour les questions de prix d'abonnement à Internet haute vitesse <sup>73</sup>. Le Canada, selon le centre Berkman, a l'un des systèmes les plus pauvres du monde développé et est un exemple à ne pas suivre lorsqu'il est question des politiques qui touchent à Internet haute vitesse et à l'accès au sans-fil. En comparaison aux années antérieures, la performance du Canada n'a cessé de dégringoler en matière de pénétration. De plus, le pays connaît une piètre performance en ce qui a trait à la vitesse, à la capacité et aux prix d'abonnement. Une partie des données obtenues par le centre Berkman ont été reproduites à l'Annexe B de ce rapport. Des données récentes de l'OCDE et du CRTC montrent que la situation tend petit à petit à s'améliorer, mais il y a encore du chemin à faire pour améliorer l'abonnement aux services <sup>74</sup>.

Selon le CEFRIO :

« CES COÛTS ÉLEVÉS ONT UN EFFET NÉGATIF SUR LE NIVEAU DE BRANCHEMENT DE TOUS LES CANADIENS, PARTICULIÈREMENT SUR CELUI, PEUT-ON PENSER, DES CANADIENS EN SITUATION MINORITAIRE VIVANT DANS LES RÉGIONS LES PLUS DÉVITALISÉES DU CANADA <sup>75</sup> ».

La figure suivante (figure 6) illustre, pour 2011, la disponibilité de la large bande selon les provinces en comparaison au taux d'abonnements à la large bande. **Elle montre que le taux d'abonnements ne suit pas nécessairement son taux de disponibilité.**

**Figure 6 – Disponibilité de la large bande c. abonnements à la large bande, Canada, provinces et territoires, 2011**



Source : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 158.

Il est encore tôt pour dire si les mesures réglementaires adoptées par le CRTC pour inciter les compagnies privées à élargir les services Internet à large bande à l'ensemble de la population canadienne ont eu un réel impact sur l'abonnement aux services et les coûts qui y sont associés. Comme nous l'avons vu dans la première section de ce rapport, les données statistiques récentes tendent à démontrer qu'un **fossé numérique** persiste au Canada, à la fois du point de vue technique et socioéconomique, et qu'il varie selon les régions, le revenu et l'âge. **La faible densité de la population dans certaines régions du pays constitue sans contredit un facteur de taille dans les coûts liés au déploiement et aux frais d'abonnements des services à large bande.**

Notons au passage que depuis 1995, le Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada a permis de fournir un accès abordable à Internet à partir de lieux publics, comme les écoles, les centres communautaires et les bibliothèques. En 2010-2011, le programme avait permis à 694 sites d'offrir un accès Internet à 748 communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada<sup>76</sup>. Ce programme concentrait ses efforts sur les personnes les plus touchées par le fossé numérique. Le gouvernement fédéral a mis fin à sa contribution au volet communautaire du Programme d'accès communautaire le 31 mars dernier en soutenant qu'un grand nombre de personnes ont maintenant accès à Internet à la maison ou par l'entremise de leurs appareils mobiles. Pourtant, les témoignages ont montré qu'à certains endroits, l'accès à Internet à haute vitesse demeure encore limité aux écoles ou à la rue principale<sup>77</sup>. Le CEFRIO a convenu dans un mémoire présenté au Comité sénatorial que le soutien à la création de zones d'accès gratuit à Internet pourrait faciliter l'accès aux personnes moins fortunées<sup>78</sup>. Cela étant, il n'est pas certain que la décision du gouvernement fédéral en ce qui concerne le PAC répondra aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire, notamment dans les régions où l'infrastructure n'est pas disponible ou dans celles où le coût d'abonnement est trop dispendieux.

### **L'innovation dans les communautés**

Certaines communautés ont fait preuve d'**innovation** pour favoriser l'**élargissement de l'accès aux services d'Internet à large bande**. Ce fut entre autres le cas en Saskatchewan et au Manitoba. À ce sujet, un représentant de la FCFA a mentionné que :

« [E]N SASKATCHEWAN, L'ASSEMBLÉE COMMUNAUTAIRE FRANSASKOISE A DÉCIDÉ DE PRENDRE LE TAUREAU PAR LES CORNES ET A CRÉÉ ELLE-MÊME UNE PETITE ENTREPRISE QUI S'EST FAITE FOURNISSEUR D'INTERNET AUPRÈS DES CITOYENS D'UN VILLAGE FRANCOPHONE ENTIER EN MILIEU RURAL. [...] CEPENDANT, IL RESTE QU'AVEC LES RESSOURCES DONT L'ASSEMBLÉE COMMUNAUTAIRE FRANSASKOISE DISPOSE À L'HEURE ACTUELLE, C'EST SÛR QUE CELA DEMEURE LIMITÉ. DONC IL Y A PEUT-ÊTRE DES PISTES À EXPLORER POUR TROUVER DES SOLUTIONS QUI PEUVENT ÉGALEMENT IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS POUR TROUVER DES SOLUTIONS LOCALES AUX PROBLÈMES LOCAUX<sup>79</sup> ».

Le Comité sénatorial a reçu un représentant de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba, qui a réalisé beaucoup de travail à ce chapitre au cours des dernières années. Le directeur général de l'organisme a décrit son expérience de la façon suivante :

« ON VOULAIT DÉMONTRER QUE NOTRE ASSOCIATION POUVAIT ÊTRE UN CHEF DE FILE ET DÉMONTRER UN LEADERSHIP CONCERNANT INTERNET ET LES OUTILS TECHNOLOGIQUES. [...] POUR NOTRE ASSOCIATION, L'IMPORTANT ÉTAIT LE DÉVELOPPEMENT DE CES OUTILS ET DE NOS COMMUNAUTÉS AFIN D'ASSURER QUE LA CULTURE ET L'IDENTITÉ LINGUISTIQUE DE NOS COMMUNAUTÉS SE MAINTIENNENT. [...] LES GROSSES COMPAGNIES DE TÉLÉCOMMUNICATION NE VOYAIENT PAS L'UTILITÉ DE FOURNIR UN SERVICE À CES CITOYENS. LES COOPÉRATIVES ET D'AUTRES ORGANISMES ONT DÉPOSÉ DES DEMANDES AUPRÈS DE PATRIMOINE CANADIEN ET INDUSTRIE CANADA. LA PROVINCE DU MANITOBA A BEAUCOUP APPUYÉ CES PROJETS ET A CONTRIBUÉ AU DÉMARRAGE DE PETITES ENTREPRISES FOURNISSEURS DE SERVICES. CES PETITES ENTREPRISES EXISTENT TOUJOURS MAIS ELLES TENTENT DE SURVIVRE. [...] UNE FOIS QUE CES PETITES COMPAGNIES ONT COMMENCÉ À OFFRIR LE SERVICE AUX CITOYENS ET CITOYENNES, LES GROSSES COMPAGNIES SE SONT MONTRÉES INTÉRESSÉES. [...] ON A PRÉCIPITÉ L'OFFRE DE SERVICES <sup>80</sup> ».

L'Association des municipalités bilingues du Manitoba a très vite perçu le **potentiel du Web comme moteur de développement des communautés francophones en situation minoritaire**. Le directeur général de l'organisme a donné quelques exemples d'entreprises qui, grâce à l'accès à Internet à large bande, ont contribué au maintien de la vitalité économique dans certaines petites communautés en y créant de la richesse et des emplois. Il a commenté la situation en disant :

« SI ON N'AVAIT PAS PU OFFRIR CE SERVICE, ON AURAIT PEUT-ÊTRE PERDU 200 OU 300 EMPLOIS DIRECTS DANS LA COMMUNAUTÉ [...]. CELA A EU POUR EFFET DE REMPLIR NOS ÉCOLES ET AUGMENTER LES SERVICES <sup>81</sup> ».

Certains témoins, en parlant de l'accès à Internet, ont tenu à rappeler les obligations du gouvernement fédéral en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Ils ont suggéré que des **mesures positives** soient prises pour accroître l'accès à ces services dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire <sup>82</sup> ou dans les écoles de la minorité <sup>83</sup>. Cela va de pair avec une recommandation faite par le CRTC en 2009 qui se lisait comme suit :

« LE CONSEIL ESTIME PRESSANT QUE TOUS LES PALIERS DE GOUVERNEMENT, À L'INITIATIVE DES MINISTÈRES FÉDÉRAUX DU PATRIMOINE CANADIEN ET DE L'INDUSTRIE, ENCOURAGENT PAR DIVERS MOYENS (FINANCIERS ET AUTRES) L'ADOPTION ET L'IMPLANTATION DE TECHNOLOGIES ABORDABLES DANS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE SITUÉES DANS LES RÉGIONS RURALES ÉLOIGNÉES AFIN DE LEUR GARANTIR, À COURT TERME, L'ACCÈS À [INTERNET] À LARGE BANDE. [...] LE GOUVERNEMENT POURRAIT SOUHAITER S'ASSURER QUE LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ÉLOIGNÉES À FAIBLE DENSITÉ DE POPULATION BÉNÉFICIENT ÉGALEMENT DE CES INVESTISSEMENTS <sup>84</sup> ».

Dans une réponse écrite envoyée au Comité sénatorial, Industrie Canada a indiqué ceci :

« [L]ORSQUE LES PROJETS OFFRENT OU MÈNENT À L'OFFRE DE SERVICES À LARGE BANDE À DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE, LES BÉNÉFICIAIRES

DU PROGRAMME SOUTIENNENT ET ENCOURAGENT LE DÉVELOPPEMENT DE CES COMMUNAUTÉS EN S'ASSURANT QUE LE MARKETING ET LA PROMOTION DU PROJET VISENT À AMÉLIORER LES ACTIVITÉS DE LA MINORITÉ DE LANGUE OFFICIELLE <sup>85</sup> ».

Selon les données disponibles, on ne sait pas combien des projets financés dans le cadre de Large bande Canada touchaient précisément aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

## Les réseaux mobiles

Même si le Comité sénatorial ne s'est pas attardé en détail à cet aspect, un autre commentaire qui est revenu souvent lors des audiences publiques est **le besoin d'élargir l'accès aux réseaux mobiles**. Comme dans beaucoup d'autres régions du monde, **l'heure est à la mobilité**. En juin 2010, le Comité sénatorial permanent des transports et des communications a fait paraître un rapport <sup>86</sup> sur la question des communications numériques, en particulier le secteur du sans fil. Il contenait plusieurs recommandations, notamment pour faire en sorte que tous les Canadiens, y compris ceux qui vivent dans les régions rurales et éloignées, fassent partie intégrante de la société numérique.

De façon générale, les audiences publiques ont montré que les téléphones intelligents et les tablettes numériques connaissent une popularité grandissante au sein de la population. Ils constituent un nouveau moyen par lequel les Canadiens accèdent aux renseignements gouvernementaux. Comme nous le verrons plus loin, quelques institutions fédérales ont fait preuve d'innovation en développant des applications mobiles, gratuites, facilement accessibles et dans un format apprécié des utilisateurs, surtout chez les plus jeunes. Mais, là aussi, **l'accès aux réseaux mobiles n'est pas assuré partout**. C'est le cas, entre autres, dans plusieurs régions du Manitoba <sup>87</sup>.

Encore une fois, le président du Conseil du Trésor a tenu à rappeler les **rôles complémentaires des différents acteurs** pour assurer l'élargissement de l'accès aux réseaux numériques :

« À MON AVIS, IL EST NÉCESSAIRE D'AVOIR CETTE STRATÉGIE NUMÉRIQUE. UNE STRATÉGIE DONT LA RESPONSABILITÉ REVIENT À TOUTE LA SOCIÉTÉ, PAS SEULEMENT AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL, MÊME SI CE DERNIER A UN RÔLE À JOUER. IL S'AGIT ÉGALEMENT DE LA RESPONSABILITÉ DES PROVINCES ET DES TERRITOIRES, DE MÊME QUE DES MUNICIPALITÉS ET DES COLLECTIVITÉS <sup>88</sup> ».

Bien évidemment, on ne peut passer sous silence les coûts associés à l'implantation de telles technologies. On ne peut non plus ignorer le fait que **de plus en plus de citoyens se tournent vers les téléphones intelligents et les tablettes numériques pour accéder au Web**. Le *Rapport de surveillance des communications* du CRTC publié en septembre 2012 a fait remarquer que 48 % des appareils sans fil permettent d'accéder à des services à large bande <sup>89</sup>. En mars 2012, le ministre de l'Industrie a annoncé qu'il prendrait des mesures pour assurer un plus grand choix et des bas prix en matière de services sans fil dans les régions rurales <sup>90</sup>.

Pour la FCFA, la voie numérique semble prometteuse et surtout moins coûteuse pour assurer l'accès dans certaines communautés francophones<sup>91</sup>. Une représentante de l'ONF a donné l'exemple du Nunavut où les réseaux mobiles sont plus accessibles que la large bande. C'est pourquoi des mesures spéciales ont été prises par cette institution pour accroître l'accès à ses produits dans les écoles et les bibliothèques situées dans ces communautés<sup>92</sup>. En Acadie, l'ONF a mis en place un certain nombre de salles qui offrent du cinéma numérique, un investissement de taille dans une communauté comme celle-là, aux dires de la Fédération culturelle canadienne-française (FCCF)<sup>93</sup>.

La représentante de l'ONF a noté que la télé connectée et le mobile sont en voie de surpasser l'ordinateur et Internet pour ce qui est de l'accès à l'information<sup>94</sup>. Un représentant de la Banque du Canada et une autre du Bureau de la collectivité des communications ont reconnu qu'il était important d'assurer une offre multiplateforme afin de rejoindre le plus grand nombre possible d'utilisateurs<sup>95</sup>. Même son de cloche du côté de CBC/Radio-Canada, qui y voit un avantage pour assurer le rayonnement des régions dans l'ensemble du Canada<sup>96</sup>. Transports Canada a souligné que, malgré son absence à l'heure actuelle dans le secteur des applications mobiles, il compte occuper cet espace sous peu pour mieux rejoindre la population et faire en sorte de suivre l'évolution des tendances actuelles<sup>97</sup>.

## Les besoins spéciaux

Il faut reconnaître que certaines personnes, en raison de leurs handicaps auditifs ou visuels, ne sont pas en mesure d'accéder à l'information disponible sur les sites Web ou dans les médias sociaux dans sa forme actuelle. Certaines personnes n'ont tout simplement pas les compétences requises en lecture. Des études récentes ont montré que **des lacunes persistent du côté de l'appropriation des nouvelles technologies par la population canadienne**<sup>98</sup>.

Le Comité sénatorial a voulu savoir si les institutions fédérales tenaient compte de ces contraintes dans le développement de ces nouveaux modes de communication. Des témoins ont noté qu'il existe une **norme** et des **règles** sur l'accessibilité et la facilité d'emploi des sites Web. Elles se résument comme suit :

- ▣ **Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0** : Ces règles visent à rendre les contenus Web plus utilisables par les personnes qui ont des limitations fonctionnelles (visuelles, auditives, physiques, cognitives, neurologiques) ou liées à la parole, au langage ou à l'apprentissage. Elles fournissent un cadre commun de normalisation, à l'échelle mondiale, pour l'accessibilité des contenus Web. En tout, cinq exigences de conformité et douze règles de base sont énoncées afin de rendre le contenu plus accessible pour les utilisateurs. En ce qui concerne la langue, des mesures sont prévues pour proposer des versions de remplacement aux médias temporels, comme une interprétation en langue des signes, ainsi que pour rendre le contenu textuel lisible et compréhensible. Ainsi, un site Web doit prévoir des mécanismes pour passer facilement d'une langue à l'autre, limiter l'utilisation de mots rares ou d'abréviations et s'adapter au niveau de lecture du plus grand nombre possible d'utilisateurs<sup>99</sup>.



- ▣ **Norme sur l'accessibilité des sites Web** : Cette norme reconnaît qu'Internet est un élément central de l'engagement du gouvernement fédéral envers la prestation des services. Les sites Web des institutions fédérales doivent par conséquent respecter les règles acceptées à l'échelle internationale en matière d'accessibilité <sup>100</sup>.

Dans les lignes directrices du SCT qui portent sur les médias sociaux, il est recommandé que le contenu publié respecte les critères d'accessibilité. Des témoignages ont montré que cela vaudrait la peine pour le Canada de s'inspirer des pratiques internationales <sup>101</sup>.

**Un certain nombre de sites Web gouvernementaux demeurent inaccessibles pour ceux et celles qui ont une difficulté en lecture, qui souffrent d'un handicap ou qui n'ont pas les capacités technologiques requises pour utiliser les nouveaux outils.** Il semble que les aînés soient défavorisés au chapitre des compétences acquises à l'égard des nouvelles technologies. Le CEFRIO a étudié la capacité des aînés à l'égard de leur utilisation et a fait état de son expérience au Comité sénatorial.

« 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 % 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. [...] 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 <sup>102</sup> ».

Dans de nombreux suivis envoyés au Comité sénatorial, il est mentionné que les institutions fédérales ont procédé à l'évaluation de leurs sites Web et ont effectué les modifications qui s'imposent pour s'arrimer aux règles établies en matière d'accessibilité <sup>103</sup>. Il existe donc de **bonnes pratiques** en cette matière. Une représentante de l'ONF s'est exprimée ainsi au sujet de l'accessibilité du contenu :

« C'EST UNE PRÉOCCUPATION QUE NOUS AVONS. LA MAJORITÉ DES PROJETS QU'ON AVAIT SONT SOUS-TITRÉS POUR LES MALENTENDANTS. C'ÉTAIT INCLUS DANS NOTRE PROJET LORSQU'ON A LANCÉ [WWW.ONF.CA](http://WWW.ONF.CA). NOUS TRAVAILLONS AUSSI SUR LES BESOINS D'ACCESSIBILITÉ POUR LES GENS À MOBILITÉ RÉDUITE. PLUSIEURS PRODUCTIONS SONT DISPONIBLES POUR LES MALENTENDANTS. ON A QUELQUES ÉLÉMENTS AUSSI POUR LES NON-VOYANTS, CE QUI EST UN PEU PLUS COMPLEXE ET COÛTEUX. ON RETROUVE ÉGALEMENT DE LA VIDÉO DESCRIPTION SUR LE SITE [WWW.ONF.CA](http://WWW.ONF.CA), MAIS EN MOINS GRAND NOMBRE, COMPTE TENU DES COÛTS ÉLEVÉS. ON S'EST ASSURÉ QUE LE SITE COMME TEL ÉTAIT ACCESSIBLE POUR LES GENS À MOBILITÉ RÉDUITE. C'EST UN PETIT PEU PLUS COMPLIQUÉ POUR LES RÉSEAUX SOCIAUX PARCE QU'ON NE CONTRÔLE PAS CETTE ACCESSIBILITÉ, MAIS ON LE FAIT DIRECTEMENT SUR LA PLATE-FORME [WWW.ONF.CA](http://WWW.ONF.CA) <sup>104</sup> ».

D'autres institutions ont mentionné avoir pris des mesures pour rendre leurs sites Web accessibles et conviviaux (p. ex., Agence des services frontaliers Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Santé Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Anciens combattants Canada) ou s'approprient à le faire (p. ex., Parcs

Canada). Des mesures pour accroître l'accessibilité des sites Web sont importantes dans le contexte particulier du respect des droits linguistiques, car les technologies peuvent varier selon la langue. Malheureusement, faute de temps, le Comité sénatorial n'a pas eu l'occasion d'approfondir plus en détail cette question.

Une représentante du Bureau de la collectivité des communications a expliqué que les médias sociaux, s'ils sont bien utilisés, peuvent contribuer à une plus grande accessibilité :

**« [L]ES MÉDIAS SOCIAUX ET LES OUTILS ÉLECTRONIQUES, S'ILS SONT CRÉÉS DE FAÇON ACCESSIBLE, PERMETTENT À CES GENS-LÀ DE PARTICIPER BEAUCOUP PLUS QU'ILS NE LE POUVAIENT AUPARAVANT. LES ORDINATEURS PARLENT, LES GENS QUI NE VOIENT PAS BIEN ONT DES OUTILS QUI LEUR PERMETTENT VRAIMENT D'ACCÉDER À L'INFORMATION, D'OBTENIR LES SERVICES, MÊME S'ILS ONT DES DIFFICULTÉS COMME CELLES-LÀ. [...] C'EST POUR CELA QUE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX [...] ON VA TOUJOURS FOURNIR DES HYPERLIENS VERS NOS SITES INTERNET OÙ L'INFORMATION EST DISPONIBLE DANS CES FORMATS ACCESSIBLES <sup>105</sup> ».**

Des initiatives ont aussi été mises sur pied par le CRTC pour améliorer l'accès des Canadiens handicapés aux services de télécommunication <sup>106</sup>. En 2010-2011, le Conseil a tenu des audiences publiques sur les entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias, afin d'établir des exigences de reddition de compte en cette matière. Un groupe de travail a été créé pour élaborer des définitions et des critères appropriés pour la production de rapports. Le CRTC a estimé à plus de 4 millions les Canadiens ayant un handicap qui pourront profiter d'un accès amélioré aux services de radiodiffusion et de télécommunication. Dans son plan triennal 2012-2015, l'organisme s'est engagé à brancher les Canadiens à des services de communications novateurs et de qualité à un coût abordable, y compris les services destinés aux Canadiens ayant un handicap <sup>107</sup>.

En somme, cette troisième section a montré que l'accès universel et abordable à Internet à large bande et aux réseaux mobiles dans l'ensemble des régions du Canada n'est pas encore assuré. Il faut s'assurer que l'accès offert réponde aux besoins des utilisateurs. En effet, on constate des variations dans le niveau de compétences des utilisateurs à l'égard des nouvelles technologies. Il faut également encourager l'innovation dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout du côté des régions rurales éloignées.

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

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada,  
*Délibérations*, 31 octobre 2011.

« Il est certain que des ministères font plus appel aux médias sociaux que d'autres. [...] Chaque ministère utilise les médias sociaux suivant sa vocation et s'adresse au groupe qu'il veut rejoindre selon l'âge, le sujet ou d'autres critères. »

Bureau de la collectivité des communications,  
*Délibérations*, 30 avril 2012.

## LES MESURES PRISES PAR LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

Pour la grande majorité des institutions fédérales, Internet constitue le principal moyen utilisé pour rejoindre la population canadienne et lui offrir des services. Plusieurs institutions fédérales ont déjà emboîté le pas vers l'utilisation des technologies du Web 2.0, dont les médias sociaux font partie. Certaines en sont à leurs balbutiements, alors que d'autres les ont déjà intégré dans leurs façons de faire. Cette quatrième section présente un portrait sommaire de l'usage des médias sociaux, des applications mobiles, des consultations en ligne et des outils de collaboration à l'interne par les institutions fédérales. Elle expose des exemples de bonnes pratiques ainsi que les principaux défis liés à leur utilisation.

### Les médias sociaux

De plus en plus d'institutions fédérales intègrent les médias sociaux à leurs stratégies de communication. Pour la très grande majorité d'entre elles, les médias sociaux sont perçus comme un **outil complémentaire** pour rejoindre la population canadienne. En d'autres mots, les médias sociaux ne remplacent pas les sites Web des institutions, ni les autres moyens plus traditionnels de communication avec le public, mais ils s'y ajoutent.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, **ce ne sont pas toutes les institutions fédérales qui font usage des médias sociaux**. Certaines utilisent davantage Twitter, d'autres Facebook, d'autres YouTube. Certaines font un usage combiné de ces outils (p. ex., Anciens combattants Canada, Transports Canada). Certaines sont présentes sur LinkedIn ou Flickr (p. ex., Affaires étrangères et Commerce international Canada, Banque du Canada). D'autres ont mis sur pied des sites permettant le clavardage en direct (p. ex., Statistique Canada). La plupart des institutions fédérales publient de l'information en format RSS. Une

infime minorité d'entre elles ont mis sur pied des blogues (p. ex., ONF). Le témoignage d'un représentant de Statistique Canada résume bien le potentiel de ces différents outils :

**« LE FORUM DE DISCUSSION S'ADRESSE À UN PUBLIC AVERTI. TWITTER REJOINT LES GENS QUI ADORENT L'ACTUALITÉ, FACEBOOK PERMET LES CONVERSATIONS PLUS ANIMÉES AVEC NOS UTILISATEURS ET LE CLAVARDAGE SE PRÊTE AUX ÉCHANGES SUR UN SUJET PRÉCIS ET ENFIN, YOUTUBE MONTRE LA STATISTIQUE EN ACTION ET REJOINT DES PUBLICS PLUS JEUNES <sup>108</sup> ».**

**Le type d'usage varie selon les institutions.** Certaines ne font que diriger les utilisateurs vers de l'information déjà disponible sur le site Web (p. ex., Banque du Canada, Commission de la fonction publique). D'autres utilisent ces outils de façon à engager la population dans la discussion (p. ex., séances de clavardage en direct avec les experts de Statistique Canada) ou ont l'intention de le faire dans un proche avenir (p. ex., Santé Canada). Des institutions ont refusé d'aller dans cette voie et ont restreint la capacité des abonnés à commenter l'information affichée par l'institution (p. ex., Agence des services frontaliers du Canada).

Certaines institutions profitent des médias sociaux pour faire du recrutement (p. ex., Transports Canada, Ressources naturelles Canada, Commission de la fonction publique, Banque du Canada). D'autres ont entrepris des actions ciblées pour des programmes en particulier (p. ex., programme Travailler au Canada de Ressources humaines et Développement des compétences Canada et campagne « 0 drogue pour moi » de Santé Canada). Quelques institutions utilisent les médias sociaux pour informer la population sur les avis de sécurité et les rappels (p. ex., Santé Canada, Agence de la santé publique du Canada, Transports Canada) ou pour présenter des galeries de photos en ligne (p. ex., Transports Canada, Défense nationale, Affaires étrangères et Commerce international Canada, Environnement Canada, Commission de la capitale nationale). Deux des institutions rencontrées ont dit faire usage des médias sociaux à une échelle plus régionale. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) le fait dans certaines de ses divisions provinciales, tout comme certains postes frontaliers relevant de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Différentes approches sont possibles pour ce qui est de l'usage de vidéos en ligne. Le format vidéo permet de présenter de l'information d'intérêt public, d'expliquer des concepts plus compliqués d'une façon simple et facile à comprendre ou tout simplement de faire la promotion des activités de l'institution. Pour ce faire, la plupart des institutions font usage de YouTube (p. ex., Transports Canada, Agence du revenu du Canada, Anciens combattants Canada, Environnement Canada, Parcs Canada, Passeport Canada, Banque du Canada, Statistique Canada, CRTC). Certaines institutions présentent les vidéos sur leurs propres sites Web (p. ex., Anciens combattants Canada, Affaires étrangères et Commerce international Canada, Commission de la fonction publique). D'autres présentent de l'information dans d'autres langues (p. ex., Citoyenneté et Immigration Canada). D'autres encore offrent de l'information sous forme de baladodiffusion (p. ex., Affaires étrangères et Commerce international Canada, Défense nationale).

L'usage de blogues publics ne semble pas très répandu au sein des institutions fédérales. L'ONF en fait un usage intensif et y voit de nombreux avantages :

« NOUS NOUS SERVONS ÉGALEMENT BEAUCOUP D'UN BLOGUE POUR PRENDRE CONTACT AVEC NOS CLIENTS. C'EST LA FAÇON IDÉALE DE METTRE EN VALEUR LES ACTIVITÉS DE L'ONF. IL S'AGIT D'UN SITE CONVIVIAL OÙ LES CINÉPHILES ET LES TECHNOPHILES DE MÊME QUE LES ÉDUCATEURS — NOUS AVONS UN BLOGUE ÉDUCATIF — PEUVENT AFFICHER DES COMMENTAIRES, INTERAGIR ET DISCUTER DES FILMS. DEUX AUTEURS SONT RESPONSABLES DU BLOGUE, L'UN FRANCOPHONE, L'AUTRE ANGLOPHONE. ILS ALIMENTENT LES SITES, QUI SONT ENSUITE TRADUITS DANS L'AUTRE LANGUE OFFICIELLE POUR ÊTRE AFFICHÉS SUR LE BLOGUE <sup>109</sup> ».

**Pour plusieurs institutions fédérales, le fait de pouvoir rejoindre un public plus jeune est un grand facteur de motivation pour susciter un engagement dans les médias sociaux.**

Par exemple, Parcs Canada a permis à 32 jeunes étudiants de réaliser une vidéo mettant en valeur le patrimoine et l'histoire des parcs et des sites nationaux.

« ILS ONT MIS LEUR TALENT À L'ŒUVRE ET RACONTÉ, À LEUR FAÇON, À TOUS LES CANADIENS DE LEUR GÉNÉRATION BRANCHÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX, L'HISTOIRE DE NOS LIEUX HISTORIQUES NATIONAUX, DE NOS PARCS ET DE NOS GENS, PARTAGEANT DU COUP LEUR PROPRE EXPÉRIENCE <sup>110</sup> ».

De son côté, la campagne « 0 drogue pour moi » parrainée par Santé Canada, qui vise à dissuader les jeunes de consommer de la drogue, a su attirer en date du 31 mai 2012 plus de 88 000 adeptes sur la page Facebook du ministère.

**Le fait de pouvoir attirer l'attention du public de façon plus directe et moins formelle est un autre facteur de motivation pour certaines institutions.**

Les médias sociaux offrent une nouvelle portée auprès de l'ensemble de la population. Un représentant de Transports Canada a noté que :

« LES MÉDIAS SOCIAUX SONT MOINS FORMELS QUE D'AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION. ILS NOUS ONT PERMIS DE FAIRE CONNAÎTRE LE CÔTÉ PLUS HUMAIN DE NOTRE MINISTÈRE <sup>111</sup> ».

Pour ce qui est du **respect des langues officielles**, certaines institutions exigent des utilisateurs qu'ils s'abonnent à deux comptes séparés, l'un en français, l'autre en anglais. C'est le cas de la majorité des institutions fédérales rencontrées (p. ex., @banqueducanada et @bankofcanada ou @Patrimoinecdn et @CdnHeritage). D'autres publient leur information dans les deux langues officielles, sur une seule page (p. ex., @CCO-BCC, @ExportDevCanada, @CitImmCanada, page Facebook « Canadian Citizenship / Citoyenneté canadienne »). Certaines institutions ont été appelées à modifier leurs pratiques en cours de route, en instaurant deux comptes distincts plutôt qu'un seul (p. ex., CRTC). Quand vient le temps d'assurer le respect des deux langues officielles pour les vidéos en ligne, certaines institutions préparent deux vidéos distinctes dans l'une et l'autre langue. D'autres font usage des sous-titres ou de voix hors champ. D'autres préparent des versions complètement bilingues.

La plupart des institutions rencontrées ont dit répondre au public dans la langue de son choix, en fonction de la langue du compte auquel celui-ci est abonné. De plus, des réponses générales sont disponibles dans chaque langue officielle lorsque l'information est susceptible de profiter à un public plus large. Cela fait en sorte que le contenu sur les comptes en français et en anglais pourra varier, selon le type de commentaires reçus de la part du public. Certaines institutions fédérales ont affirmé que les médias sociaux permettaient de rejoindre davantage les communautés de langue officielle en situation minoritaire (p. ex., Parcs Canada). Bien que nous n'ayons pas reçu d'exemple précis à ce sujet, on peut supposer que des institutions très actives pour le respect de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* auront une portée plus grande sur ces communautés. D'autres institutions ont indiqué que les activités dans les médias sociaux ne visaient pas spécifiquement ces communautés, mais que le fait de publier dans les deux langues officielles rendait cet objectif plus facile à atteindre (p. ex., Ressources humaines et Développement des compétences Canada).

Selon l'Index Zegouv.ca, certains comptes d'institutions fédérales dans les médias sociaux ne sont disponibles que dans une seule langue <sup>112</sup>. C'est le cas, entre autres, des comptes Twitter du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (@CCOHS) ainsi que des divisions de la GRC de Terre-Neuve-et-Labrador (@RCMPNLTraffic) et de la Colombie-Britannique (@KamloopsRMCP). D'autres irrégularités dans le respect des droits linguistiques ont été notées sur certains comptes. Par exemple, les Chaires de recherche du Canada (@CRC\_CRC) gazouillent dans les deux langues, mais seule une biographie en anglais de l'institution est affichée. Du côté de Facebook, des lacunes en matière de respect de la dualité linguistique ont été notées pour les comptes du Centre d'hygiène et de sécurité au travail et du Programme des délits commerciaux de la GRC de l'Île-du-Prince-Édouard. Ces comptes ne sont en effet disponibles qu'en anglais.

**En somme, lorsqu'il s'agit des médias sociaux, il semble y avoir autant de façons de faire qu'il y a d'institutions fédérales.** Soulignons qu'au moment où les audiences publiques ont eu lieu, le Conseil du Trésor n'avait pas effectué de recherche formelle et définitive au sujet de la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada opèrent en matière de langues officielles <sup>113</sup>.

## Les applications mobiles

Le développement d'applications mobiles est synonyme d'innovation. Le président du Conseil du Trésor a commenté au sujet des initiatives récentes du gouvernement en matière de transparence et d'utilisation des données gouvernementales en ligne. Ce genre d'initiative favorise, selon lui, le développement d'applications mobiles ou de services qui visent à rendre la vie plus facile aux utilisateurs :

**« C'EST GRÂCE AU LIBRE ACCÈS AUX DONNÉES QUE CELA EST POSSIBLE. C'EST LA RÉALITÉ. PLUS IL Y AURA DE DONNÉES ACCESSIBLES, PLUS IL Y AURA D'APPLICATIONS QUI POURRONT ÊTRE DÉVELOPPÉES PAR DES ESPRITS BRILLANTS, DES ENTREPRENEURS. DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES, J'ESPÈRE. JE PENSE. JE SUIS CONFIANT <sup>114</sup> ».**

En effet, **la question des langues officielles est importante lorsque l'on parle du développement d'applications mobiles**. Le fait que les applications développées à l'externe soient disponibles dès le départ dans les deux langues officielles a ressorti comme un critère de choix parmi les institutions fédérales qui en font usage. Selon un représentant d'Affaires étrangères et Commerce international Canada :

« COMME IL S'AGIT DE SOCIÉTÉS PRIVÉES, IL EST PARFOIS DIFFICILE ET ARDU DE LES CONVAINCRE D'AVOIR UNE APPLICATION EN FRANÇAIS OU DANS UNE AUTRE LANGUE. IL Y EN A BEAUCOUP DE DISPONIBLES, MAIS TOUTES NE SONT PAS BILINGUES. [...] AU TOUT DÉBUT DE L'EXISTENCE DE TWITTER, L'APPLICATION ÉTAIT UNIQUEMENT OFFERTE EN ANGLAIS. C'EST AVEC L'UTILISATION [...] QUE DE PLUS EN PLUS DE FRANCOPHONES, DE FRANCE, DE PAYS D'AFRIQUE, DE PAYS FRANCOPHONES, ONT COMMENCÉ À UTILISER L'APPLICATION ET DEMANDER QU'ELLE SOIT OFFERTE EN FRANÇAIS. [...] C'EST LA MÊME CHOSE POUR FACEBOOK, POUR YOUTUBE. IL Y A PLUSIEURS AUTRES PLATEFORMES EN CE MOMENT QUI NE SONT DISPONIBLES QU'EN ANGLAIS, MAIS C'EST AVEC LA DEMANDE DU MARCHÉ FRANCOPHONE MONDIAL QUE DES COMPAGNIES DÉVELOPPERONT LEURS PLATEFORMES DANS UNE AUTRE LANGUE, QUE CE SOIT LE FRANÇAIS, L'ANGLAIS OU UNE AUTRE LANGUE DU MONDE. [...] AU MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES, ON S'EFFORCE D'UTILISER DES PLATEFORMES BILINGUES [...] <sup>115</sup> ».

Les audiences publiques ont montré que quelques institutions fédérales ont emboité le pas vers le développement d'applications mobiles en format bilingue (p. ex., Anciens combattants Canada, Patrimoine canadien, ONF, Statistique Canada, Banque du Canada, Commission de la capitale nationale, Agence des services frontaliers du Canada, Défense nationale, Agence du revenu du Canada, CBC/Radio-Canada) ou sont sur le point de le faire (p. ex., Bureau de la traduction).

**La plupart de ces institutions ont noté que de telles applications permettent de mieux rejoindre les jeunes**. Une représentante de l'ONF a reconnu que son application pour iPhone a été l'élément déclencheur pour capter l'intérêt des jeunes pour ses œuvres <sup>116</sup>. Une représentante de Santé Canada a fait référence au développement d'une application interactive et d'une sonnerie en ligne téléchargeable pour attirer l'intérêt des jeunes dans le cadre de la campagne « 0 drogue pour moi » <sup>117</sup>. De son côté, Anciens combattants Canada estime à 25 % la proportion de sa clientèle jeunesse qui utilise ses services ; c'est pour cette raison que l'institution a décidé de mettre sur pied des applications mobiles pour mieux les rejoindre, là où ils sont <sup>118</sup>.

Quelques institutions ont développé des gadgets logiciels. Dans certains cas, ces gadgets permettent aux usagers d'accéder rapidement à du contenu Web en balayant le code à barres à partir d'un appareil mobile (p. ex., Santé Canada, Commission de la capitale nationale). Dans d'autres cas, ils permettent d'avoir accès à l'information la plus récente dans un format alternatif (p. ex., Statistique Canada) ou d'accéder en direct à de l'information gratuite et mise à jour sur les possibilités d'emplois (p. ex., gadget Travailler au Canada de Ressources humaines et Développement des compétences Canada).

## Les consultations en ligne

Au cours des dernières années, plusieurs institutions fédérales ont mené des activités de consultation avec le public directement sur le Web (p. ex., Patrimoine canadien, Industrie Canada, Passeport Canada, Statistique Canada, Agence de la santé publique du Canada, CRTC). **Deux des grands défis associés à ce genre d'exercice sont d'assurer le respect des obligations linguistiques et d'encourager la participation des anglophones et des francophones.** La plupart du temps, on remarque un taux de participation bien plus élevé chez les anglophones que chez les francophones, mais ce taux représente généralement de façon assez fidèle la représentation de ces deux groupes au sein de la population.

Par exemple, en mai 2012, le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles a lancé des consultations pancanadiennes sur les langues officielles, comprenant une consultation publique en ligne et un questionnaire disponible dans les deux langues officielles. Ces consultations étaient toujours en cours au moment d'écrire ces lignes. Passeport Canada a aussi fait usage de la consultation en ligne en prévision de l'adoption du passeport électronique à sécurité accrue. L'institution a décrit son expérience de la façon suivante :

**« C'ÉTAIT LA PREMIÈRE FOIS QUE NOUS PROFITONS PLEINEMENT [D'INTERNET] COMME OUTIL BILATÉRAL LIÉ À LA PARTICIPATION DES CITOYENS. NOUS AVONS RECUEILLI PLUS DE 7 200 COMMENTAIRES ET RÉPONSES À PARTIR DE NOTRE QUESTIONNAIRE. DANS L'OBJECTIF PRÉCIS D'OBTENIR UNE RÉTROACTION DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE, NOUS AVONS ÉGALEMENT INVITÉ LA FÉDÉRATION DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES ET [ACADIENNE] DU CANADA ET LE QUEBEC COMMUNITY GROUPS NETWORK À PARTICIPER AUX CONSULTATIONS <sup>119</sup> ».**

Le Bureau de la collectivité des communications a aussi encouragé la participation des organismes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre d'une consultation en ligne qu'il a menée.

**« NOUS AVONS APPRIS QU'IL NE SUFFISAIT PAS D'AVOIR UN COMPTE SUR TWITTER NI DE MENER UNIQUEMENT UNE CONSULTATION EN LIGNE. EN FAIT, NOUS AVONS DÛ ALLER À L'EXTÉRIEUR ET INVITER VÉRITABLEMENT LES GENS À PARTICIPER EN LANÇANT DES INVITATIONS OFFICIELLES OU EN METTANT À CONTRIBUTION LES RÉSEAUX ET LES COLLECTIVITÉS <sup>120</sup> ».**

Dans le cadre de sa campagne « Notre santé, notre avenir », l'Agence de la santé publique du Canada a combiné l'usage de la consultation en ligne à d'autres stratégies de mobilisation comprenant un site Web interactif, une série de ressources d'apprentissage et des applications dans les médias sociaux, tous bilingues <sup>121</sup>. Le CRTC, de son côté, a combiné ses consultations en ligne à la production de courtes vidéos, en français et en anglais, pour attirer l'attention des participants potentiels <sup>122</sup>.



## Les outils de collaboration à l'interne

Il est difficile de déterminer la situation pour les wikis et les blogues internes, puisqu'il s'agit la plupart du temps d'outils destinés à l'usage interne et pour lesquels il y a peu d'information disponible à l'externe. Somme toute, quelques institutions ont témoigné de leur expérience liée à l'usage de ce type d'outils. Quelques-unes d'entre elles ont mentionné avoir développé leurs propres mécanismes destinés à la collaboration et à l'échange des connaissances entre les employés d'un même ministère (p. ex., Passeport Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Ressources naturelles Canada, GRC, Anciens combattants Canada, Défense nationale, Statistique Canada, SCT, École de la fonction publique, Industrie Canada).

Il existe aussi des outils pour encourager la collaboration entre les institutions fédérales. L'un des plus populaires est **GCpedia**, un espace wiki, créé en 2008, auquel participent de nombreux fonctionnaires du gouvernement du Canada. Ceux-ci y créent du contenu, échangent de l'information et collaborent pour le développement de dossiers communs. Des bulletins de nouvelles sur les médias sociaux y sont disponibles à chaque mois. Une représentante du SCT a parlé des avantages de l'outil GCpedia :

**« GRÂCE A LUI, TOUS LES FONCTIONNAIRES AU PAYS PEUVENT ÉCHANGER DE L'INFORMATION AVEC LEURS COLLÈGUES. ON UTILISE GCpedia DE BIEN DES FAÇONS, ALLANT DE L'ÉCHANGE DE DOCUMENTATION OFFICIELLE, PAR EXEMPLE DES COMPTES RENDUS D'UN GROUPE DE TRAVAIL INTERMINISTÉRIEL, AUX MESSAGES AFFICHÉS PAR DES FONCTIONNAIRES SUR DES SUJETS QUI LES INTÉRESSENT PERSONNELLEMENT. LÀ ENCORE, ET TOUT COMME POUR LE COURRIER ÉLECTRONIQUE, CET OUTIL WEB 2.0 PEUT ÊTRE EMPLOYÉ POUR UNE FOULE DE SCÉNARIOS LIÉS AUX LANGUES OFFICIELLES. [...] L'EMPLOYÉ PEUT CONTRIBUER À GCpedia DANS LA LANGUE DE SON CHOIX <sup>123</sup> ».**

Un autre représentant du ministère a parlé de l'accessibilité de ces outils à un grand nombre de fonctionnaires dans l'ensemble des régions du pays :

**« [L]ORSQU'ON A UN OUTIL DISPONIBLE SUR UNE BASE CENTRALE, LA MAGIE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES FAIT EN SORTE QU'IL PEUT ÊTRE PLUS FACILEMENT DISPONIBLE À L'ENSEMBLE DES UTILISATEURS TOUTES RÉGIONS CONFONDUES <sup>124</sup> ».**

Selon le CEFRIO, l'usage de tels outils comporte tout de même un risque : la marginalisation du français. Si les utilisateurs ne sont pas ouvertement encouragés à faire usage de ces plateformes dans la langue de leur choix, les chances sont que la langue anglaise y demeurera omniprésente. Des mesures proactives sont donc nécessaires pour encourager les employés dans les régions désignées bilingues à utiliser la langue de leur choix ; on pourrait par exemple désigner des employés dont le rôle principal est d'intervenir en français <sup>125</sup>.

Ressources naturelles Canada a partagé avec le Comité sénatorial une copie des lignes directrices qui ont été établies pour l'usage de son wiki dans les deux langues officielles <sup>126</sup>. Selon les règles établies, tout message officiel doit être publié dans les deux langues officielles. Par contre, il est permis que certaines parties du site demeurent unilingues pour

permettre aux employés de partager leurs connaissances dans la langue de leur choix. Selon une représentante du ministère :

« NOUS AVONS RÉCEMMENT REMARQUÉ QUE LE WIKI EST DE PLUS EN PLUS UTILISÉ EN TANT QU'OUTIL DE COMMUNICATION, ET PAR CONSÉQUENT, LE CONTENU EN FRANÇAIS A AUGMENTÉ. [...] L'UTILISATION DE CES OUTILS A CRÉÉ UNE CULTURE DE TRANSPARENCE, D'INCLUSIVITÉ ET DE COLLABORATION AU MINISTÈRE <sup>127</sup> ».

## Les bonnes pratiques

La ligne directrice adoptée par le SCT en novembre 2011 contient une série de conseils pratiques pour aider les institutions à se conformer aux exigences en matière de langues officielles. Plusieurs institutions ont, elles aussi, développé leurs pratiques exemplaires pour guider leur usage des médias sociaux. Ci-dessous, nous dressons une **liste de bonnes pratiques** tirées des témoignages devant le Comité sénatorial.

- ▣ **L'Agence de la santé publique du Canada** utilise Twitter en français et en anglais pour avertir la population canadienne des rappels d'aliments et des mises en garde contre les risques d'allergies. Elle fait l'offre active de services dans les deux langues dans les médias sociaux. Ainsi, il est possible pour les utilisateurs de trouver facilement le lien vers le compte ou la page dans l'une ou l'autre langue.
- ▣ **Anciens combattants Canada** présente la campagne « Le Canada se souvient » sur deux pages Facebook, l'une en français, l'autre en anglais. Cela permet à plus d'un demi-million de Canadiens de partager leurs souvenirs, dans la langue de leur choix, concernant des parents et des amis qui ont servi sous le drapeau canadien. De plus, une application mobile intitulée « Vétérans le méritent » a été mise à la disposition du public dans les deux langues pour trouver de l'information sur la commémoration ainsi que les services et avantages offerts aux anciens combattants. La popularité de ces outils témoigne de leur succès.
- ▣ **Service Canada** a conçu une vidéo pour sensibiliser ses employés à l'offre active de services dans les deux langues officielles et prévoit l'utiliser dans ses modules de formation sur les langues officielles, disponibles en ligne et obligatoires pour le personnel responsable de servir le public.
- ▣ **La Commission de la fonction publique** affiche les offres d'emploi sur Twitter au moyen de deux comptes, l'un en français, l'autre en anglais. Sur le portail emplois.gc.ca, elle offre des services en ligne de qualité égale en français et en anglais pour ceux et celles qui désirent postuler pour un emploi dans la fonction publique.

- ▣ **L'Office national du film** a créé un portail de ressources éducatives et met à la disposition des enseignants canadiens toute une série de produits accessibles en ligne dans les deux langues officielles. Ce programme semble connaître un grand succès auprès des écoles et des enseignants de partout au pays et il permet, entre autres, d'accroître le contenu francophone disponible aux élèves qui fréquentent les écoles de langue française en situation minoritaire. L'accès à ces produits permet aussi aux enseignants d'exposer leurs élèves aux deux cultures de langue officielle ainsi qu'aux événements marquants de l'histoire canadienne. De plus, l'institution adopte des mesures spéciales lorsque la vitesse de bande passante n'est pas suffisante, afin d'assurer l'accès à tous, peu importe le lieu de résidence.
  
- ▣ **Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes** a modifié ses pratiques concernant l'usage de son compte Twitter. Alors qu'il n'existait qu'un seul compte Twitter pour les nouvelles du CRTC, avec des mises à jour faites simultanément en français et en anglais, l'institution a décidé en mars 2012 d'établir deux comptes distincts dans chaque langue. Les membres du public peuvent donc s'abonner au compte de leur choix et se sentir libres d'interagir dans leur langue préférée. L'institution publie, lorsque nécessaire, de l'information générale sur ses deux comptes, en même temps, en respectant le principe de qualité égale.
  
- ▣ **Patrimoine canadien** a lancé en mai 2012 des consultations pancanadiennes visant à développer la prochaine stratégie fédérale en langues officielles. Un questionnaire en ligne a été mis à la disposition du public en vue d'aider Patrimoine canadien à identifier les défis et les priorités actuelles en matière de langues officielles. Le site Web de la consultation et le questionnaire en ligne sont disponibles dans les deux langues officielles et permettent aux utilisateurs de répondre dans la langue de leur choix. En outre, de nombreux programmes du ministère comportent un volet numérique qui permet d'accroître le contenu en français et en anglais. Par exemple, le Fonds du livre du Canada a permis la publication et la promotion de livres numériques en français et en anglais et de rehausser leur présence en ligne ; de son côté, le Fonds de développement culturel a exposé en ligne le patrimoine culturel et artistique des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
  
- ▣ **L'Agence du revenu du Canada** a ciblé son usage des médias sociaux en privilégiant Twitter et YouTube et en laissant tomber Facebook. Pour l'Agence, les deux premiers outils représentent une méthode plus rentable et plus efficace d'étendre la portée de ses activités de communications. Durant la période de production des déclarations de revenus des particuliers de 2012, l'Agence a été en mesure de multiplier le nombre de gazouillis ainsi que leur partage dans les deux langues officielles. Une quinzaine de vidéos donnant de l'information claire, concise et simple à comprendre sont disponibles sur l'un des deux canaux YouTube de l'institution, l'un en français, l'autre en anglais. Les productions vidéo sont adaptées dans chaque langue officielle et sont encodées pour les personnes malentendantes. L'Agence préfère d'ordinaire faire appel à des acteurs francophones et anglophones pour créer des vidéos uniques dans chaque langue plutôt que d'utiliser des voix hors champ.

- ▣ **Le Bureau de la traduction** a annoncé le lancement prochain d'une application mobile pour la banque de données terminologique TERMIUM®. Depuis 2009, cet outil a été rendu disponible à l'ensemble de la population canadienne par l'entremise du Portail linguistique du Canada. Il a été jugé extrêmement utile par de nombreux témoins qui ont comparu devant le Comité sénatorial. Sa disponibilité sur les appareils mobiles permettra une utilisation encore plus répandue au sein de la population, et particulièrement auprès des jeunes.
- ▣ **Parcs Canada** a établi des mesures de surveillance claires et détaillées pour surveiller l'usage des deux langues officielles dans les médias sociaux. Par exemple, l'institution s'assure que les plateformes choisies disposent d'interfaces bilingues, elle exige que les canaux anglais et français comportent des liens vers l'autre langue, elle s'assure que les applications mobiles puissent être téléchargées dans la langue de choix de l'utilisateur et elle veille à ce que toutes les vidéos unilingues comportent une version équivalente dans l'autre langue, soit à l'aide de voix hors champ ou de sous-titres.
- ▣ **Passeport Canada** a invité les représentants des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire à participer aux consultations publiques qui ont eu lieu dans le cadre de l'adoption du passeport électronique à sécurité accrue. Ce geste est considéré comme une mesure positive au sens de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.
- ▣ **Santé Canada** utilise YouTube pour aborder des enjeux sanitaires d'une façon qui n'aurait pas été possible par l'entremise d'un communiqué de presse traditionnel. L'interface est disponible dans les deux langues officielles. Jusqu'à maintenant, les chaînes anglaise et française ont attiré des visionnements dans une proportion de 2 pour 1, c'est-à-dire 260 000 visionnements en anglais et 130 000 visionnements en français. Le taux d'utilisation est donc très élevé auprès de la population francophone comparativement à sa représentation démographique.
- ▣ **Citoyenneté et Immigration Canada** utilise des identifiants communs en français et en anglais pour ses différents comptes de médias sociaux. Ainsi, le compte Twitter @CitImmCanada réfère à la fois à Citoyenneté et Immigration Canada, en français, et à Citizenship and Immigration Canada, en anglais. Sur Facebook, le ministère utilise l'URL bilingue facebook.com/CitCanada. Cela permet au public francophone et anglophone de s'y retrouver facilement.
- ▣ **Affaires étrangères et Commerce international Canada** restreint son usage des médias sociaux à des plateformes qui sont dans les deux langues officielles. Le ministère publie des messages d'intérêt public en format vidéo à l'intention des citoyens du Canada sur son propre site Web ainsi que sur YouTube. Lorsque ces produits sont en version unilingue, le ministère s'assure de fournir des sous-titres ou une transcription dans l'autre langue officielle. Les liens qui mènent vers l'autre langue sont clairement visibles, à la fois sur le site Web et sur YouTube.

- ▣ **La Banque du Canada** reste à l'affût des nouveautés technologiques et assure une offre multiplateforme (Internet, Twitter, YouTube, Flickr) pour tenter de rejoindre le public canadien en fonction de ses intérêts et de ses besoins. L'institution s'engage à respecter les lignes directrices établies par le SCT. Elle consulte régulièrement ses homologues dans d'autres banques centrales ou des institutions financières internationales en vue d'adopter des pratiques optimales en matière d'utilisation des nouvelles technologies.
- ▣ **L'Agence des services frontaliers du Canada** a mis sur pied des comptes Twitter bilingues dans 22 postes frontaliers à travers le pays dans le but de transmettre rapidement de l'information au public sur les temps d'attente à la frontière. Selon leurs besoins, les utilisateurs peuvent choisir le compte qui est le plus pertinent pour eux.
- ▣ **Environnement Canada** utilise Internet comme principal outil de communication auprès des Canadiens. La proportion des visites sur le site Web de l'institution avoisine la représentation des francophones et des anglophones au sein de la population, c'est-à-dire 24 % de visites sur la version française et 76 % de visites sur la version anglaise. L'institution s'assure en tout temps que le contenu est mis en ligne de façon simultanée et respecte le critère de la qualité égale.
- ▣ **Ressources humaines et Développement des compétences Canada** utilise depuis plusieurs années des outils de collaboration et d'échange des connaissances à l'intérieur du ministère. Cela comprend des blogues rédigés par les cadres supérieurs, un service wiki qui fonctionne partout au pays, un portail de connaissances pour les employés ainsi que des communautés de pratique en ligne. Les employés du ministère peuvent y intervenir dans la langue de leur choix.
- ▣ **La Commission de la capitale nationale** a mis en place des pratiques exemplaires qui permettent une meilleure promotion des politiques linguistiques officielles. Pour ce faire, elle intègre des contenus en ligne et hors ligne. Elle adapte ses programmes à la réalité aux besoins de chaque groupe linguistique. Elle intègre son site Web à de multiples plateformes, le rendant disponible à plus grande échelle par l'entremise de plateformes externes. Elle a mis sur pied quelque 30 projets pilotes pour affiner ses procédures et ses directives internes. Le principal but recherché est de rejoindre les visiteurs là où ils sont. L'expérience des applications mobiles développées dans le cadre de deux événements récents, comme la Fête du Canada et le Bal de neige, a connu un grand succès. De 15 à 20 % des francophones ont consulté le compte Twitter et la page Facebook qui y étaient associés. Cette stratégie multiplateforme a permis de doubler le nombre de visites sur le site Web institutionnel.
- ▣ **La Défense nationale** a développé une application mobile de lecteur de nouvelles pour iPhone et iPad qui permet d'accéder aux nouvelles du ministère. Les utilisateurs peuvent, à tout moment, passer d'une langue officielle à l'autre.

- **Transports Canada** a adopté une approche intégrée à l'égard des communications, ce qui signifie que les activités liées aux médias sociaux font partie intégrante des activités de communications du ministère. Les messages sur les médias sociaux sont produits au même moment que d'autres messages et produits de communication, et c'est pourquoi les coûts associés sont minimes. De plus, la traduction des messages se fait à l'interne, ce qui, encore une fois, a pour effet de diminuer les coûts. Les employés affectés à cette tâche possèdent une bonne connaissance des deux langues officielles.
  
- **La Gendarmerie royale du Canada** a établi ses propres règles internes qui touchent à l'utilisation de Facebook et de Twitter. L'institution effectue une surveillance régulière de ses comptes dans les médias sociaux. Les employés qui font usage de ces outils sont informés des obligations existantes en matière de respect des langues officielles.
  
- **Ressources naturelles Canada** fait usage, depuis 2007, d'un wiki qui contient plus de 10 000 pages de contenu, dont 15 % est exclusivement en français et 30 % est bilingue. Le ministère a fait œuvre de pionnier concernant l'usage d'un tel outil. Des lignes directrices ont été établies et mentionnent que les employés peuvent en faire usage dans l'une ou l'autre des langues officielles ou les deux, selon le cas. Le ministère a aussi créé des blogues, des forums de discussion, des espaces de collaboration virtuelle ainsi que le « Réseau d'expertise de RNCan », tous offerts dans les deux langues officielles.
  
- **Statistique Canada** a organisé, dans le cadre de la parution des données du recensement de 2011, des séances de clavardage en direct bilingues durant lesquelles une cinquantaine de participants se sont inscrits pour dialoguer en temps réel avec un expert en démographie. Lors de ces séances, une transcription intégrale est publiée dans les deux langues officielles, peu de temps après. L'institution compte réutiliser cet outil dans le cadre des prochaines diffusions du recensement.
  
- **CBC/Radio-Canada** a lancé il y a quelques années la plateforme de webtélé Tou.tv en collaboration avec une vingtaine de diffuseurs et producteurs partenaires. Il s'agit de la plateforme de divertissement francophone en ligne la plus importante au Canada. Elle permet d'offrir gratuitement, sur demande, du contenu francophone à l'ensemble de la population canadienne. De plus, une application gratuite permet le visionnement des vidéos de Tou.tv sur un appareil mobile.
  
- **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** installe sur chaque nouvel ordinateur de ses employés un lien bien visible menant vers le Portail linguistique du Canada. Cela a pour effet d'encourager un réflexe auprès de ces employés à l'égard de l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Il permet le recours facile à une foule d'outils linguistiques, dont la banque de données terminologique TERMIUM®.

- ▣ **L'École de la fonction publique du Canada** offre un cours qu'elle a conçu sur l'utilisation de l'outil GCPedia. Elle s'affaire également à élaborer d'autres offres de cours pour appuyer les employés de la fonction publique dans leur utilisation des médias sociaux. Pour s'assurer de combler les besoins de tous les fonctionnaires, les initiatives relatives aux médias sociaux conçues par l'École de la fonction publique seront offertes dans les deux langues officielles.

## Les défis

### Une question de ressources

Comme dans toute autre activité de communication, **l'engagement sur le Web et dans les médias sociaux suppose l'investissement de ressources (humaines et financières) de la part des institutions fédérales**. La plupart des institutions fédérales rencontrées dans le cadre des audiences publiques ont noté qu'Internet est un incontournable et qu'il constitue un moyen efficace de fournir des informations en temps opportun et à faible coût. Il s'agit, dans la grande majorité des cas, du principal moyen de communication utilisé. Cette plateforme est accessible en tout temps. Il s'agit d'un outil plutôt statique qui n'exige pas d'interaction soutenue avec le public. Pour la grande majorité des institutions rencontrées – pour ne pas dire toutes les institutions – il semble que les ressources sont en place pour mener à bien les activités sur le Web.

Pour ce qui est des **médias sociaux**, les pratiques varient. Compte tenu de leurs caractéristiques propres, **ces outils exigent des ressources pour répondre aux critères d'instantanéité et d'interactivité**. Les audiences publiques ont montré que certaines institutions limitent leur participation aux heures normales de bureau (p. ex., Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Transports Canada). D'autres sont plus actives et assurent une présence plus régulière, même le soir et les fins de semaine (p. ex., ONF, Bureau de la traduction). Dans certains cas, des délais de réponse de 24h ont été établis pour permettre aux employés de présenter l'information rapidement et dans une langue de qualité (p. ex., Agence des services frontaliers du Canada).

Au début des audiences publiques, il est apparu évident que le Commissariat aux langues officielles était pénalisé au chapitre des ressources. Devant le Comité sénatorial, le commissaire a affirmé ne pas avoir été en mesure de participer aux initiatives du Web 2.0 faute de ressources suffisantes pour moderniser son système informatique <sup>128</sup>. Dans la mise à jour de son Plan d'action économique, rendue publique en mars 2012, le gouvernement fédéral a exigé que le Commissariat réaffecte ses économies de fonctionnement pour répondre à ce problème <sup>129</sup>. En d'autres mots, le Commissariat devra réaffecter une partie de son budget en vue de moderniser une infrastructure informatique considérée désuète. Le commissaire s'est ainsi engagé à réaffecter, au cours des quatre prochaines années, 7,8 % de ses allocations budgétaires pour régler ce problème <sup>130</sup>. Dans son plus récent *Rapport sur les plans et les priorités*, il a pris les deux engagements suivants :

« LE COMMISSARIAT ÉTABLIRA [...] UNE PRÉSENCE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX POUR SENSIBILISER DAVANTAGE LE PUBLIC, ET EN PARTICULIER LES JEUNES, À L'IMPORTANCE ET À LA VALEUR DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE ET DU BILINGUISME. [...] LE COMMISSARIAT [...] SENSIBILISERA LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES À LEURS OBLIGATIONS LINGUISTIQUES LORSQU'ELLES UTILISENT LES MÉDIAS SOCIAUX POUR COMMUNIQUER AVEC LEURS EMPLOYÉS ET LE PUBLIC <sup>131</sup> »).

C'est le 25 septembre 2012, après que les audiences publiques eurent pris fin, que le Commissariat aux langues officielles a procédé au lancement de ses deux pages Facebook et de ses deux comptes Twitter.

**Plusieurs institutions reconnaissent qu'une participation dans les médias sociaux est importante et font du mieux qu'elles peuvent avec les ressources dont elles disposent.**

Des témoins ont dit ne pas être en mesure d'investir les sommes voulues pour assurer une présence adéquate dans les médias sociaux dans les deux langues officielles. C'est le cas de certaines divisions provinciales de la GRC. Un représentant de cette institution a fait remarquer que dans certaines régions éloignées du pays, les infrastructures n'existent tout simplement pas.

« À TITRE D'EXEMPLE, C'EST LA RAISON POUR LAQUELLE NOUS N'UTILISONS PAS FACEBOOK AU NUNAVUT. LES COLLECTIVITÉS QUE NOUS Y DESSERVONS NE SERAIENT PAS EN MESURE D'Y ACCÉDER. LES INFRASTRUCTURES NÉCESSAIRES ÉTANT ABSENTES, LES GENS NE POURRAIENT PAS UTILISER CET OUTIL POUR SE CONNECTER À NOTRE SITE <sup>132</sup> »).

Une spécialiste de l'information s'est montrée en faveur d'un modèle où l'information dans les deux langues officielles est fournie selon un modèle centralisé, par l'entremise d'employés déjà bilingues. Cela permet, selon elle, d'offrir des renseignements de même qualité aux francophones et aux anglophones.

« IL ARRIVE QUE CE SOIT UN FRANCOPHONE QUI RÉPONDE À DES QUESTIONS DANS LE FIL DE DISCUSSION EN FRANÇAIS ET UN ANGLOPHONE QUI LE FASSE DANS LE FIL DE DISCUSSION EN ANGLAIS. POUR DES RAISONS DE RESSOURCES EN PERSONNEL, IL SERAIT DIFFICILE D'AVOIR DEUX EMPLOYÉS, SOIT UNE PERSONNE POUR CHAQUE COMPTE. AUTRE CHOSE, NOUS SOUHAITERIONS QUE LES MÊMES INFORMATIONS SOIENT COMMUNIQUÉES AUX DEUX COMMUNAUTÉS. J'ESTIME QUE TOUT CE QUI EST AFFICHÉ DANS UN FIL DE DISCUSSION DEVRAIT L'ÊTRE ÉGALEMENT DANS L'AUTRE FIL DE DISCUSSION. JE CROIS QU'IL EST IMPORTANT D'INSTAURER UNE CERTAINE ÉQUITÉ AU NIVEAU DU PARTAGE DE L'INFORMATION <sup>133</sup> »).

Le Comité sénatorial a demandé aux institutions fédérales rencontrées de lui fournir des données sur les budgets et les ressources consacrés à la participation dans les médias sociaux. Il semble qu'il y ait des variations selon les institutions, comme le montre plus loin le tableau 6. Comme les données qui y sont présentées sont difficilement comparables, il peut être hasardeux d'en tirer des conclusions claires. On remarque cependant que la participation dans les médias sociaux relève la plupart du temps de la section des communications de l'institution et fait appel la majorité du temps à des ressources bilingues.



Cependant, le nombre des ressources utilisées varie de moins d'un employé à 10 employés, selon le cas. Certaines institutions font appel aux traducteurs à l'interne ou passent par des services de traduction à l'externe. La plupart du temps, il s'avère difficile d'évaluer les coûts précis, car la participation dans les médias sociaux relève des activités générales de communication de l'institution. Le tableau à la page suivante (tableau 6) dresse le portrait du budget annuel et des ressources consacrées à la participation dans les médias sociaux.

**Somme toute, les témoignages ont montré qu'il est important de prévoir les ressources appropriées pour accomplir les tâches tout en respectant les obligations linguistiques et en conservant la rapidité et la polyvalence des nouveaux médias.** Le CEFRIO a cependant tenu à rappeler qu'en plus de la question des ressources disponibles, le respect des exigences linguistiques dans les médias sociaux exige de la volonté <sup>134</sup>. Un représentant de Parcs Canada a également parlé des besoins en matière de formation et de soutien aux employés, surtout chez les candidats plus âgés ou ceux qui sont moins familiers avec les nouvelles technologies <sup>135</sup>.

### **Une question de terminologie et de traduction**

Se servir des médias sociaux tout en respectant les obligations linguistiques et en conservant la rapidité et la polyvalence des nouveaux médias peut représenter tout un défi. Le témoignage d'une représentante de Passeport Canada résume bien la situation :

« LES CONTENUS PEUVENT ÊTRE PRÉPARÉS À L'AVANCE, MAIS LORSQUE NOUS DEVONS AFFICHER UN MESSAGE URGENT, LA RÉVISION ET LA TRADUCTION NÉCESSITENT PLUS DE TEMPS <sup>136</sup> »).

**Pour les institutions fédérales, s'engager dans cette aventure signifie qu'il faut le faire dans les deux langues, en respectant les critères de rapidité et de qualité égale de l'information présentée.** La ligne directrice adoptée par le SCT en novembre 2011 mentionne que les institutions doivent :

« PLANIFIER À L'AVANCE LA TRADUCTION DES PRINCIPALES ÉTAPES AFIN D'ASSURER L'ÉGALITÉ DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES <sup>137</sup> »).

La majorité des institutions fédérales qui ont comparu devant le Comité sénatorial ont fait référence au **respect de la qualité égale des services et des communications dans les deux langues officielles**. Un représentant de l'Agence de services frontaliers du Canada est même allé jusqu'à dire que si ce critère ne peut être respecté, l'engagement dans les médias sociaux ne peut pas avoir lieu <sup>138</sup>.

Pour ce qui est de la traduction et de la révision, plusieurs institutions ont recours aux ressources à l'interne. Pour ce qui est des ressources à l'externe, les institutions y ont plus souvent recours lorsqu'elles produisent des vidéos. Les frais engagés comprennent à la fois les coûts pour la production et pour la traduction de ces vidéos.

**Tableau 6 – Budget annuel et ressources consacrés à la participation dans les médias sociaux, institutions fédérales rencontrées dans le cadre des audiences publiques, printemps 2012**

Nom de l'institution	Nom du secteur	Budget annuel – Montant (\$) et/ou pourcentage (%)	Ressources
Office national du film	n.d.	5 % annuellement du budget des frais d'exploitation consacré au virage numérique	Deux employés responsables d'un compte dans chaque langue
Passeport Canada	Direction des communications	88 000 \$ 70 725 \$ (salaires et production de vidéos)	Employés bilingues de l'équipe des Communications ; révision à l'interne surtout
Environnement Canada	Direction générale des communications	85 000 \$ 25 000 \$ (salaires, logiciels et formation) 1 % du budget de la Direction	Employés bilingues, soit l'équivalent d'un équivalent temps plein (ETP) ; soutien interne et externe pour la révision et la traduction, selon la nature du projet
Agence des services frontaliers du Canada	Direction des communications	n.d.	Employés bilingues, soit l'équivalent de deux ETP ; révision à l'interne
Parcs Canada (suite...)	Direction générale des relations externe et de l'expérience du visiteur	60 000 \$ (recherche, développement de politiques et stratégies, recours à des services externes à l'occasion) 0,01 % du budget de l'Agence	Plusieurs employés bilingues, soit l'équivalent de 10,5 ETP ; soutien interne et externe pour la révision et la traduction, selon la nature du projet

Nom de l'institution	Nom du secteur	Budget annuel – Montant (\$) et/ou pourcentage (%)	Ressources
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	Différentes équipes (p. ex., Direction du Web ministériel, Direction des services médiatiques, Unité des communications, etc.)	758 000 \$ (budget global, salaires et production de vidéos) De 1,25 % à 14 % du budget des équipes	Employés qui s'occupent uniquement des médias sociaux dans différentes équipes du ministère, soit l'équivalent de 8,88 ETP dans l'ensemble du ministère
Santé Canada	Direction générale des communications (Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada)	172 000 \$ (salaires, Santé Canada)	Traduction et révision à l'interne ; fonction intégrée à l'équipe des communications des deux institutions, soit l'équivalent de 2 ETP
Citoyenneté et Immigration Canada	Équipe chargée du site Internet	75 000 \$ à 80 000 \$ (salaires)	Employés bilingues, soit l'équivalent d'un ETP ; révision à l'interne
Commission de la capitale nationale	Direction de l'Expérience de la capitale, des communications et du marketing	60 000 \$ + 5 000 \$ (salaires et coûts pour le développement de produits particuliers)	Un employé bilingue qui s'occupe uniquement des médias sociaux, soit l'équivalent d'un ETP, appuyé par d'autres employés à l'interne
Gendarmerie royale du Canada	Services nationaux de communication	n.d.	n.d.
Agence de la santé publique du Canada	Direction générale des communications (Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada)	172 000 \$ (salaires)	Recours à des services de traduction à l'externe et à la révision à l'interne ; fonction intégrée à l'équipe des communications des deux institutions, soit l'équivalent de 2 ETP
Anciens combattants Canada (suite...)	n.d.	n.d.	n.d.

Nom de l'institution	Nom du secteur	Budget annuel – Montant (\$) et/ou pourcentage (%)	Ressources
Banque du Canada	Service des cybercommunications	(les médias sociaux ne font pas partie d'un poste budgétaire particulier)	Divers employés bilingues
Transports Canada	Groupe des communications et du marketing	(salaires et coûts ponctuels pour certaines campagnes)	Employés bilingues, soit l'équivalent de deux ETP, appuyés par d'autres équipes
Affaires étrangères et Commerce international Canada	Directeurs généraux (BCD et CSM)	De 150 000 \$ à 200 000 \$ 10 000 \$ (salaires, traduction de la trousse d'outils des médias sociaux)	Employés bilingues, soit l'équivalent d'un ETP, appuyé par d'autres agents du ministère ; révision à l'interne
Défense nationale	Groupe des affaires publiques (GAP)	(salaires et traduction, couverts par le budget du GAP)	Employés bilingues, soit l'équivalent de 0,5 ETP pour le personnel régulier et de 0,33 ETP pour le personnel militaire
Ressources naturelles Canada	Centre d'expertise sur les médias sociaux	120 000 \$ (salaires)	Employés bilingues, soit l'équivalent de 1,7 ETP
Statistique Canada	Section du rayonnement et des médias sociaux (dans la Division des communications)	106 000 \$ (salaires, développement de produit, infographie, traduction)	Employés bilingues, soit l'équivalent de 1,33 ETP
Agence du revenu du Canada	Direction générale des affaires publiques	90 000 \$ (salaires) 0,18 % du budget total de la Direction	Employés bilingues, soit l'équivalent 1,5 ETP

Sources : *Délibérations* ; Notes envoyées aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 juin 2012, 12 juin 2012, 13 juin 2012 et 5 septembre 2012.

De son côté, le Bureau de la traduction offre des services de traduction aux institutions fédérales qui en ont besoin sous la forme de recouvrements des coûts. Avec l'arrivée des médias sociaux, l'institution et ses traducteurs ont dû s'adapter à la nouvelle réalité de l'instantanéité des communications.

**« LES WIKIS, BLOGUES ET AUTRES MÉDIAS SOCIAUX FONT EN SORTE QUE NOUS SOMMES BRANCHÉS SUR L'ACTUALITÉ 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7 <sup>139</sup> ».**

Certains témoignages ont fait ressortir les risques associés à l'usage d'un français de moindre qualité sur les nouvelles plateformes électroniques. En effet, la rapidité associée aux nouveaux médias fait en sorte que certains utilisateurs accorderont moins d'importance à la qualité de la langue utilisée. À ce sujet, une représentante du SCT a fait remarquer que :

**« LA VITESSE DE CRÉATION ET D'ÉMISSION FAIT EN SORTE QUE CHAQUE INDIVIDU NE PRENDRA PEUT-ÊTRE PAS LE RECUIL POUR VÉRIFIER SON ORTHOGRAPHE ET LA RICHESSE DE SON VOCABULAIRE. [...] C'EST LE RISQUE DE TOUT NOUVEL OUTIL. ON PEUT TOUJOURS LES UTILISER AVEC UN MANQUE DE RIGUEUR. [...] C'EST LE CHOIX DE CHAQUE INDIVIDU QUI PUBLIE UN DOCUMENT DE S'ASSURER QU'IL UTILISE UNE LANGUE DE QUALITÉ <sup>140</sup> ».**

Le Bureau de la traduction a affirmé jouer un rôle actif auprès des institutions fédérales qui font appel à ses services en aidant ces dernières à respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles* alors qu'elles intègrent les médias sociaux à leurs modes de communication interne et externe <sup>141</sup>. Le CEFRIO a ajouté qu'il ne faut pas s'inquiéter du phénomène outre mesure lorsque les utilisateurs sont conscients qu'ils doivent changer le niveau de langage selon le forum utilisé <sup>142</sup>. Ainsi, il faut s'attendre à ce que la qualité de la langue ne soit pas la même dans un contexte personnel comparativement à un contexte professionnel.

De plus, des témoins ont souligné que toute traduction constitue une adaptation. Ainsi, pour assurer une qualité égale il faut mettre à jour l'information simultanément dans les deux langues officielles, bien sûr, mais également faire en sorte que le contenu soit équivalent dans les deux langues, et non pas nécessairement identique. À ce sujet, une représentante de l'ONF a dit :

**« LE SITE COMME LES APPLICATIONS SONT COMPLÈTEMENT BILINGUES. S'ILS NE SONT PAS IDENTIQUES, C'EST QUE NOUS AVONS DES FILMS DIFFÉRENTS EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS, ET NOUS FOURNISSONS AUTANT QUE POSSIBLE DES VERSIONS SOUS-TITRÉES DANS LES DEUX LANGUES <sup>143</sup> ».**

Plusieurs témoins ont souligné le défi que représente la limite de 140 caractères de Twitter, surtout du point de vue de la terminologie à utiliser. Ce problème vaut autant pour les francophones que les anglophones, bien qu'il représente un défi supplémentaire en français. Un représentant du Bureau de la traduction a résumé sa pensée de la façon suivante :

**« LE DÉFI N'EST PAS TELLEMENT LA TRADUCTION, MAIS C'EST LE TEMPS QUI EST TRÈS COMPRIMÉ. ET SURTOUT QUAND ON PARLE DE TWITTER, LES GAZOUILLIS, LA PENSÉE EST COMPRIMÉE. IL S'AGIT DONC DE BIEN COMPRENDRE LA PENSÉE DE L'AUTEUR POUR POUVOIR LA RENDRE. LE DÉFI EST LÀ <sup>144</sup> ».**

Dans ce contexte où l'usage des nouvelles plateformes se répand comme une traînée de poudre, il peut être difficile d'encourager l'utilisation de termes en français. Par exemple, même si l'on peut dire que les utilisateurs de Twitter « gazouillent », la plupart du temps c'est le verbe « tweeter » qui fait partie de leur vocabulaire. Malgré ces remarques, il semble y avoir du potentiel du côté de l'usage des banques de terminologie et de leur capacité d'influence sur l'usage du français en ligne. Selon un chercheur qui a comparu devant le Comité sénatorial :

**« 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. [...] 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. [...] ON PEUT PENSER QUE PLUS LES FRANCOPHONES DANS LE MONDE COMMUNIQUE[RO]NT ENTRE EUX, PLUS ILS VONT S'ENTENDRE SUR UNE TERMINOLOGIE COMMUNE QUI LEUR PERMETTRA DE COMMUNIQUER DE FAÇON EFFICACE <sup>145</sup> ».**

Selon ce chercheur, le Web 2.0 peut favoriser la diffusion des connaissances et la création d'une terminologie en français qui trouverait consensus auprès des usagers. Il a commenté les initiatives récentes du gouvernement fédéral de la façon suivante :

**« IL EXISTE DES LOGICIELS DÉVELOPPÉS [...] 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 <sup>146</sup> ».**

Un représentant du Bureau de la traduction a reconnu lui aussi le potentiel des technologies langagières pour faire face aux défis de l'instantanéité, de la rapidité et de la qualité de la langue. Il a cependant fait remarquer que dans les universités canadiennes qui enseignent la traduction, la question des médias sociaux n'a pas encore été abordée de front <sup>147</sup>.

De nombreux témoins ont vanté le potentiel de la banque de données terminologique TERMIUM<sup>®</sup>, qui contient plus de quatre millions de termes en français et en anglais et dont l'usage a été généralisé à l'ensemble de la population canadienne grâce à l'appui financier prévu dans la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne*. Pour un représentant du SCT, cet outil permet un appui à la qualité de la langue dans la société canadienne <sup>148</sup>. Il est utilisé par les fonctionnaires, les rédacteurs, les traducteurs, les enseignants et les étudiants d'ici et d'ailleurs. Une application mobile TERMIUM<sup>®</sup> est également sur le point d'être lancée. Selon les représentants du Bureau de la traduction :

« CES RESSOURCES PERMETTENT AUX UTILISATEURS DE PERFECTIONNER LEURS COMPÉTENCES EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS. LES INTERNAUTES CANADIENS PEUVENT VISITER LE PORTAIL AFIN DE TROUVER TOUT CE DONT ILS ONT BESOIN POUR ÉTUDIER, TRAVAILLER ET COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES <sup>149</sup> ».

### Une question de visibilité

La plupart des institutions fédérales qui ont témoigné devant le Comité sénatorial se sont entendues pour dire que **l'usage des médias sociaux permet d'accroître la visibilité et de rejoindre davantage de personnes**. Le témoignage d'une représentante de l'Agence du revenu du Canada résume bien la situation :

« NOUS N'EN SOMMES QU'AUX BALBUTIEMENTS DE CETTE DÉMARCHE, MAIS IL EST ABSOLUMENT ESSENTIEL QUE NOUS NOUS EFFORCIONS D'INFORMER LE PUBLIC DE L'EXISTENCE DE CES OUTILS AFIN DE CONTINUER À CROÎTRE. BIEN SÛR, SI LES GENS TROUVENT CES OUTILS UTILES, ILS EN INFORMENT LEURS AMIS, ET C'EST LÀ QUE RÉSIDE LE POUVOIR DES MÉDIAS SOCIAUX <sup>150</sup> ».

Une représentante de CBC/Radio-Canada a offert un témoignage semblable :

« IL EST CERTAIN QUE NOUS DEVONS ÊTRE LÀ OÙ LES USAGERS SE TROUVENT. LA PLUPART DE NOS ÉMISSIONS ONT UN COMPTE FACEBOOK, UTILISENT TWITTER, LES MÉDIAS SOCIAUX, NON SEULEMENT POUR ENCOURAGER LA CONVERSATION, LE DÉBAT, L'ÉCHANGE D'OPINIONS, LA DIVERSITÉ DES VOIX SUR TOUTES SORTES DE SUJETS, MAIS AUSSI POUR REJOINDRE DES GENS QUI POTENTIELLEMENT NE SAURAIENT PAS QUE RADIO-CANADA EXISTE OU QUE CERTAINES ÉMISSIONS OU CERTAINS CONTENUS SONT DISPONIBLES <sup>151</sup> ».

**Or, même si une institution assure une présence dans les médias sociaux, elle n'est pas nécessairement visible auprès du public.** La plupart des institutions fédérales rencontrées ont affiché visiblement, parfois sur la page principale de leur site Web, parfois ailleurs sur le site, les liens menant vers les différentes plateformes de médias sociaux. Certaines utilisent leurs réseaux existants pour garantir une plus grande visibilité (p. ex., Statistique Canada, Ressources naturelles Canada).

**Plusieurs institutions qui ont comparu devant le Comité sénatorial en sont arrivées au constat que les comportements des francophones et des anglophones varient en ce qui concerne l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux.** Pour que les activités des institutions fédérales soient visibles, il faut qu'elles soient adaptées aux besoins et aux intérêts des publics cibles. Une représentante de l'ONF a fait remarquer qu'il est important de s'ajuster à l'auditoire, puisque les francophones et les anglophones ne consomment pas le même genre de contenu <sup>152</sup>. Un représentant du CRTC a fait remarquer que les anglophones utilisent Internet et les médias sociaux beaucoup plus que les francophones <sup>153</sup>.

Au sujet de la visibilité des institutions fédérales auprès des francophones en situation minoritaire, un représentant de la FCFA a affirmé ceci :

**« JE NE SUIS PAS SÛR DANS QUELLE MESURE LES GENS SONT AU COURANT DU FAIT QUE LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES SONT PRÉSENTES ET ACTIVES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES <sup>154</sup> ».**

D'autres témoins ont souligné les besoins différents des membres de ces deux groupes linguistiques en matière de contenu et d'information recherchée. À ce sujet, une représentante de l'Agence de la santé publique du Canada a donné l'exemple suivant :

**« IL EST [...] DEVENU MANIFESTE QUE LES FRANCOPHONES ET LES ANGLOPHONES AVAIENT PARFOIS DES BESOINS ET DES INTÉRÊTS DIFFÉRENTS EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS. EN PARTICULIER, LA QUESTION LIÉE À LA GROSSESSE ET AUX VACCINS REVÊTIT UN INTÉRÊT SPÉCIAL POUR LES FRANCOPHONES. À LA LUMIÈRE DE CETTE CONSTATATION, L'AGENCE A RAPIDEMENT AJUSTÉ SA CAMPAGNE DE MARKETING SUR GOOGLE POUR RENDRE CE TYPE DE RENSEIGNEMENTS PLUS ACCESSIBLE À CETTE COLLECTIVITÉ. D'APRÈS NOTRE RECHERCHE, LES ANGLOPHONES ONT TENDANCE D'AVANTAGE À CHERCHER DES RENSEIGNEMENTS SUR LA VACCINATION, LES DÉTERMINANTS DE LA SANTÉ ET LES SYMPTÔMES DES MALADIES <sup>155</sup> ».**

Une représentante d'Anciens combattants Canada a offert un témoignage semblable et a dit souhaiter accroître sa présence auprès de la population francophone:

**« FAIT À NOTER, LES CONVERSATIONS DIRIGÉES PAR LE PUBLIC MENÉES SUR LA PAGE FRANCOPHONE DE FACEBOOK ONT TENDANCE À PORTER D'AVANTAGE SUR NOS ACTIVITÉS MILITAIRES ACTUELLES. QUANT À LA PAGE ANGLOPHONE, ELLE SEMBLE D'AVANTAGE AXÉE SUR DES THÈMES PLUS TRADITIONNELS, TELS QUE LE SOUVENIR DES PERSONNES QUI ONT PRIS PART À LA PREMIÈRE OU À LA SECONDE GUERRE MONDIALE. DE PAR LEUR NATURE, LES MÉDIAS SOCIAUX OFFRENT LA SOUPLESSE NÉCESSAIRE POUR FAIRE EN SORTE QUE LES CONVERSATIONS ET LES RENSEIGNEMENTS SOIENT ASSUJETTIS AU CHOIX LINGUISTIQUE DE L'UTILISATEUR. [...] NOUS VOULONS ACCROÎTRE NOTRE VISIBILITÉ AUPRÈS DE LA POPULATION FRANCOPHONE <sup>156</sup> ».**

Le Comité sénatorial a demandé aux institutions fédérales rencontrées de lui fournir des données sur la fréquentation par les francophones et les anglophones des sites Web et des comptes de médias sociaux. En examinant ces données, on constate des écarts importants entre les institutions lorsque l'on jette un coup d'œil aux statistiques sur la fréquentation de leurs sites Web, pages Facebook et comptes Twitter. Certaines activités en ligne sont définitivement plus populaires que d'autres. Certaines institutions rejoignent davantage les francophones que d'autres.

Par exemple, la page Facebook « Le Canada se souvient » mise sur pied par Anciens combattants Canada comptait tout près de 645 000 mentions « j'aime » au 31 mai 2012. De ce nombre, seuls 7 % des gens étaient abonnés à la page française. Soulignons au passage que la popularité de cette page a augmenté de 75 % si l'on compare les mentions « j'aime » obtenues avant et après la Semaine des combattants <sup>157</sup>.



Les pages Facebook de Statistique Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada, de leur côté, ne comptaient respectivement que 580 et 425 mentions « j'aime » à pareille date. Pourtant, la page française de Statistique Canada arrivait à rejoindre les francophones dans une proportion de 32 %.

Dans certains cas, la capacité de rejoindre le public varie selon le média social utilisé. Par exemple, la GRC arrive à rejoindre les francophones dans une proportion de 25 % sur Twitter, mais cette proportion chute à 4 % sur Facebook.

Le tableau suivant (tableau 7) dresse un portrait varié de la fréquentation par les francophones et les anglophones des sites Web et des comptes de médias sociaux dans les institutions fédérales rencontrées par le Comité sénatorial.

**Tableau 7 – Fréquentation par les francophones et les anglophones des sites Web <sup>i</sup>, pages Facebook et comptes Twitter <sup>ii</sup> des institutions fédérales rencontrées dans le cadre des audiences publiques, printemps 2012**

Nom de l'institution	Site Web (% selon le nombre de visites)		Facebook (% selon le nombre de cliques « j'aime »)		Twitter (% selon le nombre d'abonnements)	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Office national du film	67	33	59	41	74	26
Passeport Canada	67	33	77	23	76	24
Environnement Canada	76	24	73	27	88	12
Agence des services frontaliers du Canada	n.d.	n.d.	80	20	83	17
Parcs Canada <sup>iii</sup>	81	16	86	14	89	11
Ressources humaines et Développement des compétences Canada <sup>iv</sup>	87	13	65	35	81	19
Santé Canada <sup>v</sup>	72	28	73	27	83	17
Commission de la capitale nationale <sup>vi</sup>	85	15	80	20	85	15
Citoyenneté et Immigration Canada <sup>vii</sup>	85	11	83	12	85	15
Gendarmerie royale du Canada <sup>iii</sup>	80	15	96	4	75	25
Agence de la santé publique du Canada	79	21	83	17	83	17
Anciens combattants Canada <sup>viii</sup>	n.d.	n.d.	93	7	86	14
Banque du Canada	78	22	n.d.	n.d.	90	10
Transports Canada (suite...)	81	19	76	24	81	19

Nom de l'institution	Site Web (% selon le nombre de visites)		Facebook (% selon le nombre de cliques « j'aime »)		Twitter (% selon le nombre d'abonnements)	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Affaires étrangères et Commerce international Canada	87	13	n.d.	n.d.	86	14
Défense nationale	81	19	n.d.	n.d.	94	6
Ressources naturelles Canada	80	20	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Statistique Canada	86	14	68	32	78	22
Agence du revenu du Canada	89	11	n.d.	n.d.	89	11

- i Sites Web ministériels seulement.
- ii Sauf exception, ces données reflètent la présence institutionnelle dans les médias sociaux. Lorsque non disponible dans les *Délibérations* ou les suivis envoyés par les institutions fédérales, l'information concernant les abonnements dans les comptes de médias sociaux est fondée sur les données disponibles au 31 mai 2012.
- iii Un petit pourcentage des pages Web visitées sont bilingues.
- iv Le ministère n'assure pas de présence institutionnelle sur Facebook. Ces données touchent au programme Travailler au Canada.
- v Le ministère n'assure pas de présence institutionnelle sur Facebook. Ces données touchent à la campagne « 0 drogue pour moi », ainsi qu'aux initiatives « Canadiens en santé » et « Premières Nations et Inuit en santé » (taux global).
- vi La commission n'assure pas de présence institutionnelle sur Facebook et sur Twitter. Ces données touchent aux activités liées à la Fête du Canada et au Bal de neige (taux global).
- vii Certaines données n'ont pu être identifiées pour ce site Web en raison de contraintes de nature technique.
- viii Le ministère n'assure pas de présence institutionnelle sur Facebook. Ces données touchent à l'initiative « Le Canada se souvient ».

Sources : *Délibérations* ; Notes envoyées aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 juin 2012, 12 juin 2012, 13 juin 2012 et 5 septembre 2012 ; abonnements dans les comptes de médias sociaux en date du 31 mai 2012.

Des témoins ont fait remarquer que la visibilité auprès du public francophone et anglophone va de pair avec un juste équilibre de l'information présentée. Une représentante de l'ONF s'est exprimée ainsi à ce sujet :

**« C'EST UN ÉQUILIBRE DÉLICAT CAR, SI ON FAIT TROP DE PROMOTION, ON S'APERÇOIT QU'ON PERD AUSSI LES GENS. IL FAUT TROUVER DE L'INTÉRÊT POUR EUX [...]. [...] LE TOUT N'EST PAS QUE LES GENS SOUSCRIVENT À L'ONF, IL FAUT AVOIR UN CONTENU INTÉRESSANT ET RICHE QUI FERA QU'ILS S'ABONNERONT ENCORE PLUS <sup>158</sup> ».**

Une spécialiste de l'information interrogée par le Comité sénatorial a souligné l'importance d'identifier des pratiques exemplaires pour ce qui est de l'aspect relationnel des médias sociaux <sup>159</sup>. En d'autres mots, il faut tenir compte de la préférence des utilisateurs et prendre les moyens nécessaires pour les rejoindre de la façon la plus efficace qui soit. Une bonne connaissance de ces besoins suppose un certain degré de consultation <sup>160</sup>.

## Une question de planification

Plusieurs témoins ont insisté sur l'importance d'effectuer une **planification adéquate** lorsque vient le temps de publier de l'information sur le site Web ou de s'engager dans les médias sociaux. **Souvent, lorsque cette étape est prise au sérieux, meilleure est la performance en matière de langues officielles.**

La décision de s'engager ou non dans les médias sociaux peut s'inspirer des pratiques établies dans d'autres institutions. Elle peut faire l'objet d'une stratégie plus ou moins élaborée, selon le cas. Elle peut aussi passer par des projets-pilotes. Un représentant du CRTC a décrit son expérience de la façon suivante :

**« LE CRTC A MENÉ UN PROJET PILOTE POUR L'UTILISATION DE TWITTER LORS D'UNE AUDIENCE PUBLIQUE EN JUIN DERNIER. TOUTES LES COMMUNICATIONS DU CRTC ÉTAIENT DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES, Y COMPRIS LES MOTS CLICS ET LES RÉPONSES EN TEMPS RÉEL QUE LE PERSONNEL DONNAIT AUX QUESTIONS QUI NOUS ÉTAIENT POSÉES. NOUS Y AVONS VU AUSSI L'OCCASION D'AMÉLIORER LES CONNAISSANCES DU PUBLIC SUR NOTRE MANDAT ET DE CORRIGER MYTHES, RUMEURS ET INFORMATIONS ERRONÉES RAPIDEMENT. SUITE À CE PROJET PILOTE, LE CRTC JOUIT AUJOURD'HUI D'UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR TWITTER <sup>161</sup> ».**

Au moment où les audiences publiques ont eu lieu, le CRTC mettait la dernière touche au développement d'un plan axé sur les médias sociaux pour 2012-2013 <sup>162</sup>. De son côté, la Commission de la fonction publique a décrit son approche de la façon suivante :

**« [I]L EST IMPORTANT D'AVOIR UNE STRATÉGIE. [...] UNE FOIS QUE NOUS CONNAISSONS NOTRE OBJECTIF, IL S'AGIT DE DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE POUR LES MÉDIAS SOCIAUX, DÉTERMINER CE QU'ON VEUT FAIRE ET LA CLIENTÈLE CIBLE QUE NOUS VOULONS REJOINDRE. [...] NOUS VOULONS NOUS ASSURER DE LE FAIRE POUR LES BONNES RAISONS ET DE LA BONNE FAÇON. ON NOUS A DEMANDÉ POURQUOI TWITTER ET POURQUOI PAS FACEBOOK? NOUS VOULIONS REJOINDRE LES NOUVEAUX [DIPLÔMÉS] ET LES GENS QUI SONT EN MILIEU DE CARRIÈRE ET QUI DÉSIRENT PEUT-ÊTRE CHANGER DE TRAVAIL. NOUS VOULIONS REJOINDRE LES PERSONNES ÂGÉES [DE] 25 [À] 44 ANS. L'INFORMATION QUE NOUS RECEVONS DES SPÉCIALISTES DANS LE DOMAINE [INDIQUE] QUE TWITTER EST VRAIMENT L'OUTIL QUI REJOINT CE SEGMENT DE LA POPULATION. C'EST POURQUOI NOUS AVONS CHOISI TWITTER <sup>163</sup> ».**

Dans un suivi envoyé au Comité sénatorial, l'École de la fonction publique a indiqué qu'elle limitait sa participation aux médias sociaux seulement au réseau LinkedIn, où elle fait la promotion de ses activités d'apprentissage, ainsi qu'aux wikis internes et externes. L'École ne voit pas l'intérêt, pour le moment, d'assurer une présence sur d'autres types de plateformes pour les raisons suivantes :

**« POUR L'INSTANT, L'ÉCOLE N'UTILISE QUE LES MÉDIAS SOCIAUX SUSMENTIONNÉS PARCE QUE SA CLIENTÈLE ET SON PUBLIC CIBLE PRINCIPAL SONT FORMÉS DE FONCTIONNAIRES, QUI PEUVENT NE PAS AVOIR ACCÈS AUX MÉDIAS SOCIAUX GRAND PUBLIC (COMME FACEBOOK, TWITTER ET YOUTUBE) AU TRAVAIL, OÙ ILS PLANIFIENT LEUR APPRENTISSAGE ET LEUR PERFECTIONNEMENT. [...] COMME L'ÉCOLE DOIT RECOUVRER SES COÛTS, ELLE DOIT VEILLER À CE QUE L'UTILISATION DE MÉDIAS SOCIAUX SOIT RENTABLE, AVANTAGEUSE ET CONFORME À SES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS AINSI QU'AUX EXIGENCES PRÉVUES PAR PLUSIEURS LOIS ET POLITIQUES GOUVERNEMENTALES, Y COMPRIS LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES <sup>164</sup> ».**

La position de l'École pourrait cependant être appelée à changer dans un avenir rapproché. Avec l'augmentation de l'accès des fonctionnaires aux médias sociaux et une volonté d'établir une culture fondée sur l'apprentissage au sein de la fonction publique, l'École se penche actuellement sur l'élaboration d'une stratégie axée sur l'utilisation de Twitter et de YouTube, où elle pourrait informer les fonctionnaires des possibilités d'apprentissage et présenter de courtes vidéos sur les cours les plus populaires et les plus intéressants <sup>165</sup>.

En ce qui a trait à la surveillance, certaines institutions mesurent le nombre ou le type de commentaires reçus dans les médias sociaux (p. ex., ONF, Parcs Canada). D'autres entreprennent des sondages pour valider leur approche (p. ex., Agence du revenu du Canada). Certaines analysent la fréquentation sur les sites Web de façon régulière (p. ex., Passeport Canada). D'autres ont développé des indicateurs, à la fois quantitatifs et qualitatifs, pour mesurer leur performance (p. ex., ONF). Comme l'a souligné une représentante du SCT devant le Comité sénatorial, la surveillance des sites Web peut s'avérer laborieuse.

**« LE NOMBRE DE SITES WEB DU GOUVERNEMENT, DE L'ENSEMBLE DES AGENCES ET DÉPARTEMENTS, EST CONSIDÉRABLE ET LE VOLUME D'INFORMATION PUBLIÉE DANS LES DEUX LANGUES EST AUSSI IMPORTANT. ET IL SERAIT PRESQUE IMPOSSIBLE DE MESURER OU DE VALIDER CELA CONTINUELLEMENT. LE NOMBRE DE SITES ET DE PAGES EST VRAIMENT IMPORTANT. ON SE FIE DONC SUR UN PROCESSUS ANNUEL BASÉ SUR UN ÉCHANTILLONNAGE ET SUR DES RÉPONSES FOURNIES PAR LES MINISTÈRES SELON LES CRITÈRES DE PERFORMANCE QUI LEUR SONT DEMANDÉS <sup>166</sup> ».**

Pour ce qui est de la surveillance des médias sociaux, une institution a fait une mention explicite des critères utilisés. Parcs Canada s'assure que le contenu des médias sociaux est toujours affiché et disponible dans les deux langues en même temps, en respectant les mêmes critères de qualité <sup>167</sup>. Son approche se résume comme suit :

**DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE PLANIFICATION: L'EXEMPLE DE PARCS CANADA**

- Parcs Canada (PC) veille à ce que les principales plateformes choisies (p. ex., Twitter, Facebook, YouTube) disposent d'interfaces bilingues et permettent l'affichage du contenu dans les deux langues officielles.
- PC s'assure que son contenu est affiché sur n'importe quelle plateforme dans les deux langues officielles de manière égale et simultanée.
- PC exige que des canaux anglais et français distincts soient établis et comportent des liens vers l'autre langue.
- PC exige que toutes les applications pour téléphones intelligents et tablettes puissent être téléchargées en anglais et en français et qu'elles soient disponibles dans les magasins d'applications anglais et français.
- PC exige, pour toutes les plateformes mobiles, que l'ensemble du contenu unique à Parcs Canada (c.-à-d. le contenu qui n'est pas déjà affiché sur le site Web) soit également affiché sur le site Web de PC simultanément en anglais et en français.
- PC veille à ce que toutes les vidéos unilingues comportent une version complète dans l'autre langue, soit à l'aide d'une voix hors champ ou de sous-titres, avant d'être affichées sur YouTube.

Une autre institution, la Commission de la capitale nationale, a souligné que chacun de ses projets destinés aux médias sociaux est évalué selon trois critères :

- ▣ **Son importance** : Le projet mérite-t-il une campagne dans les médias sociaux?
- ▣ **Son caractère durable** : Disposons-nous des ressources pour maintenir un échange sur le programme dans les médias sociaux?
- ▣ **Son exposition dans les deux langues officielles** : Pouvons-nous créer et maintenir un échange avec le public dans les deux langues officielles? <sup>168</sup>

Du côté de Statistique Canada, la participation dans les médias sociaux se fait selon une structure de gouvernance et des règles d'engagement qui allient les principes de planification, de gestion du risque et de vigilance <sup>169</sup>.

Certains médias sociaux permettent une évaluation plus facile de leur portée et des résultats qu'ils engendrent. Cela semble être le cas pour YouTube, comme l'a indiqué Citoyenneté et Immigration Canada dans un suivi envoyé au Comité sénatorial :

« [L]ES MÉDIAS SOCIAUX COMME YOUTUBE NOUS PERMETTENT D'ÉVALUER LA PORTÉE DE CHAQUE VIDÉO AINSI QUE L'INTÉRÊT QU'ELLE SUSCITE CHEZ CEUX QUI LA VISIONNENT. CETTE ANALYSE PEUT ENSUITE ÊTRE UTILISÉE POUR ÉCLAIRER NOS DÉCISIONS RELATIVES À LA RÉALISATION DE FUTURES VIDÉOS AFIN D'EN TIRER LE MAXIMUM POUR LES CONTRIBUABLES <sup>170</sup> ».

Le Comité sénatorial a demandé aux institutions fédérales rencontrées dans le cadre des audiences publiques de lui fournir des données sur le recours à des mesures d'évaluation et de surveillance pour Internet et les médias sociaux. Plusieurs des institutions fédérales rencontrées ont établi leurs propres règles pour régir l'utilisation des médias sociaux. Selon le cas, ces outils internes prennent la forme d'un guide, de règles de participation, de conditions d'utilisation, de directives, de protocoles. La plupart des institutions fédérales tentent de rendre ces règles conformes aux lignes directrices qui ont été développées par le SCT.

Pour ce qui est du recours à des mesures d'évaluation et de surveillance, bien que les données soient difficilement comparables, on remarque que les pratiques varient grandement d'une institution à l'autre. Deux des institutions rencontrées ont affirmé n'avoir établi aucune mesure particulière à l'égard de l'évaluation des sites Web (Banque du Canada, Défense nationale). Concernant les médias sociaux, la surveillance est plus ou moins approfondie, selon le cas. Certaines institutions ont procédé à des analyses préalables avant d'assurer une présence sur telle ou telle plateforme. D'autres font un suivi régulier du contenu. Certaines utilisent des techniques de ciblage géographique pour mieux diriger le contenu offert sur ces plateformes. D'autres ont établi des critères très précis pour mesurer le respect des exigences linguistiques.

Le tableau à la page suivante (tableau 8) résume les données recueillies auprès de ces institutions. Il indique s'il y a ou non présence de lignes directrices pour l'utilisation des médias sociaux et fait état du rendement global de l'institution selon les données contenues dans les bulletins de rendement préparés annuellement par le Commissariat aux langues officielles.

En somme, cette quatrième section a montré qu'il existe plusieurs bonnes pratiques à l'échelle fédérale à l'égard de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux et du respect des droits linguistiques. D'ailleurs, il est important d'en faire la promotion pour que d'autres institutions suivent l'exemple. Toutefois, certains défis doivent être pris en compte lorsqu'une institution décide de s'engager dans l'aventure des médias sociaux. D'abord, il faut s'assurer d'octroyer des ressources appropriées, que ce soit en matière de financement, de ressources humaines ou de traduction. Ensuite, il faut être en mesure de déterminer la portée recherchée par l'engagement dans les activités du Web 2.0. Les audiences publiques ont montré que des lacunes existent pour ce qui est de rejoindre les francophones par l'entremise de ces outils. Finalement, des efforts sont requis en matière de planification, de la conception jusqu'à la surveillance. De façon générale, on constate que les institutions fédérales qui portent une attention méticuleuse à la dualité linguistique à toutes les étapes de la mise en œuvre de leurs stratégies de communication sont celles qui performant le mieux.

**Tableau 8 – Recours à des mesures d'évaluation et de surveillance, Internet et médias sociaux, institutions fédérales rencontrées dans le cadre des audiences publiques, printemps 2012**

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Office national du film	√	Critères quantitatifs (nombre de visiteurs, lectures de vidéos)	√	Surveillance régulière (nombre d'abonnements, nombre et nature des commentaires et partage de contenu)	Utilisation des médias sociaux par le personnel de l'ONF : Code de conduite	Bon (2008-2009)
Passeport Canada	√	Rapports hebdomadaires et mensuels contenant les statistiques d'utilisation ; examen de la qualité de la langue afin d'avoir un vocabulaire clair et convivial	√	Évaluation à venir qui traitera de l'incidence des médias sociaux sur les volumes d'appel, les demandes reçues par courriel et les connaissances générales de clients de Passeport Canada	Directives de Passeport Canada quant à l'affichage d'information par les utilisateurs dans les outils de médias sociaux	Bon (2009-2010)
Environnement Canada (suite...)	√	Projets de recherche périodiques (analyse des objectifs, du contenu et des statistiques Web sur le nombre de visites, le temps passé sur le site, etc.) ; l'approche relative à l'évaluation du rendement est en cours de révision	√	Suivi des statistiques clés (nombre d'abonnements, mentions « j'aime », gazouillis partagés, etc.) ; l'approche relative à l'évaluation du rendement est en cours de révision	Lignes directrices d'Environnement Canada sur la présentation d'information par les utilisateurs dans les outils de médias sociaux	n.d. <sup>i</sup>

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Agence des services frontaliers du Canada	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	Modalités d'utilisation de Facebook ; Modalités d'utilisation de Twitter ; Modalités d'utilisation de YouTube	Très faible (2009-2010)
Parcs Canada	√	Respect des politiques et des normes pour la publication du contenu dans les deux langues officielles et l'accessibilité	√	Analyse préalable des plateformes (portée, public, viabilité) ; surveillance régulière (nombre d'abonnements, analyse des commentaires) ; veille régulière au sujet du respect des deux langues officielles	Guide infonaute de l'entrée de Parcs Canada dans le monde des médias sociaux	Moyen (2008-2009)
Ressources humaines et Dév. des compétences Canada	√	Comités de gestion et mécanismes internes de gouvernance du Web ; gouvernance centralisée ; cadre de gestion Web	√	Analyse en fonction du guide sur la participation aux médias sociaux et du cadre de gestion Web	Participation aux médias sociaux ; Normes relatives à la formulation de commentaires et aux services	n.d. <sup>i</sup>
Santé Canada (suite...)	√	Gestion centralisée du contenu ; WebTrends ; mesures d'assurance de la qualité et de l'accessibilité dans les deux langues officielles	√	Revue et évaluation des outils, tactiques, méthodes et procédures pour veiller à une intégration efficace des réseaux sociaux de l'Agence de la santé publique du Canada et de Santé Canada ; surveillance interne	Protocole relatif à Twitter ; Protocole relatif à YouTube	Moyen (2009-2010)



Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Citoyenneté et Immigration Canada	√	Gestion centralisée du contenu ; l'institution s'assure de publier l'information au même moment et de la même manière dans les deux langues officielles	√	Vérification régulière du contenu, en fonction des lignes directrices établies ; tout le contenu est examiné par le service de traduction et approuvé avant sa publication ; évaluation des médias sociaux menée pour chaque projet (objectifs et facteurs de réussite)	Lignes directrices relatives à l'utilisation des médias sociaux	Moyen (2009-2010)
Commission de la capitale nationale	√	Mécanismes de validation similaires à ceux utilisés pour les outils de communication traditionnels ; gestion centralisée du contenu	√	Chaque projet destiné à un média social est évalué selon trois critères (importance, caractère durable, exposition dans les deux langues officielles)	Règles de participation pour le public aux médias sociaux de la CCN (en cours d'approbation)	Bon (2008-2009)
Gendarmerie royale du Canada (suite...)	√	Surveillance de la conformité par des vérifications deux fois par mois ; outils de gestion du contenu des sites permettant, de façon automatisée, de vérifier le respect des exigences linguistiques (publication simultanée et qualité égale de l'information)	√	Surveillance de la conformité par des vérifications deux fois par mois ; suivi quotidien des commentaires ; application des règles de participation et des conditions d'utilisation établies	Règles de participation du compte Facebook de la GRC ; Conditions d'utilisation du compte Twitter	Moyen (2008-2009)

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Agence de la santé publique du Canada	√	Pratiques d'assurance de qualité afin de fournir les ressources linguistiques nécessaires pour maintenir le site Web ; évaluation des besoins selon la langue, le lieu ou le type de comportement en ligne ; recherche sur l'opinion publique; gestion centralisée du contenu ; Google Analytics	√	Revue et évaluation des outils, tactiques, méthodes et procédures pour veiller à une intégration efficace des réseaux sociaux de l'Agence de la santé publique du Canada et de Santé Canada	Conditions d'utilisation de Twitter ; Conditions d'utilisation de YouTube	n.d. <sup>i</sup>
Anciens combattants Canada	√	Diffusion de l'information planifiée pour s'assurer de publier l'information au même moment et de la même manière dans les deux langues officielles	√	Outils de planification qui permettent d'assurer la qualité et la rapidité de la diffusion dans les deux langues ; méthodes de marketing utilisant le ciblage géographique	n.d.	n.d. <sup>i</sup>
Banque du Canada (suite...)	–	Aucune enquête portant sur l'évaluation du site Web n'a été réalisée, mais l'institution s'assure de publier l'information au même moment et de la même manière dans les deux langues officielles	–	Aucune évaluation de la participation dans les médias sociaux n'a été effectuée	–	n.d. <sup>i</sup>

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Transports Canada	√	Système de gestion de contenu Web et méthode d'évaluation portant sur les résultats escomptés (portée, sensibilisation, confiance) ; le ministère ne dispose d'aucun matériel d'évaluation axé particulièrement sur la langue, mais il s'assure d'afficher l'information simultanément dans les deux langues officielles	√	Suivi des commentaires reçus ; être à l'affût des nouvelles tendances ; usage d'outils bilingues seulement ; évaluation portant sur les résultats escomptés (portée, sensibilisation, confiance)	Conditions d'utilisation des médias sociaux ; Transports Canada sur Facebook ; Transports Canada sur Twitter ; Transports Canada sur YouTube ; Transports Canada sur Flickr	Moyen (2009-2010)
Affaires étrangères et Commerce international Canada (suite...)	√	Modèle de validation des pages Web centralisé	√	Divers outils sont utilisés pour mesurer l'impact de la présence dans les médias sociaux (p. ex., Hootsuite, Tweetreach, The Archivist, Social Mention) ; nombre d'abonnements, retransmission de l'information, mentions « j'aime », qualité et quantité des commentaires ; usage d'outils bilingues seulement	Politique générale sur les commentaires et les rétroliens ; Politique relative à Twitter	Très faible (2009-2010)

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Défense nationale	–	Aucun critère particulier pour l'évaluation du site Web ; le ministère se conforme aux politiques du SCT et aux statistiques Web habituelles	√	Toute nouvelle initiative doit recevoir une approbation préalable et est revue annuellement ; surveillance régulière au sujet du respect des langues officielles ; indicateurs pour mesurer l'impact des comptes Twitter (augmentation de la fréquentation des sites Web et diminution des appels au Bureau de liaison avec les médias)	Utilisation acceptable des médias sociaux ; Médias sociaux : avis de non-responsabilité	n.d. <sup>i</sup>
Ressources naturelles Canada (suite...)	√	Essais de convivialité réalisés en mars 2011 ; mesures pour réduire le volume du contenu, améliorer les fonctions de recherche et mettre en œuvre un mécanisme de navigation normalisé ; d'autres essais sont prévus en 2012-2013 ; gestion centralisée du contenu	√	Toute nouvelle initiative doit faire l'objet d'une planification selon plusieurs critères (présence, objectifs stratégiques, respect des lois et politiques applicables, langues officielles, etc.) ; des projets pilotes sont menés pour l'utilisation d'autres médias sociaux	Directives de RNCan sur les commentaires dans les médias sociaux ; Lignes directrices en matière de langues officielles du wiki de RNCan	Très faible (2009-2010)

Nom de l'institution	Site Web		Médias sociaux			Rendement global de l'institution selon le Commissariat aux langues officielles
	Oui	Détails	Oui	Détails	Lignes directrices	
Statistique Canada (SC)	√	SC mesure l'accès à son site Web de façon systématique (nombre de visites, nombre d'utilisateurs qui font leur recherche à partir du site Web plutôt que par l'entremise d'un lien externe, pourcentage d'utilisateurs qui ont trouvé ce qu'ils cherchaient)	√	Structure de gouvernance et règles d'engagement qui allient les principes de planification, de gestion du risque et de vigilance ; évaluation avant de s'engager dans d'autres médias sociaux ; nombre d'utilisateurs; nombre de conversations qui font mention de SC ; augmentation du trafic sur le site Web à partir des médias sociaux ; analyse des commentaires, etc.	Règles de participation dans les médias sociaux ; Règles de participation aux séances de clavardage	n.d. <sup>i</sup>
Agence du revenu du Canada	√	Sondage de 2010 auprès des utilisateurs du site Web de l'ARC ; tests réguliers (recherche sur l'opinion publique, mise à l'essai de prototypes, analyses effectuées par des experts) ; assurer la présence des deux groupes de langue officielle dans le processus d'évaluation; gestion centralisée du contenu	√	Usage d'outils de surveillance comme Google Analytics et WebTrends ; nombre et partage de gazouillis	Conditions d'utilisation de Twitter ; Conditions d'utilisation de YouTube	Bon (2008-2009)

i Ces institutions n'ont pas été évaluées par le Commissariat depuis 2008-2009.

Sources : *Délibérations* ; Notes envoyées aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 juin 2012, 12 juin 2012, 13 juin 2012 et 5 septembre 2012 ; sites Web des institutions fédérales ; Commissariat aux langues officielles, *Bulletins de rendement*.

« La révolution qui se produit depuis une décennie et qui s'accélère de plus en plus dans les technologies de l'information touche de façon très directe les façons dont nos communautés communiquent, s'informent, se divertissent et reçoivent des services dans leur langue. [...] C'est là qu'il faut être et qu'il faut produire du contenu en français pour nos jeunes, et on n'en est pas là à l'heure actuelle. [...] Nos jeunes sont là et c'est là qu'il faut leur parler. »

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada,  
*Délibérations*, 14 novembre 2011.

« Dans notre collectivité, ce qui manque ce n'est pas du contenu dans notre langue ; ce qui nous manque c'est un contenu qui reflète notre réalité. »

English-Language Arts Network,  
*Délibérations*, 14 mai 2012.

## LE RÔLE IMPORTANT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

La participation et la collaboration : voilà les concepts clés qui guident l'utilisation des outils du Web 2.0. Ce sont aussi les idées que sous-tendent les obligations prévues à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les nouvelles technologies constituent un élément essentiel pour favoriser leur épanouissement et assurer leur développement. Plusieurs initiatives allant dans ce sens ont déjà été mises sur pied dans les communautés. Cette cinquième section dresse un bilan des avancées et des défis dans les secteurs particuliers de l'accès aux services gouvernementaux, de l'éducation, des médias et de la culture. Elle aborde aussi d'autres enjeux liés à la jeunesse, à la production de contenu en français, ainsi qu'aux programmes fédéraux prévus pour permettre aux communautés de participer aux technologies de l'information et des communications. Mais tout d'abord, elle expose le potentiel énorme que représentent les nouvelles technologies pour créer des contacts entre les communautés.

### Le réseautage : briser l'isolement

Dispersées sur un grand territoire, plusieurs communautés de langue officielle en situation minoritaire sont éloignées les unes des autres. **Les nouvelles technologies, notamment les médias sociaux, représentent donc une occasion d'ouvrir les frontières et de briser des barrières d'isolement dans ces communautés.** Aux yeux de plusieurs témoins, elles sont source d'**épanouissement** pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire et elles offrent de nouvelles voies de **collaboration**. Lors de son passage en octobre 2011, le commissaire aux langues officielles a affirmé ceci :

**« LES NOUVEAUX MÉDIAS, LA NOUVELLE TECHNOLOGIE SONT UN OUTIL. CELA PEUT ÊTRE UTILISÉ POUR HOMOGENÉISER, POUR ASSIMILER, MAIS ÉGALEMENT POUR DIFFÉRENCIER, POUR CRÉER DE NOUVEAUX LIENS DE COMMUNICATIONS ET DE RENDRE ACCESSIBLE DES INFORMATIONS POUR DES GENS QUI N'AURAIENT JAMAIS EU DE CONTACT AVEC L'EXTÉRIEUR <sup>171</sup> ».**

En 2007, quatre chercheurs représentant l'Université du Québec en Outaouais et l'Université d'Ottawa ont présenté un rapport de recherche à l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques intitulé *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires* <sup>172</sup>. Les chercheurs ont essayé de voir comment les communautés francophones utilisent le potentiel des nouvelles technologies pour susciter leur engagement politique, renforcer l'espace public francophone et participer dans les débats et les enjeux qui touchent l'avenir des communautés. Selon un des auteurs de l'étude qui a témoigné à l'automne 2011 :

**« [N]OTRE ÉTUDE 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 <sup>173</sup> ».**

Pourtant, il ne fait aucun doute que les nouvelles technologies recèlent un potentiel énorme pour le développement des communautés, surtout les plus petites d'entre elles. Selon une représentante du CEFRIO :

**« NOTRE THÈSE EST QUE LES TECHNOLOGIES PEUVENT AIDER À OUTILLER LES 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 <sup>174</sup> ».**

Au Québec, l'exemple des centres communautaires d'apprentissage (Community Learning Centres) est frappant à cet égard. Au départ, ces centres visaient à fournir des services aux communautés anglophones après les heures de classe. Ils sont apparus comme un moyen d'améliorer l'accès aux services pour ces communautés, surtout pour les possibilités de coopération qu'ils offrent. Les centres collaborent avec des partenaires de nombreux secteurs : santé, éducation, développement économique, etc. Leur mandat est adapté aux besoins de chacune des communautés desservies. Ces centres possèdent des installations technologiques qui leur permettent de communiquer entre eux et d'offrir certains services aux communautés éloignées. Devant le Comité sénatorial, un représentant du Quebec Community Groups Network (QCGN) a vanté de nouveau l'utilité de ces centres pour les communautés anglophones :

« CES CENTRES SONT LIÉS AU MOYEN DE RÉSEAUX DE VIDÉOCONFÉRENCES QUI PERMETTENT À NOS JEUNES EN RÉGION ISOLÉE DE COMMUNIQUER AVEC DES ENDROITS REMARQUABLES, Y COMPRIS L'ESPACE. LES TRAVAILLEURS COMMUNAUTAIRES ET LES BÉNÉVOLES PEUVENT ÉCHANGER DES IDÉES, TRAVAILLER EN COLLABORATION À DES PROJETS, ET PARTICIPER À DES DISCUSSIONS ET CONSULTATIONS ÉLARGIES <sup>175</sup> ».

Pour les **anglophones en situation minoritaire**, les médias sociaux représentent à la fois un **outil de promotion**, une occasion de **collaboration** entre les membres des communautés, ainsi qu'une façon d'**entrer en relation avec la majorité francophone du Québec**.

« GRÂCE À CES OUTILS, NOS DIRIGEANTS ET INTERVENANTS RESTENT EN CONTACT, ET NOUS SOMMES EN MESURE D'ATTEINDRE DE NOUVEAUX PUBLICS ET DE FAIRE DE L'INNOVATION DANS LE CADRE DE NOS PROPRES COMMUNICATIONS. PARFOIS, CES PLATEFORMES CONSTITUENT LE MEILLEUR MOYEN DE COMMUNIQUER AVEC CERTAINS DE NOS INTERVENANTS, DE FAIRE LA PROMOTION DE NOS ACTIVITÉS D'ENVERGURE OU DE RETENIR L'ATTENTION DES MÉDIAS ET DES POLITICIENS. IL Y A UN AUTRE POINT TRÈS IMPORTANT POUR NOS COMMUNAUTÉS : LES RÉSEAUX SOCIAUX SONT À LA DISPOSITION DE TOUS LES ORGANISMES, CE QUI NOUS PERMET DE MIEUX FAIRE LA PROMOTION DES ACTIVITÉS DE NOS MEMBRES ET DE SOUTENIR NOS RÉGIONS <sup>176</sup> ».

Dans les **communautés francophones et acadiennes**, les nouvelles technologies représentent une façon d'**entrer en contact avec d'autres citoyens qui partagent une langue commune**, qu'ils soient situés dans la même région, ailleurs au pays ou dans le reste du monde. Dans ce contexte, les médias sociaux présentent de multiples possibilités :

« SI LA FCFA ET UN NOMBRE DE PLUS EN PLUS ÉLEVÉ DE SES ORGANISMES MEMBRES ET MÊME DE LEURS MEMBRES SONT MAINTENANT ACTIFS ET SUIVIS SUR FACEBOOK ET SUR TWITTER, C'EST PARCE QU'IL S'AGIT LÀ D'UN MOYEN EXTRAORDINAIRE POUR REJOINDRE LE CITOYEN, INFORMER LES FRANCOPHONES SUR LES ACTIVITÉS QUI SE PASSENT CHEZ EUX, INTERPELLER LA POPULATION CANADIENNE QUANT AUX ENJEUX DE LA FRANCOPHONIE ET DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE, ET PROMOUVOIR TOUT CE QUE NOS COMMUNAUTÉS CONTRIBUENT À L'ESSOR DE CE PAYS <sup>177</sup> ».

## L'accès aux services gouvernementaux dans sa langue

Les institutions fédérales ont recours à divers moyens pour offrir des services au public : en personne, au téléphone ou en ligne. La prestation des services est encadrée par le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. Il se peut que les nouvelles technologies soient utiles dans certains cas pour obtenir des services dans la langue de son choix. En effet, la prestation de services en ligne n'est pas limitée par des limitations géographiques et permet l'accès à tous, en tout temps, dans la langue de son choix. De leur côté, les points de service dans les bureaux fédéraux demeurent restreints à certaines règles particulières (p. ex., demande importante) qui font en sorte que les services ne sont pas disponibles partout et en tout temps.



**Les institutions fédérales doivent s'engager, au nom du principe de l'égalité réelle, à offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, tant en personne, qu'au téléphone ou en ligne.** Année après année, la plupart des plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles touchent l'offre active en personne. Devant le Comité sénatorial, le commissaire aux langues officielles a noté le potentiel des nouvelles technologies pour améliorer l'offre de services au public :

« UNE DES RAISONS POUR LESQUELLES LE NOMBRE DE PLAINTES A DIMINUÉ, C'EST QU'IL A ÉTÉ POSSIBLE POUR LE GOUVERNEMENT, AVEC LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE, DE DIRIGER LES GENS VERS DES FONCTIONNAIRES QUI POUVAIENT RÉPONDRE EN FRANÇAIS. IL EST DONC PLUS FACILE D'ORGANISER, DE FAÇON SYSTÉMATIQUE, UNE TECHNOLOGIE POUR ÉTABLIR LE LIEN ENTRE FRANCOPHONES OU ANGLOPHONES PLUTÔT QUE NÉCESSAIREMENT ORGANISER LA MAIN-D'ŒUVRE À UN COMPTOIR SPÉCIFIQUE <sup>178</sup> ».

Dans son rapport annuel de l'an dernier, le commissaire avait toutefois noté des lacunes au sujet des services fournis par courriel. Selon les constats tirés de ses bulletins de rendement, l'égalité des deux langues officielles n'était pas assurée et les délais de réponse variaient selon la langue de même qu'en comparaison aux services offerts en personne et au téléphone <sup>179</sup>. Dans un contexte où les nouvelles technologies occupent une place de plus en plus importante dans l'offre de services aux citoyens, il est important que les institutions fédérales portent une particulière attention au respect de la dualité linguistique.

**Plusieurs témoins se sont montrés d'accord pour dire que les nouvelles technologies offrent un potentiel énorme aux communautés de langue officielle en situation minoritaire pour ce qui est de l'accès aux services fédéraux.** Il s'agit d'assurer aux citoyens une offre active de services, en français et en anglais, et de rendre ces derniers disponibles sur le plus grand nombre possible de plateformes. D'ailleurs, la Politique de communication du gouvernement du Canada indique que les institutions doivent permettre l'accès par voie électronique, 24 heures sur 24, à l'information, aux programmes et aux services publics. Une spécialiste de l'information a laissé planer l'idée d'établir des centres de médias sociaux, à l'image des centres d'appel, pour être en mesure de répondre à la demande sur ces nouvelles plateformes <sup>180</sup>.

Service Canada a à quelques reprises été cité comme un exemple d'institutions qui a su aller au-delà des obligations existantes à l'intérieur de la réglementation. Selon les pratiques en place, lorsqu'un citoyen se rend dans un bureau local de Service Canada qui n'a pas d'obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, l'employé unilingue sera en mesure de le diriger vers un service dans la langue de son choix en vertu d'une directive adoptée au printemps 2011 <sup>181</sup>. Le Web fait partie des moyens envisagés par l'institution pour assurer l'accès aux services dans sa langue préférée. Les citoyens ont accès à leur dossier en ligne, en français ou en anglais. Une représentante de Service Canada a noté qu'un grand nombre de transactions se font en ligne <sup>182</sup>. D'autres institutions fédérales offrent aussi la possibilité aux citoyens d'accéder aux services en ligne (p. ex., Anciens combattants Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Parcs Canada, Agence du revenu du Canada). De son côté, Industrie Canada s'est engagé à moderniser son site Web CommunAction.

« CE SITE PERMETTRA D'ACCÉDER À DES RENSEIGNEMENTS ÉLECTRONIQUES SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES FÉDÉRAUX DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE QUI POURRAIENT ÊTRE UTILES AUX [COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE]. NOTRE MINISTÈRE A CONSULTÉ CES COMMUNAUTÉS EN DÉBUT D'AUTOMNE POUR CONNAÎTRE LEURS BESOINS EN MATIÈRE D'INFORMATION AINSI QUE LEURS MÉTHODES DE CHOIX POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS D'INDUSTRIE CANADA. LA REFORTE DU SITE METTRA EN ÉVIDENCE LES AVANCÉES DU WEB 2.0 EN Y INCORPORANT NOTAMMENT L'AJOUT D'UN FIL RSS OÙ LES ABONNÉS RECEVRONT LES NOUVEAUTÉS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DU MINISTÈRE <sup>183</sup> »).

La FCFA a profité des audiences publiques pour réitérer sa demande en faveur d'une révision en profondeur de la réglementation actuelle en matière de services. À son avis, cette dernière n'est pas adaptée à la réalité technologique actuelle :

« [L]'EXTENSION DE CES OBLIGATIONS À L'UNIVERS DU [W]EB MONTRE DE FAÇON CRIANTE LA DÉSUÉTUDE DU [RÈGLEMENT]. CE RÈGLEMENT, COMME VOUS LE SAVEZ, DATE DE 1991, UNE ÉPOQUE OÙ INTERNET N'EXISTAIT PAS. [...] IL SERAIT INCONCEVABLE EN 2011, QU'UN BUREAU DÉSIGNÉ BILINGUE OU NON PUBLIE SUR LE [W]EB DANS UNE SEULE LANGUE. [...] JE CROIS QUE DANS LA RÉALITÉ ON A DEVANCÉ CE QUI SE FAIT DANS LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE ET QUE CELA LIMITE LA CAPACITÉ D'AGIR DE CERTAINES INSTITUTIONS FÉDÉRALES. [...] IL Y A DES CHOSSES QUI SE FONT, MAIS C'EST À L'ENCONTRE DE LA RÉGLEMENTATION ACTUELLE <sup>184</sup> »).

Cela dit, il semble que tout développement en faveur de l'élargissement des services offerts en ligne par les institutions fédérales soit bienvenu, selon les témoignages entendus. Il faut cependant rappeler que même si les nouvelles technologies constituent une voie prometteuse pour l'avenir, certains citoyens préféreront encore recevoir des renseignements du gouvernement par des moyens plus conventionnels (p. ex., en personne ou au téléphone). Il est donc important de considérer les deux revers de la médaille et de prendre en compte les préférences des utilisateurs de ces services.

Les communautés anglophones du Québec ont fait ressortir d'autres points importants à considérer en matière d'offre de services. Tout d'abord, il faut rappeler que l'accès aux services gouvernementaux en anglais constitue un défi de taille au Québec compte tenu des exigences contenues dans la *Charte de la langue française*. Les services provinciaux sont offerts en anglais à certaines conditions dans les secteurs de l'éducation, de la santé de même que dans les municipalités bilingues désignées. Outre cela, il est extrêmement difficile pour les anglophones d'avoir accès aux services provinciaux dans leur langue. Pour ce qui est des services fédéraux, leur prestation demeure limitée aux régions qui répondent au critère de la demande importante. En parlant des médias sociaux, un représentant du QCGN a discuté de l'accès régional aux services offerts par les institutions fédérales et du possible manque de souplesse de l'information présentée sur ce type de plateforme :

« LA GESTION DES COMPTES TWITTER ET DES PAGES FACEBOOK EST CENTRALISÉE. LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DU TRÉSOR SE RÉJOUIT DE CE QUE LES GAZOUILLIS NOUS ARRIVENT SIMULTANÉMENT DANS LES DEUX LANGUES; OR, CELA EST POSSIBLE PARCE QUE DEUX PERSONNES SONT ASSISES CÔTE À CÔTE, ICI À OTTAWA, DANS UN BUREAU, ET QU'ELLES CONTRÔLENT CETTE INFORMATION. QU'EN EST-IL CÉPENDANT DE L'ACCÈS RÉGIONAL À DE L'INFORMATION QUI TOUCHE PARTICULIÈREMENT UNE RÉGION, SURTOUT LÀ OÙ LE NOMBRE NE JUSTIFIE PAS LA PRESTATION DE SERVICES EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS? [...] LES OUTILS NE SONT EFFICACES QUE DANS LA MESURE OÙ LA STRUCTURE DANS LAQUELLE ILS S'INSCRIVENT LE PERMET. SI CETTE STRUCTURE REPOSE SUR LA CENTRALISATION DE L'INFORMATION À PARTIR D'OTTAWA, D'UNE ADMINISTRATION CENTRALE, L'INFORMATION COMMUNIQUÉE SERA GÉNÉRALE ET NON ADAPTÉE AUX DIFFÉRENTES RÉGIONS. DANS CE CAS, ELLE RISQUE DE NE PAS ÊTRE TRÈS UTILE AUX GENS SUR LE TERRAIN <sup>185</sup> ».

Finalement, il est important de souligner l'innovation dont ont fait preuve certaines communautés pour améliorer l'accès aux services gouvernementaux. C'est le cas de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba, qui a investi dans le développement d'un portail Web intitulé « DirectionManitoba.com ». Ce portail permet d'offrir aux citoyens du Manitoba l'accès à des produits et services dans les deux langues officielles <sup>186</sup>. Il est difficile de passer sous silence d'autres projets innovateurs qui ont cours dans cette province. D'une part, les Centres de services bilingues permettent aux citoyens d'accéder à des services municipaux, provinciaux et fédéraux dans la langue de leur choix et sous un même toit. D'autre part, le portail PerLE permet le renouvellement des permis, l'enregistrement des entreprises ou l'octroi de licences, le tout en ligne et dans les deux langues officielles <sup>187</sup>.

## **L'éducation : les écoles comme lieu d'apprentissage et d'expérimentation des nouvelles technologies**

### **L'utilisation croissante des nouvelles technologies dans les écoles de la minorité**

Les écoles sont au cœur du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Les écoles de la minorité ont une double mission : favoriser la réussite scolaire et transmettre la langue et la culture à leurs apprenants. **Elles doivent apprendre à utiliser les nouvelles technologies, que ce soit pour : attirer leur clientèle, rejoindre les communautés éloignées ou assurer la présence de contenu en français auprès des jeunes.** Les besoins en matière de réseautage et d'appui aux nouvelles technologies dans ces écoles ont été portés à l'attention du Comité sénatorial dès 2005, au moment où celui-ci a réalisé une étude d'envergure sur l'éducation en milieu minoritaire francophone <sup>188</sup>. Ces revendications ont également reçu l'écho du Comité sénatorial dans son étude publiée l'an dernier portant sur les communautés anglophones du Québec <sup>189</sup>.

**LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES ÉCOLES DE LA MINORITÉ**

Les besoins en matière d'appui aux nouvelles technologies dans les écoles de la minorité ont été portés à l'attention du Comité sénatorial à quelques reprises. Les écoles de langue française en milieu minoritaire et les écoles de langue anglaise au Québec vivent des situations semblables du fait que leurs écoles sont la plupart du temps éloignées les unes des autres. Par conséquent, elles ont dû apprendre à innover et à faire usage des nouvelles technologies pour assurer leur survie à long terme. Elles ont utilisé la voie virtuelle pour collaborer et échanger de l'information. Le Comité sénatorial avait présenté une recommandation à l'intention du gouvernement fédéral dans son rapport sur les communautés anglophones, au sujet d'un appui à long terme aux centres communautaires d'apprentissage. Le gouvernement n'y a cependant pas donné suite. Dans la réponse rendue publique au printemps 2012, le gouvernement s'est réjoui du succès des centres communautaires d'apprentissage, mais a reconnu que pour faire de cette question une priorité, il faut que le gouvernement du Québec en décide ainsi. Patrimoine canadien s'est engagé à appuyer les projets en ce sens tout au long de la mise en œuvre de la présente Entente Canada-Québec en matière d'éducation, mais n'a fait aucune promesse au-delà de 2013.

Dans certaines écoles situées en région éloignée, les nouvelles technologies aident à briser l'isolement. Comme l'a indiqué un représentant de LEARN Quebec devant le Comité sénatorial, la dépendance à Internet est plus élevée en région éloignée <sup>190</sup>. Selon le CEFRIO :

« **DANS L'UNIVERS DE L'ÉDUCATION, ON PEUT UTILISER LES TECHNOLOGIES POUR PRODIGUER UN ENSEIGNEMENT DE MEILLEURE QUALITÉ AUX ÉLÈVES DE COMMUNAUTÉS PLUS OU MOINS ISOLÉES OU DÉVITALISÉES. [...] IL RAPPORTE DE METTRE EN RÉSEAU, AU SEIN DE CLASSES VIRTUELLES, DES ÉLÈVES QUE DES CENTAINES DE KILOMÈTRES PEUVENT SÉPARER DANS CERTAINS CAS <sup>191</sup> ».**

Les nouvelles technologies utilisées dans le contexte scolaire peuvent servir de tremplin pour favoriser la vitalité dans l'ensemble des communautés. L'Association des commissions scolaires anglophones du Québec entrevoit ces nouveaux outils comme une possibilité pour l'apprentissage et l'épanouissement des élèves plutôt que comme une menace <sup>192</sup>. Selon la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants :

« **[N]OUS CROYONS FERMEMENT AU POTENTIEL DES TECHNOLOGIES POUR REHAUSSER LA VITALITÉ DE NOS COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN NOUS SERVANT DE L'ÉCOLE COMME TREMPIN POUR INFLUENCER LES HABITUDES DES UTILISATEURS <sup>193</sup> ».**

**L'accessibilité croissante de ces nouvelles technologies et la facilité qu'ont les jeunes à les utiliser ont transformé les pratiques pédagogiques dans de nombreuses écoles de la minorité <sup>194</sup>.** Plusieurs de ces écoles utilisent déjà des technologies de pointe. Au Québec, un représentant de LEARN Quebec a évalué à 25 ou 30 % le degré d'utilisation du matériel numérique dans les écoles <sup>195</sup>. Du côté francophone, un représentant de la FCFA a noté que la situation variait selon les endroits :

« L'INTENSITÉ VARIE À TRAVERS LE PAYS. À CERTAINS ENDROITS, LES ÉLÈVES SE PRÉSENTENT EN CLASSE AVEC LEUR IPAD 2. LES ENFANTS DES GÉNÉRATIONS FUTURES EN SONT LÀ, EFFECTIVEMENT, ET UTILISENT DE PLUS EN PLUS CES TECHNOLOGIES. LA QUESTION EST À SAVOIR DANS QUELLE MESURE ILS SONT CAPABLES D'ALLER CHERCHER DU CONTENU EN FRANÇAIS SUR DE TELLES PLATEFORMES <sup>196</sup> ».

Le **manque de contenu en français** fait souvent partie des principales réticences des enseignants francophones qui travaillent dans les écoles de la minorité en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies en salle de classe. La création d'espaces francophones virtuels pour favoriser le réseautage apparaît essentielle. Ce besoin est particulièrement fort dans les plus petits établissements ainsi qu'en région éloignée. Devant le Comité sénatorial, un représentant de l'Association canadienne d'éducation de langue française a dit :

« [C]E QUE NOUS AIMERIONS FAIRE VALOIR AUJOURD'HUI, C'EST LA NÉCESSITÉ D'INVESTIR POUR CRÉER DES ESPACES FRANCOPHONES DANS LE CYBERESPACE; DES ESPACES OÙ LES JEUNES POURRONT SE RETROUVER, VIVRE LEUR IDENTITÉ FRANCOPHONE ET RENCONTRER D'AUTRES JEUNES FRANCOPHONES. [...] BREF, IL FAUT CRÉER DES CYBERESPACES FRANCOPHONES OÙ LES JEUNES POURRONT VIVRE LEUR FRANCOPHONIE, DES ESPACES DE LIBERTÉ, DE CRÉATION DE CONTENU, D'ÉCHANGE D'IDÉES, DE DÉCOUVERTES DES AUTRES, DES CULTURES ET DU MONDE. DES ESPACES OÙ LES JEUNES POURRONT SE FAIRE CONNAÎTRE ET RECONNAÎTRE COMME FRANCOPHONES, FIER D'EUX, DÉSIRANT INTERAGIR COMME MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ FRANCOPHONE ET D'UNE SOCIÉTÉ CANADIENNE BILINGUE OUVERTE SUR L'AVENIR <sup>197</sup> ».

En septembre 2011, la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants a fait paraître les résultats d'une enquête nationale sur l'impact des technologies de l'information et des communications (TIC) sur la construction de l'identité francophone des jeunes qui fréquentent les écoles de la minorité <sup>198</sup>. L'étude a confirmé que le français est peu utilisé par les jeunes francophones dans le contexte social et qu'il faut favoriser la création d'outils d'échange des connaissances. Comme l'ont souligné les auteurs, les technologies évoluent rapidement, et en anglais. L'étude a identifié des mesures pour tenter de redresser la situation. Selon la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, il faut :

- Favoriser des initiatives qui encouragent l'expérimentation et faire connaître ces expériences dans les écoles d'un bout à l'autre du pays ;
- Investir dans la sensibilisation des jeunes et en faire des citoyens numériques responsables ;
- Créer une stratégie de littératie numérique pour les écoles de langue française ;
- Développer du vocabulaire propre à la technologie, à l'exploration du monde du divertissement et de la communication électronique en français ainsi qu'à l'actualisation de la langue française dans le contexte de la messagerie texte ;
- Favoriser le développement du jugement critique et la création sur le Web, où les jeunes pourraient redécouvrir le plaisir d'écrire en français ;

- S'inspirer des succès dans certaines régions pour mieux comprendre comment les habitudes des utilisateurs peuvent être influencées positivement ;
- Favoriser le réseautage du personnel responsable des technologies et entamer des pourparlers avec les maisons de production de logiciels et d'applications technologiques <sup>199</sup>.

Le réseautage apparaît tout aussi essentiel dans le contexte de l'apprentissage à distance au niveau postsecondaire. Une étude récente du Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada <sup>200</sup> a constaté que l'acquisition d'outils technologiques dans le contexte de l'éducation s'avère dispendieuse et que les établissements d'enseignement ont intérêt à s'associer pour en tirer pleinement profit. L'enseignement à distance connaît une popularité grandissante au niveau postsecondaire et cela s'explique par une augmentation de l'offre, un rajeunissement du public cible, et au fait qu'il se prête bien à l'enseignement des langues. L'enseignement à distance apparaît important dans un contexte d'apprentissage du français langue seconde.

Au Québec, plusieurs écoles de langue anglaise font usage des nouvelles technologies par l'entremise des centres communautaires d'apprentissage, une initiative financée dans le cadre de l'entente Canada-Québec relative à l'enseignement dans la langue de la minorité. Cette initiative a reçu de nombreux éloges lorsque le Comité sénatorial s'est rendu dans les communautés anglophones l'an dernier. Il existe actuellement quelque 37 centres communautaires d'apprentissage répartis à travers la province. LEARN Quebec agit en partenariat avec ces centres pour offrir des ressources en technologies éducatives et en apprentissage par voie électronique. Nous y reviendrons un peu plus loin.

Finalement, les témoignages ont montré que les élèves qui font usage des nouvelles technologies réussissent en général assez bien. Un représentant de LEARN Quebec a expliqué la réussite des élèves en faisant ressortir l'aspect dynamique et interactif de ces nouveaux outils, ainsi que le soutien important des parents.

**« NOUS AVONS À CŒUR D'EMPLOYER DANS NOS COURS LES MEILLEURES PRATIQUES D'ÉDUCATION, FONDÉES SUR LE SOCIOCONSTRUCTIVISME. NOS ÉLÈVES OBTIENNENT TOUJOURS DE MEILLEURS RÉSULTATS, NI PLUS NI MOINS. ÇA VA À L'ENCONTRE DE LA PENSÉE CLASSIQUE DE CEUX QUI NE COMPRENNENT PAS L'APPRENTISSAGE ET L'ÉDUCATION EN LIGNE, MAIS C'EST DYNAMIQUE ET INTERACTIF. LES ÉLÈVES NE RESTENT PAS DEVANT L'ORDINATEUR DES HEURES D'AFFILÉE. AU CONTRAIRE, ILS PARTICIPENT AUX COURS ET S'IMPLIQUENT BEAUCOUP; C'EST UNE COLLABORATION. EN GÉNÉRAL, LES ÉLÈVES ET LES ENSEIGNANTS ONT UNE GRANDE PRÉFÉRENCE POUR LES COURS EN LIGNE PAR RAPPORT AUX SALLES DE CLASSE. [...] C'EST CLAIR QUE LES ÉLÈVES QUI PROFITENT D'UN SOUTIEN À LA MAISON OBTIENNENT DE MEILLEURS RÉSULTATS. NOUS L'AVONS CONSTATÉ À MANTES REPRISES. LE TAUX DE RÉUSSITE EST SUPÉRIEUR, PARCE QU'EN GÉNÉRAL, L'ÉLÈVE A NON SEULEMENT ACCÈS À UN ORDINATEUR À LA MAISON, MAIS IL BÉNÉFICIE AUSSI DU SOUTIEN DE SES PARENTS. LA DIFFÉRENCE NE S'EXPLIQUE PAS SEULEMENT PAR L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE. EN GÉNÉRAL, LE SOUTIEN ET LA PARTICIPATION DES PARENTS SONT DES FACTEURS DE RÉUSSITE, EN PLUS DE LA TECHNOLOGIE <sup>201</sup> ».**

La Commission nationale des parents francophones a offert un avis semblable au sujet de l'importance d'accompagner les parents dans l'apprentissage des nouvelles technologies. Elle en fait d'ailleurs son principal cheval de bataille en vue de contrer l'assimilation des jeunes francophones en milieu minoritaire :

« C'EST DONC UNE ÉVIDENCE DE CONCENTRER PRINCIPALEMENT NOS EFFORTS SUR L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DU PARENT PUISQU'ILS SONT LES PREMIERS ET PRINCIPAUX ÉDUCATEURS DE CES JEUNES GENS QUI BÂTIRONT LE FUTUR DU CANADA. EN OUTRE, CHAQUE FAMILLE ÉTANT UN MICROCOSME DE LA SOCIÉTÉ, SAVOIR QUE LES FAMILLES SONT ÉPANOUIES REVIENT DONC À DIRE QUE LA SOCIÉTÉ L'EST. [...] NOUS CROYONS FERMEMENT AU BESOIN D'OUTILLER LES CITOYENS, PLUS PARTICULIÈREMENT LES PARENTS, QUANT À L'INTERNET ET AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES [...] <sup>202</sup> ».

### **Les institutions fédérales au service des nouvelles technologies dans les écoles**

Les écoles francophones et anglophones peuvent recevoir du financement pour appuyer les nouvelles technologies dans le cadre des ententes fédérales-provinciales-territoriales en éducation. De façon générale, ce sont surtout du côté des petites écoles, c'est-à-dire celles qui sont situées en région éloignée, que les besoins en matière d'appui aux nouvelles technologies sont les plus criants. Souvent, on retrouve ce type d'école en nombre plus élevé en milieu minoritaire. **Les ressources offertes par l'entremise des ententes fédérales-provinciales-territoriales en éducation viennent en aide à ces écoles et sont perçues comme essentielles.** Comme l'a soutenu le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, ces ententes ont permis :

« [...] DE METTRE SUR PIED DES RÉSEAUX D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE POUR LES COMMUNAUTÉS ÉLOIGNÉES. ELLES ONT AUSSI FAVORISÉ L'UTILISATION D'ORDINATEURS EN CLASSE ET L'ACCÈS À DES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES EN LIGNE ET À DES OCCASIONS D'ÉCHANGE EN LIGNE <sup>203</sup> ».

D'autres institutions fédérales sont aussi engagées dans l'appui aux nouvelles technologies dans les écoles. C'est le cas de l'ONF, qui assure une présence dans les écoles à travers le pays en leur offrant un accès à diverses ressources pédagogiques et artistiques. Devant le Comité sénatorial, une représentante de l'organisme a noté que des contrats de licences avaient été signés avec plusieurs provinces de même qu'avec des écoles de la minorité et des enseignants de partout au pays. Elle a décrit les activités de son organisme de la façon suivante :

« ENVIRON HUIT MILLIONS D'ÉLÈVES CANADIENS ONT ACCÈS AU SERVICE EN LIGNE DE L'ONF DANS LEURS CLASSES. C'EST UN OUTIL PARTICULIÈREMENT UTILE POUR LES ENSEIGNANTS QUI TRAVAILLENT DANS LES COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES MINORITAIRES PARTOUT AU CANADA. [...] NOUS FOURNISSONS DES GUIDES PÉDAGOGIQUES, DES CHAÎNES ÉDUCATIVES ET DES FILMS, PAR CATÉGORIE. NOUS EMBAUCHONS DES ENSEIGNANTS AFIN DE REGROUPER DES FILMS EN FONCTION DES PROGRAMMES SCOLAIRES ET DES GROUPES D'ÂGE. NOUS OFFRONS ÉGALEMENT AUX ENSEIGNANTS DES DESCRIPTIONS DE FILM, DES ATELIERS VIRTUELS EN LIGNE, DES APPLICATIONS, DE MÊME QUE DES BLOGUES ET INFOLETTRES <sup>204</sup> ».

Comme certains enseignants sont moins enclins à utiliser les nouvelles technologies en classe, des ateliers de formation sont offerts pour qu'ils apprennent à utiliser les outils de l'ONF en classe. L'un des organismes qui a témoigné devant le Comité sénatorial, LEARN Quebec, a parlé en bien de son utilisation des ressources éducatives élaborées par l'ONF <sup>205</sup>.

Statistique Canada est un autre exemple d'institution offrant des ressources éducatives en ligne. Ses produits sont destinés aux enseignants, aux élèves, de même qu'aux établissements postsecondaires. Ils visent à offrir aux Canadiens, en particulier aux jeunes et aux intervenants du milieu de l'éducation, un accès direct à l'information sur les tendances actuelles et les enjeux de l'heure.

### **Quelques cas pratiques du côté francophone**

Quelques initiatives ont retenu l'attention du Comité sénatorial du côté francophone. Par exemple, un programme visant l'utilisation d'ordinateurs portables a été mis en œuvre en Colombie-Britannique. Devant le Comité sénatorial, l'automne dernier, le commissaire aux langues officielles a cité l'exemple d'une école francophone de la Colombie-Britannique qui offrait des cours en ligne à tous les jeunes francophones de 11<sup>e</sup> année :

**« CETTE CLASSE ÉTAIT DONNÉE À VICTORIA, ET DES ÉTUDIANTS FRANCOPHONES Y ASSISTAIENT À VANCOUVER, À CAMPBELL RIVER ET DANS UNE FOULE D'AUTRES ÉCOLES QUI N'AVAIENT PAS LA POSSIBILITÉ D'AVOIR UN PROFESSEUR DE PHYSIQUE AU NIVEAU DE LA 11<sup>E</sup> ANNÉE. GRÂCE À CE MOYEN DE COMMUNICATION, IL ÉTAIT POSSIBLE D'OFFRIR CETTE CLASSE À TOUS LES ÉTUDIANTS DE 11<sup>E</sup> ANNÉE DANS LES PETITES ÉCOLES À TRAVERS LA COLOMBIE-BRITANNIQUE <sup>206</sup> ».**

Des exemples similaires ont été cités pour la Saskatchewan. Les nouvelles technologies permettent d'expliquer, en partie, l'augmentation du taux de fréquentation dans les écoles francophones en situation minoritaire. À ce sujet, un représentant de l'Association canadienne d'éducation de langue française a indiqué ce qui suit :

**« EN SASKATCHEWAN, IL N'Y A PAS SI LONGTEMPS, LES ÉCOLES ÉLOIGNÉES DE CERTAINS CENTRES – ET ON COMPTE PLUS D'ÉCOLES ÉLOIGNÉES QUE D'ÉCOLES DANS LES CENTRES – ÉTAIENT BIEN POURVUES EN CE QUI CONCERNE LES RÉSEAUX VIRTUELS. ON REGROUPAIT LES ÉLÈVES, SURTOUT DE NIVEAU SECONDAIRE, OÙ LE NOMBRE N'ÉTAIT PAS SUFFISANT POUR OFFRIR UN COURS DE MATHÉMATIQUE, EN UNE CLASSE VIRTUELLE DE CINQ CLASSES, AVEC UN PROFESSEUR ET DES CAMÉRAS. AINSI, L'ACCESSIBILITÉ À L'APPRENTISSAGE EN SASKATCHEWAN, ET AILLEURS SANS AUCUN DOUTE, EST BEAUCOUP PLUS GRANDE <sup>207</sup> ».**

Certains conseils scolaires, notamment en Colombie-Britannique, ont créé des blogues pour permettre aux jeunes francophones de s'exprimer en ligne. Ces outils sont perçus comme des moyens utiles pour favoriser le réseautage et les échanges entre les élèves, les enseignants et le personnel des conseils scolaires. Ils constituent des moyens profitables et indispensables pour briser l'isolement. Devant le Comité sénatorial, un représentant de l'Association canadienne d'éducation de langue française a fait remarquer ce qui suit :



« BREF, D'UN CÔTÉ LES JEUNES FRANCOPHONES VIVENT DANS UN UNIVERS VIRTUEL PASSABLEMENT ANGLOPHONE, ET DE L'AUTRE, L'ÉCOLE INTERDIT – PAS PARTOUT, MAIS À PLUSIEURS ENDROITS – LA PLUPART DE CES PLATEFORMES. HEUREUSEMENT, IL EXISTE DE NOMBREUSES INITIATIVES INTÉGRANT DE MANIÈRE CRÉATIVE L'UTILISATION DE CES NOUVELLES PLATEFORMES DANS UN BUT PÉDAGOGIQUE. PAR EXEMPLE, L'UTILISATION DE TEXTOS POUR DES ŒUVRES DE POÉSIE COLLECTIVE, LA CRÉATION PAR LES JEUNES DE MINI SITES WEB ET DE BLOGUES OÙ ILS PEUVENT S'EXPRIMER ET S'AFFIRMER SUR LES THÈMES QUI LES INTÉRESSENT COMME LE SPORT, LE CINÉMA, ET CETERA <sup>208</sup> ».

L'Association canadienne d'éducation de langue française a par ailleurs rappelé que les parents et les enseignants doivent être partie prenante dans le processus :

« [P]OUR NE PAS ÊTRE RAPIDEMENT DÉPHASÉ PAR RAPPORT AUX JEUNES ET POUVOIR ASSUMER AUPRÈS D'EUX NOTRE RÔLE D'ÉDUCATEUR TOUT AU LONG DE LEUR CHEMINEMENT CULTUREL, LA FAMILLE ET L'ÉCOLE DOIVENT DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES TECHNOLOGIQUES ET RELATIONNELLES QUI SONT DEVENUES NÉCESSAIRES DANS LE MONDE D'AUJOURD'HUI. [...] PAR EXEMPLE, IL FAUDRAIT OFFRIR AUX PARENTS DES RESSOURCES EN LIGNE LEUR FOURNISSANT DES TRUCS, DES IDÉES POUR DÉVELOPPER L'IDENTITÉ FRANCOPHONE DE LEURS JEUNES DANS LEUR USAGE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES. IL FAUDRAIT AUSSI OFFRIR AU PERSONNEL ENSEIGNANT DES RESSOURCES EN FRANÇAIS SUR L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES EN SALLE DE CLASSE, À L'ÉCOLE, ET CETERA. [...] IL FAUT QUE L'ÉDUCATEUR SOIT PROCHE ET QU'IL ACCOMPAGNE AUSSI LE JEUNE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX. SI À L'ÉCOLE ON N'ACCOMPAGNE PAS LE JEUNE, CELUI-CI SE TROUVE LAISSÉ À LUI-MÊME. ET EN PLUS, TOUT SE PASSE EN ANGLAIS DANS NOS COMMUNAUTÉS <sup>209</sup> ».

Dans le cadre de ses audiences publiques, le Comité sénatorial a rencontré les représentants de deux établissements d'enseignement, l'un au niveau primaire, l'autre au niveau postsecondaire, qui font un usage accru des nouvelles technologies.

D'une part, abordons le cas du Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska (C@HM). Cette école rurale, regroupant quelque 220 élèves, dessert les villages de Clair, Lac Baker, Baker Brook et St-Hilaire, au Nouveau-Brunswick. Elle favorise l'intégration des technologies de l'information et des télécommunications dans ses activités. Elle le fait en assurant une présence active sur le Web, en utilisant régulièrement des médias sociaux dans le cadre de l'enseignement et en offrant de nombreuses occasions de perfectionnement et de développement des capacités à son personnel enseignant. Le directeur du centre a expliqué sa démarche de la façon suivante :

« NOS ÉLÈVES SONT DIFFÉRENTS ET LES ÉCOLES VONT DEVOIR S'ADAPTER AUX ÉLÈVES. ON VA DEVOIR DIFFÉRENCIER NOS APPRENTISSAGES POUR FAIRE EN SORTE QUE DES ÉLÈVES AVEC DES BESOINS DIFFÉRENTS PEUVENT APPRENDRE DIFFÉRENTES CHOSES. JE VOUS DIRAIS QUE C'EST UN DÉFI MAJEUR POUR LES ÉCOLES. [...] IL FAUT QUE LES ÉCOLES SOIENT CAPABLES DE SE BRANCHER. [...] IL FAUT FAIRE DES EXPÉRIENCES, IL FAUT ESSAYER DES CHOSES. IL Y EN A QUI FONCTIONNENT MIEUX QUE D'AUTRES AVEC LA CULTURE ORGANISATIONNELLE. IL FAUT PRENDRE DES RISQUES; IL Y A DES ENDROITS OÙ ON PEUT PRENDRE PLUS DE RISQUES. IL FAUT VOIR L'UTILISATION PÉDAGOGIQUE <sup>210</sup> ».

Le C@HM est très engagé dans les initiatives du Web 2.0. Par exemple, il a mis sur pied un cybercarnet qui vise à favoriser l'accompagnement pédagogique et à regrouper les travaux et réflexions des élèves en mettant l'accent sur la communication, la collaboration et la rétroaction. Il s'agit aussi d'un moyen de favoriser la lecture et l'écriture chez les élèves. Il s'adresse aux élèves de 7<sup>e</sup> année et de 8<sup>e</sup> année. Le directeur du centre a décrit l'usage du blogue de cette façon :

**« LES PARENTS PEUVENT S'ABONNER AU BLOGUE DE LEUR ENFANT. DONC LORSQU'UN ENFANT ÉCRIT UN TEXTE, LE GRAND-PAPA, LA GRAND-MAMAN OU L'ONCLE, QUI EST EN FLORIDE, PEUT RECEVOIR UN COURRIEL QUI DIT QUE TI-PIERRE OU TI-PAUL A ÉCRIT UN BILLET ET IL EST POSSIBLE DE LAISSER DES COMMENTAIRES. DONC LORSQU'ON SAIT QUE CES GENS VONT NOUS LIRE, ON A TENDANCE À MIEUX SE PRÉPARER ET À FAIRE PLUS ATTENTION. IMAGINEZ LE POTENTIEL D'UN[E] VIDÉO SUR YOUTUBE. LORSQU'ON SAIT QU'ON PRÉSENTERA QUELQUE CHOSE SUR YOUTUBE ET QU'ON SAIT QUE LE POTENTIEL EST ASTRONOMIQUE, ON A TENDANCE À MIEUX SE PRÉPARER <sup>211</sup> ».**

Le C@HM fait également l'usage de wikis, de tablettes électroniques et d'un portail en ligne. Tout cela fait en sorte qu'il arrive à développer les habiletés technologiques des élèves et à encourager la collaboration créative, tout en s'adaptant à leurs besoins et à leurs intérêts variés. Aux yeux de son directeur, les expérimentations sont importantes et le partage des bonnes pratiques l'est tout autant, tout comme l'appui au développement professionnel des enseignants <sup>212</sup>.

D'autre part, abordons le cas du Collège Éducacentre. Cette institution a été créée en 1992 et se compose de trois campus physiques (Vancouver, Victoria et Prince George) et d'un campus virtuel. Selon les dernières données du recensement, en Colombie-Britannique, le nombre de non-francophones parlant français est quatre fois plus élevé que le nombre de personnes ayant le français comme langue maternelle. Il existe donc un bassin important de clientèle intéressée à suivre des cours de français langue seconde dans cette province. Le Collège a fait de la francisation l'un de ses créneaux. Il offre donc toute une série de cours et programmes répondant aux besoins de formation en français langue seconde, et le tout est disponible à distance.

Le Collège Éducacentre offre une gamme diversifiée de services éducatifs à la population francophone de la Colombie-Britannique. Plusieurs programmes de niveau collégial ont été développés au cours des années 2000, dont un certain nombre sont offerts à distance depuis 2004 (p. ex., administration, éducation, langues et communications, santé, tourisme et hôtellerie). Le représentant du Collège a décrit les avantages des médias sociaux dans le secteur de l'éducation postsecondaire de la façon suivante :

**« AU COLLÈGE ÉDUCACENTRE, NOUS VOYONS LE POTENTIEL QU'OFFRENT LES MÉDIAS SOCIAUX ET NOUS CHERCHONS PAR TOUS LES MOYENS POSSIBLES À EN BÉNÉFICIER. LES FRANCOPHONES DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE SONT DISPERSÉS SUR UN GRAND TERRITOIRE. LA PLUPART DE NOS ÉTUDIANTS SUIVENT DES COURS À TEMPS PARTIEL TOUT EN TRAVAILLANT. LA FORMATION À DISTANCE PERMET AUX APPRENANTS DE SUIVRE LA FORMATION DANS LEUR FOYER QUAND CELA LEUR CONVIENT. [...] DANS UN CONTEXTE**

**MINORITAIRE FRANCOPHONE, L'ÉCLOSION DES MÉDIAS SOCIAUX OFFRE AUSSI LE POTENTIEL D'AUGMENTER LA GAMME DE SERVICES ET DE PROGRAMMES POUR ATTEINDRE UN NIVEAU SIMILAIRE À CELUI OFFERT PAR LES INSTITUTIONS ANGLOPHONES <sup>213</sup> »).**

Des recommandations ont été présentées par le directeur général du Collège Éducacentre pour prévoir du financement visant à : encourager le développement des infrastructures électroniques, favoriser l'utilisation des médias sociaux dans l'enseignement et la formation aux adultes, maintenir des réseaux de formation à distance en français, faciliter le partage de nouveaux programmes et appuyer le développement des capacités des enseignants et des formateurs <sup>214</sup>.

### **Quelques cas pratiques du côté anglophone**

Lors des audiences publiques de l'an dernier, l'exemple du virage technologique pris par la Commission scolaire Eastern Townships avait suscité beaucoup d'admiration. La commission scolaire offre diverses occasions de perfectionnement à son personnel, en utilisant les balados, les vidéoclips, la téléconférence, les tableaux interactifs, etc. Tous les élèves se voient dotés d'un ordinateur portatif à partir de la 3<sup>e</sup> année du primaire. Le virage technologique adopté par la commission scolaire a semble-t-il entraîné une amélioration des résultats scolaires des élèves, une baisse du décrochage et des occasions de perfectionnement pour le personnel enseignant. Les témoignages ont montré l'importance d'assurer un accès continu à des ressources financières pour poursuivre ce genre de projet et permettre aux nouveaux enseignants d'entrer eux aussi dans ce virage technologique <sup>215</sup>.

Un projet d'expérimentation a été mis en branle il y a une dizaine d'années au Québec : l'École éloignée en réseau. Il réunit l'expertise du CEFRIO et d'une équipe de chercheurs universitaires et favorise l'expérimentation dans les petites écoles de la province. Il vise à trouver des solutions nouvelles pour améliorer la vitalité des petites écoles, en s'appuyant entre autres sur les nouvelles technologies. Ce projet rejoint une centaine d'écoles, dont un certain nombre d'écoles de langue anglaise. Devant le Comité sénatorial, un représentant du CEFRIO s'est exprimé ainsi au sujet de cette initiative :

**« 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. [...] LES CHERCHEURS NOUS ACCOMPAGNENT DANS NOTRE DÉMARCHÉ ET APPORTENT LEUR EXPERTISE POUR FAIRE EN SORTE QUE CES TECHNOLOGIES SOIENT SIMPLES ET INTUITIVES. VOILÀ LES DEUX [MOTS-CLÉS] 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 <sup>216</sup> »).**

Un représentant de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec a parlé de l'importance des nouvelles technologies pour les écoles anglophones situées en région éloignée :

**« POUR LES ÉLÈVES D'UNE PETITE ÉCOLE ANGLOPHONE SITUÉE À BONAVENTURE, À GASPÉ OU À CHIBOUGAMAU, ÉTABLIR DES LIENS EN TEMPS RÉEL AVEC UN ENSEIGNANT DE QUÉBEC OU DE MONTRÉAL PEUT ÊTRE LA SEULE FAÇON DE POUVOIR SUIVRE UN COURS DE CHIMIE DE SECONDAIRE 5 OU UN ATELIER SUR LA PRÉVENTION DE LA CYBERINTIMIDATION <sup>217</sup> ».**

C'est l'un des rôles de LEARN Quebec d'offrir de tels services d'apprentissage en ligne. Un représentant de l'organisme a décrit le type d'activités offertes, qui vont de l'offre de cours à distance, en passant par l'aide aux devoirs, les tutoriels en ligne, les vidéoconférences ou encore les bulletins électroniques qui présentent du contenu multimédia.

**« CE SONT DES RESSOURCES ACCESSIBLES 24 HEURES PAR JOUR, TOUS LES JOURS. LES GENS N'ONT QU'À SE RENDRE SUR NOTRE SITE WEB, QUI N'EST PAS QU'UN SITE WEB. C'EST UN SYSTÈME DE GESTION DE CONTENU, UNE BASE DE DONNÉES ÉLABORÉE ET OUVERTE. LE SITE CONTIENT PLUS DE 300 000 PAGES DE MATÉRIEL, DONT DES RESSOURCES POUR LES ENSEIGNANTS, LES ÉLÈVES, DE MÊME QUE POUR LES PARENTS, QUI VEULENT SOUVENT SAVOIR CE QU'OFFRE LE PROGRAMME <sup>218</sup> ».**

Un représentant de l'organisme a parlé de l'importance d'avoir accès à des enseignants qualifiés. C'est pourquoi LEARN Quebec offre des ateliers en temps réels et donne accès à des communautés en ligne pour permettre aux enseignants anglophones du Québec d'apprendre, de collaborer et de partager leurs connaissances <sup>219</sup>.

Par ailleurs, les médias sociaux ont été jugés extrêmement utiles dans les écoles de langue anglaise au Québec, car ils permettent d'obtenir facilement et rapidement de l'information en anglais qu'il serait difficile d'obtenir autrement. À ce sujet, un représentant de LEARN Quebec a dit :

**« TWITTER, FACEBOOK ET TOUS CES OUTILS NOUS PERMETTENT DE COMPLÉTER UNE BONNE PARTIE DES PROGRAMMES, TOUT SIMPLEMENT PARCE QUE LES RESSOURCES FOURNIES PAR LES ÉDITEURS AU QUÉBEC NE CONVIENNENT PAS À NOS BESOINS PARTICULIERS <sup>220</sup> ».**

## **Les médias et la culture : être le reflet des communautés**

### **Les arts et la culture : une utilisation prometteuse des nouvelles technologies**

L'utilisation des nouvelles technologies semble prometteuse dans le secteur culturel. Comme dans bien d'autres secteurs, les organismes culturels et artistiques dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire doivent être à la fine pointe de la technologie pour être en mesure de concurrencer ce qui se fait ailleurs dans l'industrie. On remarque un usage croissant du Web, d'outils multimédias, de plateformes numériques ou encore d'applications mobiles. La FCCF a réalisé un sondage en ligne <sup>221</sup> qui a montré que bien que la majorité de

ses membres possède un site Web (67 %), ce dernier contient peu d'éléments interactifs (38 %) et permet rarement d'y acheter des produits culturels (21 %).

Le développement des capacités sur le Web constitue un défi de taille pour ces communautés, tant chez les francophones que les anglophones en situation minoritaire. **Le soutien aux nouvelles technologies apparaît essentiel pour rejoindre les jeunes, appuyer la relève artistique, décentraliser la production, rentabiliser l'offre et ainsi contribuer à la vitalité de ces communautés.** Le Comité sénatorial l'avait d'ailleurs souligné dans une étude parue en 2009 <sup>222</sup>.

#### L'APPUI AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LE SECTEUR DES ARTS ET DE LA CULTURE

En 2009, le Comité sénatorial avait abordé la question de l'appui aux nouvelles technologies dans le cadre de son étude sur les arts et la culture francophones. Il avait recommandé « *Que le ministère du Patrimoine canadien, en collaboration avec les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, assure aux communautés francophones en situation minoritaire l'accès aux ressources (humaines et financières) suffisantes pour appuyer le développement et favoriser l'épanouissement des arts et de la culture dans leur région, particulier pour soutenir : [...] l'utilisation des nouvelles technologies* ». Dans sa réponse au rapport du Comité sénatorial, le gouvernement avait souligné l'existence du Fonds interactif du Canada, qui a appuyé la création en ligne d'applications et de contenu culturels interactifs canadiens élaborés par les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce Fonds a été supprimé dans le cadre du Budget de 2012 et cessera bientôt ses activités.

Comme l'a fait remarquer un porte-parole de la FCCF, l'effet des nouvelles technologies se fait sentir à toutes les étapes du continuum culturel :

« [L]ES EFFETS DU NUMÉRIQUE SUR LES ARTS ET LA CULTURE SE FONT SENTIR À TOUTES LES ÉTAPES DU CONTINUUM CULTUREL, SOIT LA CRÉATION, LA DIFFUSION, LA DISTRIBUTION ET LORS DE LA RÉCEPTION DE L'ŒUVRE PAR LE PUBLIC. ON PEUT DONC DIRE QUE TOUS LES ACTEURS DU CONTINUUM CULTUREL SONT INTERPELLÉS D'UNE FAÇON OU D'UNE AUTRE PAR CETTE RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE <sup>223</sup> ».

Pour ce qui est de l'accès aux outils technologiques pour appuyer le travail des organismes œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, la situation varie. **Du côté francophone**, la FCCF a fait remarquer que le degré d'appropriation des nouvelles technologies change selon les régions, selon les secteurs artistiques et, comme nous le verrons plus loin, selon les ressources mises à leur disposition <sup>224</sup>. Dans un sondage en ligne <sup>225</sup> qu'elle a réalisé auprès de ses membres, la FCCF a identifié un certain nombre de défis à relever qui vont du manque de connaissance des outils, en passant par le manque de capacité pour les utiliser, le manque de temps, le manque d'argent ou encore les risques associés au respect du droit d'auteur. Le degré d'activité du côté des médias sociaux semble élevé : tout près de 83 % des membres de la FCCF ont déclaré avoir un profil ou une page Facebook. Au total, 74 %

des répondants ont déclaré avoir accès à tout l'équipement dont ils avaient besoin pour répondre à leurs besoins à l'égard d'Internet et des médias sociaux. Il semble, de façon générale, que le manque flagrant de culture numérique francophone en milieu minoritaire risque de contribuer à l'assimilation des francophones, qui s'accélère au même rythme qu'Internet et qui s'intègre à leur quotidien.

**Du côté anglophone**, l'English-Language Arts Network (ELAN) a parlé des difficultés associées à l'accès à Internet dans certaines régions, ainsi que du potentiel des médias sociaux sur le travail des artistes anglophones du Québec et sur la promotion de la dualité linguistique. Quatre thèmes ont ressorti du lot : accessibilité, connexion, contrôle et financement <sup>226</sup>. Selon l'ELAN :

« **LES FRONTIÈRES ENTRE LES AUDITOIRES LINGUISTIQUES SONT MOINS BIEN DÉFINIES EN LIGNE OÙ LES AUDITOIRES TENDENT À ÊTRE LIÉS PAR UN INTÉRÊT COMMUN PLUTÔT QUE PAR LA LANGUE DE PRESTATION** <sup>227</sup> ».

### **Les institutions fédérales en appui aux arts et à la culture branchés**

Dans le cadre du Fonds interactif du Canada, du financement a été mis à la disposition des établissements d'enseignement canadiens, des musées et des associations culturelles œuvrant en milieu minoritaire à partir de 2009. La FCFA et le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles ont fait référence à ce Fonds lors de leur comparution devant le Comité sénatorial à l'automne 2011 <sup>228</sup>. Le Comité sénatorial a été mis au courant de la disparition de ce dernier en juin, lors de la comparution de la FCCF <sup>229</sup>. Le site Web de Patrimoine canadien mentionne que le programme cessera ses activités en 2012-2013 <sup>230</sup>.

Le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles a mentionné l'existence d'autres programmes d'appui à la culture qui sont maintenant dotés d'un volet consacré aux médias numériques (p. ex., Fonds du livre du Canada, Fonds du Canada pour les périodiques, Fonds de la musique du Canada, Fonds des médias du Canada, Fonds de développement culturel). Par exemple, le Fonds des médias du Canada permet l'élaboration d'applications logicielles pour les plateformes courantes et les plateformes numériques émergentes. D'autres organismes fédéraux assurent aussi une présence active en ligne (p. ex., ONF, Téléfilm Canada, CBC/Radio-Canada, Centre national des arts, Conseil des arts du Canada). Selon les témoignages entendus, il semble cependant que l'appui demeure souvent ponctuel, c'est-à-dire pour la mise sur pied de projets spécifiques sans engagement à long terme pour assurer leur maintien.

Dans le cadre de ses audiences publiques, le Comité sénatorial a rencontré une représentante de l'ONF qui a fait état de nombreuses initiatives entreprises depuis 2008, au moment où l'institution a pris le virage numérique <sup>231</sup>. Près de 2 000 de ses productions sont maintenant disponibles sur différentes plateformes : Web, blogue, mobile, etc. CBC/Radio-Canada est un autre exemple d'institution qui a pris le virage numérique. La société d'État compte énormément sur sa plateforme Web pour diffuser et rediffuser du contenu audio et vidéo ; de cette façon, le contenu régional peut être réécouté en ligne sur demande et est accessible à l'ensemble des citoyens canadiens <sup>232</sup>.

## **Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux au service de la culture francophone**

Pour les communautés francophones et acadiennes, les nouvelles technologies sont appelées à **changer le visage des arts et de la culture francophones**. Elles facilitent les communications, le réseautage et les échanges, d'un côté, et elles changent les façons de livrer les œuvres et instaurent de nouvelles façons de créer, d'un autre côté. Elles servent aussi à **développer une culture numérique francophone**. Les organismes culturels et artistiques sont d'avis qu'il faut non seulement assurer l'accès à ces nouvelles technologies, mais également promouvoir leur utilisation. Avec l'existence de nouveaux outils, le CEFRIO est d'avis que la consommation de produits culturels en français s'accroît :

**« AVEC UN ORDINATEUR OU UN IPAD BRANCHÉ À INTERNET HAUTE VITESSE, N'IMPORTE QUEL FRANCOPHONE, QU'IL HABITE MONCTON OU MAILLARDVILLE, PEUT MAINTENANT ACCÉDER À DES PRODUITS CULTURELS DANS SA LANGUE, PAR EXEMPLE, ÉCOUTER LES ÉPISODES DU *TEMPS D'UNE PAIX*, TÉLÉCHARGER LES CHANSONS DU GROUPE RADIO RADIO, OU LIRE *LE DROIT* OU LA VERSION ÉLECTRONIQUE DU *TOUR DU MONDE EN 80 JOURS* <sup>233</sup> ».**

Avec l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux, on assiste à l'émergence d'une nouvelle génération de créateurs francophones. Le public devient lui-même créateur de contenu et participe au développement d'œuvres artistiques <sup>234</sup>. Les échanges culturels entre les citoyens francophones du Canada ne cessent de croître. Ces outils sont de plus en plus utilisés comme ressources pédagogiques ou comme véhicule des valeurs culturelles et linguistiques du pays <sup>235</sup>.

Cela dit, une chercheuse a fait remarquer que même si les outils existent, la consommation culturelle chez les citoyens qui n'ont pas l'habitude de consommer ce genre de produit n'augmentera pas systématiquement <sup>236</sup>. La FCCF a abondé dans le même sens en disant que même si l'offre et l'accès sont multipliés dans le nouvel univers numérique, la connaissance des œuvres ne l'est pas pour autant <sup>237</sup>. Il faut donc trouver des moyens d'attirer l'attention. Cela passe par le consommateur lui-même, mais aussi par son entourage. Selon une chercheuse :

**« DANS LE FOND, S'IL Y A UNE OFFRE CULTURELLE ASSEZ IMPORTANTE, ILS VONT ÊTRE PLUS AMENÉS À CONSOMMER, MAIS C'EST RELIÉ À DIFFÉRENTS FACTEURS, À TOUTE LA TRANSMISSION DU GOÛT PAR CE QU'ON APPELLE LES PAIRS, C'EST-À-DIRE EN PREMIER LIEU LES PARENTS, L'ÉCOLE ET LES AMIS. C'EST DONC POUR ÇA QUE POUR LES JEUNES CONSOMMATEURS, C'EST IMPORTANT PARCE QUE LES PAIRS ONT UNE GRANDE INFLUENCE. D'AUTRES JEUNES DE LEUR ÂGE VONT LEUR DIRE QU'ILS AIMENT TELLE MUSIQUE, VONT LEUR SUGGÉRER DE LIRE TEL LIVRE ET C'EST COMME ÇA QU'ILS VONT S'INFLUENCER <sup>238</sup> ».**

En ce qui a trait plus particulièrement aux médias sociaux, la même chercheuse a indiqué que :

**« CEUX QUI SONT DÉJÀ DE GRANDS CONSOMMATEURS CULTURELS VONT UTILISER LES MÉDIAS SOCIAUX POUR BÉNÉFICIER D'UNE OFFRE PLUS IMPORTANTE OU POUR ALLER CHERCHER DE L'INFORMATION PLUS FACILEMENT SUR LES ŒUVRES QU'ILS AIMENT <sup>239</sup> ».**

Ainsi, le milieu culturel francophone peut certainement se réjouir des occasions qu'offrent les nouvelles technologies pour **créer des liens** et **briser l'isolement**. Les témoins ont rapporté que ces nouvelles technologies ont contribué à changer les rapports et les échanges culturels entre les citoyens francophones du Canada. **Mais leur utilisation comporte aussi des risques, du fait qu'il s'agit d'un milieu où l'anglais est omniprésent et où les jeunes sont portés, naturellement, à consommer des produits culturels en anglais.** La FCCF a fait part des défis suivants :

« [I]L EST PARFOIS DIFFICILE DE S'AFFIRMER COMME MINORITÉ ET DE SE DISTINGUER COMME FRANCOPHONE DANS CETTE MER D'INFORMATIONS. CECI EST D'AUTANT PLUS VRAI QUE NOMBRE DE NOS ORGANISMES AVEC QUI NOUS TRAVAILLONS ONT PEU DE RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES À Y CONSACRER. LE DÉFI EST DE TAILLE PUISQUE LE WEB ÉVOLUE RAPIDEMENT ET QU'IL EST DIFFICILE DE SUIVRE TOUTES LES NOUVELLES TENDANCES. DÈS QUE L'ON DÉVELOPPE DES NOUVELLES STRATÉGIES, ELLES DEVIENNENT RAPIDEMENT DÉSUÈTES ET CE, PARFOIS MÊME AVANT LA FIN DE LEUR MISE EN ŒUVRE <sup>240</sup> ».

Quelques institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture ont déjà entrepris d'**occuper l'espace en français sur la Toile**. C'est notamment le cas de l'ONF. À ce sujet, la représentante de cette institution a exprimé l'avis suivant :

« NOTRE POINT DE VUE EST QUE LA PRÉSENCE FRANCOPHONE EST TOUJOURS INSUFFISANTE SUR LE [W]EB. C'ÉTAIT D'AILLEURS L'UN DES OBJECTIFS IMPORTANTS D'ONF.CA D'OFFRIR UNE PLACE DE CHOIX POUR LA CULTURE FRANCOPHONE SUR LE [W]EB. L'AFFLUENCE AUGMENTE DOUCEMENT AVEC LES ANNÉES, QUE CE SOIT AVEC RADIO-CANADA, TOU.TV OU DAILYMOTION OÙ L'ON RETROUVE PLUS DE PRODUCTIONS FRANCOPHONES, MAIS NOUS AIMERIONS EN VOIR PLUS. GRÂCE AUX OUTILS SOCIAUX, MAINTENANT, L'ESPACE FRANCOPHONE PREND DE L'AMPLEUR, MAIS IL S'AGIT SOUVENT DE TRADUCTION. [...] NOUS ÉTIIONS CONSCIENTS, À L'ONF, QU'IL FALLAIT OFFRIR PLUS DE CONTENU FRANCOPHONE SI NOUS VOULIONS ÉVITER QUE LES GENS PRENNENT D'AUTRES HABITUDES DE CONSOMMATION SUR LE [W]EB <sup>241</sup> ».

CBC/Radio-Canada a aussi joué un rôle de premier plan pour augmenter le contenu francophone disponible en ligne. À cet égard, une représentante de l'institution a mentionné ce qui suit :

« LE PRINCIPAL DÉFI DES CANADIENS, PARTICULIÈREMENT DES FRANCOPHONES DE CE PAYS, EST D'ASSURER UNE PRÉSENCE FORTE DANS L'UNIVERS NUMÉRIQUE EN CRÉANT DES ESPACES CAPABLES DE METTRE EN VALEUR UN CONTENU FRANCOPHONE ORIGINAL RICHE ET PERTINENT. C'EST EXACTEMENT L'APPROCHE ADOPTÉE PAR RADIO-CANADA LORSQU'ELLE A CRÉÉ TOU.TV, LA PLUS IMPORTANTE WEBTÉLÉ FRANCOPHONE EN AMÉRIQUE DU NORD, IMAGINÉE, INITIÉE ET OPÉRÉE PAR RADIO-CANADA. TOU.TV EST UN PARTENARIAT QUI REGROUPE PLUSIEURS PRODUCTEURS ET DIFFUSEURS FRANCOPHONES D'ICI ET DE PARTOUT DANS LE MONDE <sup>242</sup> ».



**Les audiences publiques ont par ailleurs fait ressortir des lacunes du côté de la disponibilité d'ouvrages numériques en français.** Un représentant du CEFRIQ a fait remarquer un déséquilibre important pour ce qui est des ressources disponibles en français sur Amazon <sup>243</sup>. Un représentant de l'Association nationale des éditeurs de livres a fait part au Comité sénatorial de l'existence, depuis 2009, d'un entrepôt du livre numérique comptant plus de 9 000 ouvrages produits en français par les éditeurs du Québec et d'ailleurs au Canada <sup>244</sup>. La moitié des éditeurs canadiens-français y sont représentés à l'heure actuelle <sup>245</sup>. Le ministre du Patrimoine canadien a commenté la situation de la façon suivante :

« IL NE FAUT PAS OUBLIER QU'ON EN EST ENCORE AUX TOUT DÉBUTS DE CETTE TECHNOLOGIE. [...] LORSQU'ON ACHÈTE DES LIVRES EN LIGNE, PAR EXEMPLE AVEC SON IPAD, LA BOUTIQUE VIRTUELLE DE CETTE TECHNOLOGIE RISQUE DE NE PAS AVOIR AUTANT DE CONTENU EN FRANÇAIS QUE D'AUTRES LIBRAIRIES VIRTUELLES. CELA S'ARRANGERA AVEC LE TEMPS. [...] À MESURE QUE LES GENS SERONT DE PLUS EN PLUS NOMBREUX À ACHETER L'APPAREIL ET À SE RENDRE COMPTE QU'IL EXISTE UN MARCHÉ, LES CHOSES CHANGERONT <sup>246</sup> ».

La FCCF a ajouté son grain de sel pour expliquer les défis vécus dans l'industrie du livre :

« [P]OUR L'INDUSTRIE DU LIVRE FRANCOPHONE HORS QUÉBEC, IL NE RESTE QUE QUELQUE 17 LIBRAIRIES FRANCOPHONES HORS QUÉBEC. POURTANT, C'EST PAR ELLES QU'ON PEUT MIEUX REJOINDRE LES LECTEURS À L'ÉCHELLE LOCALE. IL FAUT FAIRE ATTENTION DE NE PAS TOUT ANÉANTIR AVEC LE NUMÉRIQUE. C'EST D'AILLEURS POURQUOI LE REGROUPEMENT DES ÉDITEURS CANADIENS-FRANÇAIS PARTICIPE AU PROJET L'ENTREPÔT NUMÉRIQUE MENÉ PAR L'ASSOCIATION NATIONALE DES ÉDITEURS DU LIVRE. LES DÉFIS TECHNIQUES SONT DONC APPRIVOISÉS POUR CE SECTEUR AU NIVEAU DE LA NUMÉRISATION DU LIVRE, MAIS LE TRAVAIL RESTE À FAIRE AU NIVEAU DU DÉVELOPPEMENT DE STRATÉGIES DE COMMERCIALISATION MIXTE POUR FAVORISER LA VENTE DE LIVRES PAPIER TOUT EN DÉVELOPPANT LES VENTES DE LIVRES

NUMÉRIQUES. VOUS CONVIENDREZ QUE C'EST TOUT UN CASSE-TÊTE AVEC LES PETITS MOYENS DONT DISPOSENT CERTAINES DES PLUS PETITES MAISONS D'ÉDITION <sup>247</sup> ».

Dans un suivi envoyé au Comité sénatorial, les enjeux relatifs au numérique dans l'industrie de l'édition ont été décrits de la façon suivante par le Regroupement des éditeurs canadiens-français :

- ▣ **Les formats :** Pour l'instant, les livres en format numérique sont disponibles en PDF interactif ou en ePub. Ce deuxième format, préféré par plusieurs utilisateurs, entraîne beaucoup plus de coûts et de travail de vérification. Le ePub3, un format amélioré, se dessine déjà à l'horizon. Toutes les tablettes ne lisent pas tous les formats. Sachant cela, on comprend que la mutation en format numérique entraîne plusieurs manipulations sans que nous ne soyons jamais certains qu'il s'agit du format final ou optimal. Nos éditeurs ont peu de ressources humaines pour assurer tous les suivis nécessaires.

- ▣ **L'attrait de la littérature anglo-saxonne** : Le monde numérique a été pris d'assaut par les acteurs de l'industrie anglo-saxonne du livre. Nous entendons souvent les lecteurs francophones se plaindre de manque d'offre dans leur langue. Même si nos livres sont disponibles, les gens ne les trouvent pas toujours ou ne pensent même pas à les chercher. Dans des milieux où la culture anglo-saxonne représente un grand attrait comme certaines communautés francophones et acadiennes, nous devons trouver des façons de nous faire connaître.
- ▣ **La commercialisation** : Le format numérique élimine le transport et permet de rejoindre des publics qui ont moins facilement accès aux livres papier des éditeurs. Par contre, la commercialisation des livres numériques est très éclatée (de multiples sites) et les sites les plus populaires comme Amazon ou Apple ont tendance à promouvoir les plus grands vendeurs. Comment des petits joueurs peuvent-ils mieux rejoindre leur public dans la sphère numérique?
- ▣ **Le prix** : Les clients s'étonnent souvent que les prix ne soient pas plus bas. En français, la norme fixe le prix autour de 75 % du prix papier. Les clients comprennent mal que nous n'avons pas le marché anglo-saxon pour absorber les chutes de prix et que pour l'instant, le tournant numérique représente plus d'investissements que de gains.
- ▣ **Le système de prêt** : Le Québec a développé un système de prêt chronodégradable pour ses bibliothèques. Après la période prescrite de location, le fichier disparaît du lecteur. Nous sommes toujours en attente pour l'universalisation du même genre de système (respectueux de la chaîne du livre) ailleurs au Canada <sup>248</sup>.

Dans le secteur de la musique, force est de constater qu'un grand nombre de jeunes francophones consomment de la musique en anglais. Il en est de même pour les films. Il faut donc trouver des moyens d'attirer leur attention vers la consommation de produits culturels et artistiques dans leur langue. C'est pourquoi l'ONF offre du cinéma numérique dans les communautés éloignées, une façon efficace et abordable d'offrir du contenu en milieu minoritaire <sup>249</sup>. La FCCF a cité le cas de l'Alliance nationale de l'industrie musicale, qui a développé une liste de diffusion, sur YouTube, pour mousser les clics de vidéos d'artistes des communautés francophones en situation minoritaire <sup>250</sup>.

### **Promouvoir les arts et la culture en ligne : rapprocher les différentes communautés**

Plusieurs témoins ont reconnu que la promotion permet d'**accroître l'offre auprès des publics intéressés**, d'**augmenter les revenus** et d'**attirer les jeunes**. La création d'infrastructures virtuelles et de banques de données interactives, la mise en réseau de lieux multidisciplinaires de diffusion culturelle, de même que l'appui à la formation et au développement des capacités des artistes font partie des solutions envisagées. Mais dans cette nouvelle réalité numérique, certains artistes passent plus de temps à faire de la promotion qu'à créer de nouvelles œuvres <sup>251</sup>. Du côté des organismes culturels, la volonté est grande, mais les moyens sont parfois limités, comme l'a indiqué une chercheuse :

« IL Y A UNE VOLONTÉ DE SE Doter de ces outils parce qu'on voit bien que cela rapporte. On peut faire une promotion des œuvres et des artistes de la culture francophone beaucoup plus facilement. En même temps, cela demande des ressources parfois importantes pour des organismes communautaires qui n'en ont souvent pas beaucoup. Alors cela dépend des personnes qui sont là. Elles peuvent être plus ou moins à l'aise avec ces technologies, elles peuvent proposer des projets assez innovants, elles ont parfois à gérer simplement le quotidien et elles n'ont pas le temps d'alimenter des sites web. Il y a une inégalité de ce point de vue, en tout cas en ce qui a trait aux ressources. Cependant, la volonté est là parce que cela donne une visibilité vraiment importante <sup>252</sup> ».

Les constats qui précèdent semblent également s'appliquer aux communautés anglophones du Québec. Dans leur cas, les possibilités en matière de **réseautage** vont même au-delà du strict cadre communautaire puisque les artistes représentent une occasion d'encourager le dialogue avec la majorité francophone. L'ELAN a fait part au Comité sénatorial d'un projet en cours d'élaboration qui attirera l'attention sur les artistes anglo-Québécois.

« NOUS ALLONS PRENDRE LES HISTOIRES DES ARTISTES DE LA RADIO, DE LA TÉLÉVISION, DU WEB ET DE L'ÉDITION ET ESSAYER DE LES TRANSMETTRE À LA MAJORITÉ FRANCOPHONE, À NOS VOISINS, POUR CRÉER UN AUDITOIRE, MAIS AUSSI POUR CHANGER CERTAINS STÉRÉOTYPES NÉGATIFS AUXQUELS NOUS BUTONS CONSTAMMENT. LES ARTISTES SONT DES PERSONNES POSITIVES, INTÉGRÉES ET TRÈS BILINGUES <sup>253</sup> ».

**Par ailleurs, tant chez les francophones que chez les anglophones, les audiences publiques ont montré qu'il est important de soutenir la production indépendante pour mieux assurer le reflet des réalités des communautés de langue officielle en situation minoritaire.** Cela permet d'assurer la vitalité de la création et la création d'un contenu représentatif, fort et diversifié. Du travail se fait du côté des institutions fédérales. L'ONF, CBC/Radio-Canada et le Fonds des médias du Canada encouragent tous, d'une certaine manière, la production indépendante en milieu minoritaire. Mais pour que les producteurs indépendants puissent tirer profit des avantages de l'économie numérique, il importe qu'ils aient accès à des programmes qui tiennent compte de leurs défis particuliers et de leurs réalités propres. La FCCF a résumé les défis actuels de la façon suivante :

« L'INTÉGRATION VERTICALE DE L'INDUSTRIE DES COMMUNICATIONS ACCENTUE CETTE TENDANCE ET AMÈNE DES DÉFIS DE TAILLE. COMMENT LES PETITES ENTREPRISES FRANCO-CANADIENNES PEUVENT-ELLES FAIRE LE POIDS FACE À DE GROS EMPIRES COMMERCIAUX? LE DÉFI DU MULTIPLATEFORME, DONT ON A DÉJÀ PARLÉ, EST ENTIER ET RESENTI AU QUOTIDIEN DANS CE CHAMP D'ACTIVITÉS. EN EFFET, LES PRODUCTEURS QUI VEULENT OBTENIR DU FINANCEMENT DU FONDS DES MÉDIAS DU CANADA DOIVENT DÉPLOYER LEURS PROJETS SUR PLUS D'UNE PLATEFORME S'ILS VEULENT OBTENIR LE FINANCEMENT DÉSIRÉ. LES ÉQUIPES DES PRODUCTEURS SONT CERTES BIEN INFORMÉES, MAIS LA MAIN-D'ŒUVRE FRANCOPHONE EST PEU NOMBREUSE <sup>254</sup> ».

Le Quebec English-language Production Council était d'avis que la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* pourrait offrir des solutions à bon nombre des problèmes vécus par les producteurs indépendants <sup>255</sup>.

Par ailleurs, une chercheuse a plaidé pour un appui plus soutenu à la recherche dans le secteur des arts et de la culture, pour avoir une meilleure connaissance sur le numérique et mieux connaître les nouvelles tendances à l'égard de la consommation culturelle dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire <sup>256</sup>.

### **Les médias communautaires : un rôle central dans les communautés**

Il est largement reconnu que les médias communautaires jouent un rôle essentiel pour le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, tant du côté francophone qu'anglophone. Les radios et les journaux communautaires contribuent au développement des arts et de la culture et à la vitalité des communautés. Ils permettent aux minorités francophones et anglophones de se voir et de s'entendre. Ils sont souvent des partenaires de taille dans le financement d'événements culturels qui ont lieu dans les communautés. Ils contribuent à la capacité de vivre dans sa langue en milieu minoritaire. Ils permettent de rejoindre divers publics : francophones et francophiles, anglophones, jeunes et moins jeunes, nouveaux arrivants. En bref, ces outils de communication sont la clé du reflet de la culture de langue minoritaire, de sa valorisation et de son développement. Le Comité sénatorial a souligné ce rôle de premier plan dans deux de ses rapports récents, publiés respectivement en juin 2009 et en octobre 2011 <sup>257</sup>.

#### **L'APPUI AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LE SECTEUR DES MÉDIAS COMMUNAUTAIRES**

En 2009 et en 2011, le Comité sénatorial avait présenté des recommandations au sujet de l'appui aux médias communautaires. À la lumière des développements récents, il semble que la situation financière des médias communautaires demeure précaire, même si du travail est fait pour essayer de renverser la tendance. Dans la réponse qu'il a fournie récemment au Comité sénatorial, le gouvernement fédéral a rappelé les obligations qui incombent aux institutions fédérales et a fait mention du travail effectué par le Comité de concertation sur la publicité et les médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le gouvernement est cependant resté muet sur le possible développement d'un plan stratégique assorti de critères précis et de ressources suffisantes pour répondre aux défis identifiés par les représentants des médias communautaires et n'a pas donné d'indication claire au sujet de l'appui aux nouvelles technologies.

Selon un Sondage Léger-Marketing <sup>258</sup>, 65 % du lectorat francophone affirme lire les journaux communautaires au moins aussi souvent que les autres journaux. Ils le font principalement pour consulter les nouvelles communautaires (55 %) et parce qu'ils sont parmi les seuls journaux francophones (38 %). Les lecteurs estiment que ces journaux sont crédibles (95 %) et engagés dans la communauté (89 %). Du côté des radios communautaires francophones, le taux d'auditoire est de 60 %, pour une moyenne d'écoute de 7,2 heures

par semaine. Les auditeurs écoutent ces radios parce qu'elles sont les seules radios francophones (41 %). Ils estiment que ces dernières sont engagées dans la communauté (92 %), qu'elles se distinguent des autres radios (83 %) et que le contenu est crédible et divertissant (78 %).

### **Des médias communautaires qui manquent de ressources**

Malgré leur contribution reconnue, les représentants des médias communautaires estiment ne pas recevoir suffisamment d'aide du gouvernement fédéral pour maintenir leurs acquis et renforcer leurs capacités. Ils demeurent confrontés à certains défis qui les empêchent de réaliser leur plein potentiel, que ce soit en matière de distribution, de financement ou de placement publicitaire.

Concernant le fonctionnement même des journaux communautaires, des lacunes persistent, comme en témoignent les récents impacts financiers qu'ont dû subir quatre journaux communautaires francophones à la suite des changements apportés au volet « Aide aux éditeurs » du Fonds des médias du Canada. Comme l'a fait remarquer le directeur général de l'Association de la presse francophone, pour ces quatre journaux la perte de financement entraînera une perte de ressources, un stress financier et probablement une perte de viabilité à long terme <sup>259</sup>.

**Depuis l'avènement d'Internet, les médias sont en profonde mutation.** Cela comporte des avantages, comme celui d'assurer une présence outre-frontière, mais aussi des désavantages. En ce qui concerne **le développement des capacités technologiques**, il semble que la pente soit assez difficile à remonter pour les médias communautaires. En parlant des avancées technologiques dans les communautés, la FCFA a fait remarquer que les médias communautaires n'étaient pas en mesure de suivre la cadence.

« LES GRANDS RADIODIFFUSEURS PRIVÉS DE LANGUES FRANÇAISE ET ANGLAISE Y SONT DÉJÀ, MAIS PAS NOS RADIOS COMMUNAUTAIRES, FAUTE DE RESSOURCES ET DE CAPACITÉ. [...] NOS RADIOS COMMUNAUTAIRES [N'ONT PAS D'APPLICATIONS MOBILES] PARCE QU'ELLES N'EN ONT PAS LES MOYENS. LEUR GRAND DÉFI EST DE POUVOIR ÊTRE SUR LES PLATEFORMES QUE NOS JEUNES UTILISENT, ET CE, DE PLUS EN PLUS JEUNES <sup>260</sup> ».

Les médias communautaires ont **des besoins criants en matière de ressources, à la fois humaines et financières**, et cela est d'autant plus vrai lorsque l'on traite des nouvelles technologies. Comme l'a indiqué le directeur général de l'Association de la presse francophone devant le Comité sénatorial :

« ÊTRE PRÉSENT SUR LE WEB, C'EST UNE CHOSE; ÊTRE PERTINENT ET VIABLE FINANCIÈREMENT, C'EST AUTRE CHOSE. LE NIVEAU DE DÉVELOPPEMENT DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE NOS MEMBRES VARIE CONSIDÉRABLEMENT D'UN JOURNAL À L'AUTRE ET JE DIRAIS MÊME, POUR CHAQUE JOURNAL, LA PERFORMANCE SUR LE WEB CONNAÎT DES HAUTS ET DES BAS, SELON LES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES EN PLACE À TOUT MOMENT DONNÉ <sup>261</sup> ».

Pour plusieurs journaux communautaires, tant du côté francophone qu'anglophone, la priorité va du côté de la publication d'un produit imprimé. Peu de journaux vendent des abonnements en ligne, car cette opération est peu rentable. De fait, la publication en ligne est vue comme un surplus, malgré tout le potentiel qu'on lui reconnaît, qui génère peu ou pas de revenus additionnels. Le directeur général de l'Association de la presse francophone est même allé jusqu'à dire :

**« LA RENTABILITÉ N'ÉTANT PAS AU RENDEZ-VOUS, LE WEB DEMEURE UN COMPLÉMENT POUR LE JOURNAL ET PARFOIS MÊME UN FARDEAU <sup>262</sup> ».**

Le Comité sénatorial a rencontré les représentants d'un journal hebdomadaire indépendant, le *Hudson/Saint-Lazare Gazette* qui rejoint la population de Hawkesbury jusqu'à l'ouest de l'île de Montréal. Il faut se rappeler que la population d'expression anglaise dans cette région augmente de façon très importante. Le journal joue donc un rôle crucial au sein de la communauté en faisant la promotion des activités anglophones qui se déroulent dans la région, tout en essayant de maintenir les contacts avec la majorité francophone.

Mais le journal demeure confronté à certains défis en matière de distribution et de concurrence avec les grandes chaînes. L'an dernier, dans le cadre d'autres audiences publiques, les représentants du journal avaient fait remarquer que le *Hudson/Saint-Lazare Gazette* était le premier hebdomadaire à paraître sur le Web au Canada <sup>263</sup>. Cette année, ils ont fait la distinction entre les besoins de la communauté réelle, qui consomme un produit imprimé, et ceux de la communauté virtuelle, à la recherche de contenu actualisé en temps réel. Ils ont signalé l'importance d'avoir une masse critique pour justifier une présence en ligne :

**« POUR UN JOURNAL HEBDOMADAIRE, UNE DES DIFFICULTÉS CONSISTE À TROUVER LA MASSE CRITIQUE NÉCESSAIRE POUR SERVIR TANT LA COMMUNAUTÉ VIRTUELLE QUE LA COMMUNAUTÉ RÉELLE POUR LESQUELLES NOUS PUBLIONS NOTRE JOURNAL CHAQUE SEMAINE. POUR LA COMMUNAUTÉ RÉELLE, C'EST FACILE, LE JOURNAL EST PUBLIÉ SUR PAPIER. LES COPIES IMPRIMÉES SONT DISTRIBUÉES. MAIS POUR LA COMMUNAUTÉ VIRTUELLE, IL FAUT ÉTABLIR UNE HABITUDE. LES GENS CONSULTENT INTERNET EN SACHANT QU'ILS TROUVERONT CE QU'ILS CHERCHENT. ILS VONT REVENIR TOUTES LES SEMAINES OU TOUTS LES JOURS. CEPENDANT, SI VOUS NE POUVEZ PAS ACTUALISER VOTRE CONTENU TOUTS LES JOURS, IL NE FAUT PAS PRÉTENDRE LE CONTRAIRE. [...] NOUS DEVONS FAIRE ATTENTION DE NE PAS PROMETTRE À LA COMMUNAUTÉ VIRTUELLE DES CHOSES QUE NOUS NE POUVONS PAS OFFRIR SUR PAPIER. [...] NOUS NE POUVONS PAS ASSURER UNE PRÉSENCE PLUS GRANDE QUE CE QUE NOUS PERMETTENT RAISONNABLEMENT NOS MOYENS. [...] NOUS NE FAISONS PAS LE SITE WEB POUR FAIRE DE L'ARGENT, CAR C'EST UNE PERTE D'ARGENT POUR NOUS PRÉSENTEMENT. NOUS LE FAISONS POUR GARDER LE LECTORAT, QUI EST TRÈS IMPORTANT <sup>264</sup> ».**

**Les journaux qui œuvrent dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire s'interrogent donc sur la pertinence et les ressources qu'elles peuvent accorder à leur présence Web.** C'est le cas aussi pour les journaux régionaux du Québec, mais pour eux, le plus grand défi demeure la traduction du contenu :

« NOS MEMBRES SONT CONSCIENTS DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE, MAIS ILS MANQUENT DE RESSOURCES POUR LA METTRE EN ŒUVRE. CELA NÉCESSITE, DANS LA PLUPART DES CAS DANS NOS JOURNAUX, D’AFFECTER UN JOURNALISTE, UN CONCEPTEUR OU UN AUTRE EMPLOYÉ POUR GÉRER LE SITE ET INCITER PLUS FORTEMENT CEUX QUI PAYENT LES FACTURES À TROUVER UN TRADUCTEUR PROFESSIONNEL QUALIFIÉ <sup>265</sup> ».

Dans cette même lignée, le *Hudson/Saint-Lazare Gazette* se donne comme mission d’offrir à la population de sa région de l’information en anglais qui, autrement, ne serait pas accessible compte tenu des politiques linguistiques en vigueur au Québec. Pour illustrer ces propos, l’éditrice du journal a cité l’exemple d’une élection municipale qui était sur le point de se tenir dans la région.

« IL Y A BEAUCOUP D’INFORMATIONS QUE LES FRANCOPHONES TIENNENT POUR ACQUIS[ES] ALORS QUE LES ANGLOPHONES NE REÇOIVENT PAS CES INFORMATIONS. C’EST NOUS QUI DEVONS, SUR NOTRE SITE, DIRE AUX GENS QU’IL Y AURA UNE ÉLECTION, OÙ ET QUAND ELLE SE TIENDRA, ET LES INFORMATIONS À SAVOIR <sup>266</sup> ».

**Les radios communautaires vivent un dilemme financier semblable.** Internet est venu bouleverser le modèle d’affaires traditionnel, où les revenus fondés sur la publicité laissent maintenant place à la culture de la gratuité <sup>267</sup>. Dans un contexte où les ressources sont limitées, la priorité pour ces radios demeure la radiodiffusion plutôt que la présence en ligne. Aux dires de l’Alliance des radios communautaires du Canada :

« POUR POUVOIR POURSUIVRE NOTRE MISSION DE FAÇON EFFICACE EN MÊME TEMPS QU’ON ADHÈRE À CES NOUVELLES TECHNOLOGIES, ENCORE FAUT-IL AVOIR LES RESSOURCES HUMAINES, TECHNIQUES ET FINANCIÈRES. SAUF QUE, NON SEULEMENT ON NE DISPOSE PAS DES MÊMES POSSIBILITÉS FINANCIÈRES QUE CES GRANDS CONGLOMÉRATS DONT JE PARLAIS TOUT À L’HEURE, QUI ONT LA POSSIBILITÉ D’ALLER SUR INTERNET, MAIS VRAIMENT À FOND DE TRAIN, NON SEULEMENT ON NE PEUT PAS SUIVRE LA PARADE, MAIS EN PLUS, ON EST ASSUJETTIS À DES RÈGLES EN VERTU DE NOTRE STATUT DE MÉDIA COMMUNAUTAIRE. CELA N’ENLÈVE RIEN À L’IMPORTANCE DE NOTRE RÔLE POUR LES COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES MINORITAIRES AU PAYS, MAIS CERTAINES CONTRAINTES LIÉES À DU CONTENU SPÉCIALISÉ, LES CHOSES DU GENRE, PEUVENT ENTRAVER NOTRE MANDAT UN PEU. NOTRE RÔLE EST ESSENTIEL ET EST RECONNU PAR L’ENSEMBLE DU SECTEUR DES MÉDIAS TOUT COMME L’ÉTAT CANADIEN, MAIS ON REGRETTE DE NE PAS DISPOSER DE TOUS LES OUTILS NÉCESSAIRES À L’ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS, DANS UN UNIVERS MÉDIATIQUE EN PLEINE MUTATION ET COMPÉTITIF COMME RAREMENT AUPARAVANT <sup>268</sup> ».

Par ailleurs, la question de la **publicité gouvernementale** revient souvent lorsqu’on s’adresse aux médias communautaires. Des obligations incombent aux institutions fédérales en vertu des articles 11 et 30 de la *Loi sur les langues officielles* (c.-à-d. avis et annonces destinés au public et utilisation des médias). Les témoignages ont montré qu’il semble y avoir de grandes lacunes du côté de la publicité gouvernementale sur le Web. Aux dires de l’Association de la presse francophone :

« AUTREMENT DIT, LORSQU'IL S'AGIT DE PUBLICITÉ WEB, LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL NE PASSE PAS PAR LES MÉDIAS ÉTABLIS DANS LES COMMUNAUTÉS <sup>269</sup> »).

Pour un journal indépendant comme le *Hudson/Saint-Lazare Gazette*, la totalité des revenus provient de la vente de publicité. Ce journal étant distribué gratuitement, il n'est pas admissible au financement offert dans le cadre du Programme d'aide aux publications de Patrimoine canadien. Dans un tel contexte, les recettes provenant de la publicité gouvernementale apparaissent d'autant plus importantes, mais l'achat de telles publicités se fait rare pour ce journal <sup>270</sup>.

### Vers des médias communautaires branchés

**Malgré le manque de ressources, plusieurs journaux et radios communautaires assurent une présence en ligne ainsi que dans les médias sociaux, tant du côté francophone qu'anglophone.** Les représentants des médias communautaires sont en effet conscients qu'il faut occuper l'espace et être présents auprès des communautés, mais il y a beaucoup de travail à faire pour que les francophones se sentent interpellés en ligne <sup>271</sup>. Selon un Sondage Léger-Marketing <sup>272</sup>, 34 % des lecteurs de journaux francophones ont consulté le site Internet des journaux en question en l'espace d'un mois. Du côté des radios communautaires, ce sont 23 % des auditeurs qui ont consulté le site Internet correspondant en l'espace d'un mois.

Les représentants du *Hudson/Saint-Lazare Gazette* ont souligné un autre défi associé à la présence en ligne, celui du droit d'auteur. De l'information en ligne est accessible rapidement, facilement et souvent gratuitement. Ce journal hebdomadaire a donc pris des mesures pour essayer de contrer le piratage d'information <sup>273</sup>.

Il y a de nombreux projets innovateurs qui prennent place au sein des médias communautaires. C'est ainsi que l'Alliance des radios communautaires créera sous peu des applications mobiles pour permettre aux gens d'écouter la radio sur leur appareil mobile <sup>274</sup>. Des projets de collaboration ont aussi pris naissance entre les radios et les journaux communautaires francophones.

« ACTUELLEMENT, ON ASSISTE À L'ÉMERGENCE DE CERTAINS PROJETS QUI POURRAIENT EFFECTIVEMENT PRENDRE DES ALLURES D'ACTIVITÉS MULTISECTORIELLES, AVEC DU WEB, DE L'ÉCRIT, DE L'AUDIO, MÊME DANS CERTAINS CAS DE LA VIDÉO. ON A VU, PAR EXEMPLE, UN JOURNAL ET UNE RADIO S'ASSOCIER POUR PARTAGER LEURS RESSOURCES JOURNALISTIQUES AFIN DE POUVOIR TIRER LEUR ÉPINGLE DU JEU <sup>275</sup> »).

Du côté anglophone, les journaux régionaux ont tiré profit des centres communautaires d'apprentissage pour organiser des vidéoconférences <sup>276</sup>.



## La jeunesse : une clientèle cible

### Intéresser les jeunes dès le tout jeune âge...

Les audiences publiques du Comité sénatorial ont montré que les jeunes s'intéressent tout particulièrement aux nouvelles technologies et aux médias sociaux. **Les jeunes francophones et les jeunes anglophones doivent se retrouver sur la Toile, et cela doit commencer dès leur tout jeune âge.** Les jeunes enfants sont exposés très tôt aux nouvelles plateformes, aux jeux interactifs, aux tablettes intelligentes, et ils apprennent très vite. Il faut donc trouver l'occasion d'**accrocher leur attention dès le départ**, de **susciter leur intérêt là où ils sont**, et de **le faire dans leur langue**.

La Fédération de la jeunesse canadienne-française est d'avis que l'utilisation de ces médias par les jeunes fait partie de leurs réalités. Ces derniers ont accès aux ordinateurs dès le début de leur éducation et même à la maison.

« POUR EUX, IL NE S'AGIT PAS DE "NOUVEAUX MÉDIAS", MAIS SIMPLEMENT DES MÉDIAS QU'ILS CONNAISSENT, MAÎTRISENT ET UTILISENT QUOTIDIENNEMENT <sup>277</sup> ».

Plusieurs initiatives visant le développement des nouvelles technologies ont déjà été mises sur pied dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. **Pour plusieurs, les jeunes sont des éléments essentiels pour assurer l'épanouissement à long terme dans ces communautés.** Les communautés francophones et acadiennes ont déjà, à plusieurs points de vue, reconnu l'urgence d'agir. La FCFA a donné l'exemple suivant :

« QUELQUES JOUEURS ONT FAIT DES AVANCÉES REMARQUABLES. PAR EXEMPLE, TFO OFFRE UN BON NOMBRE D'APPLICATIONS, DONT UNE APPLICATION MINI-TFO POUR LES ENFANTS DE DEUX À SIX ANS <sup>278</sup> ».

Le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles a lui-même reconnu l'utilité des médias sociaux pour rejoindre les jeunes dans leur milieu :

« LES MÉDIAS SOCIAUX SONT UN OUTIL FORMIDABLE POUR TRANSMETTRE DES CONNAISSANCES À NOS JEUNES SUR TOUTES SORTES DE SUJETS, Y COMPRIS NOTRE PATRIMOINE ET NOTRE IDENTITÉ <sup>279</sup> ».

Comme on le sait, la rétention des jeunes est un sujet qui préoccupe au plus haut point les communautés anglophones du Québec. Devant le Comité sénatorial, le QCGN a fait remarquer ceci :

« DANS NOS COMMUNAUTÉS DE LANGUE ANGLAISE, NOUS DEVONS TROUVER DES MOYENS D'ENCOURAGER LES JEUNES ANGLOPHONES À RESTER AU QUÉBEC [...]. [...] IL FAUT QUE LES JEUNES ANGLOPHONES DU QUÉBEC SE SENTENT EN CONTACT AVEC DU CONTENU QUI NE VIENT PAS DES ÉTATS-UNIS, MAIS BIEN DES ANGLOPHONES OU DES FRANCOPHONES DU QUÉBEC. IL FAUT LES AMENER À SENTIR CE LIEN. NOUS DEVONS FAIRE TOUT CE QU'IL FAUT POUR QUE LES JEUNES QUÉBÉCOIS ANGLOPHONES VEUILLENT RESTER AU QUÉBEC, TROUVENT QU'IL EST INTÉRESSANT DE LE FAIRE DANS NOTRE COMMUNAUTÉ MINORITAIRE <sup>280</sup> ».

Des représentants du milieu de l'éducation ont indiqué que les nouvelles technologies permettent d'appuyer les communautés anglophones en gardant les jeunes en région <sup>281</sup>.

### ... jusqu'au marché du travail

La jeunesse constitue une clientèle cible dans le contexte de la fonction publique. **Il apparaît important que les organisations gouvernementales puissent tirer profit de leur expertise et de leur intérêt à l'égard des nouvelles technologies**, car la concurrence dans le marché de l'emploi est souvent féroce. Dans ce contexte, les organisations publiques et privées sont appelées à repenser leurs modes de fonctionnement pour tenir compte de l'arrivée d'une nouvelle génération sur le marché du travail, très branchée sur le numérique, et de l'évolution fulgurante de l'usage du Web 2.0 au sein de la population.

Pour que la fonction publique demeure un milieu de travail de choix aux yeux des jeunes Canadiens et pour que les institutions fédérales soient en mesure de répondre aux exigences en matière de langues officielles, il apparaît essentiel de considérer la question du **recrutement de jeunes diplômés bilingues**. Les données récentes le montrent, les jeunes sont de véritables adeptes des médias sociaux. Le CEFRIO a bien résumé l'importance des nouvelles technologies pour les jeunes qui arrivent sur le marché du travail :

« 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 [COLLABORER]. ILS SONT HABITUÉS À FAIRE AFFAIRE AVEC LEUR RÉSEAU POUR TROUVER UNE SOLUTION <sup>282</sup> ».

Le président du Conseil du Trésor a témoigné dans le même sens :

« J'OSERAIS DIRE, APRÈS AVOIR EU QUELQUES DISCUSSIONS SUR CE SUJET, QUE SI NOUS ESSAYONS DE RECRUTER LES PERSONNES LES PLUS COMPÉTENTES ET BRILLANTES, DE FORMIDABLES JEUNES GENS PRÊTS À S'ENGAGER DANS LA FONCTION PUBLIQUE, ET QUE CEUX-CI ONT L'HABITUDE D'AVOIR LEUR TABLETTE ÉLECTRONIQUE CONNECTÉE ET DE RECEVOIR DES RÉACTIONS INSTANTANÉES DES MÉDIAS SOCIAUX ET PEUVENT FAIRE LA MOITIÉ DE LEUR TRAVAIL AU CAFÉ DU COIN SANS AUCUNE DIFFICULTÉ, ET QU'ILS SE RETROUVENT DU JOUR AU LENDEMAIN FONCTIONNAIRES ET QUE RIEN DE CELA NE SOIT DISPONIBLE, CE SERAIT UNE SITUATION INSOLITE. JE CROIS QUE NOUS SERONS TOUS D'ACCORD SUR LE FAIT QUE NOUS SOUHAITONS FACILITER ET ENCOURAGER L'ENTRÉE DES PERSONNES DANS LA FONCTION PUBLIQUE ET QUE L'UTILISATION DE CE GENRE D'OUTILS PEUT LEUR SERVIR À EXCELLER ET À MENER À BIEN LEUR TRAVAIL <sup>283</sup> ».

Selon une fonctionnaire du SCT, les médias sociaux sont loin d'être une mode éphémère :

« [D]E RÉCENTES ÉTUDES MONTRENT QUE MAINTENANT LA MOITIÉ DES CANADIENS SE SERVENT DÉSORMAIS RÉGULIÈREMENT DES MÉDIAS SOCIAUX. PRESQUE 100 % DES JEUNES DE LA GÉNÉRATION QUI ENTRE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL S'EN SERVENT <sup>284</sup> ».

Divers programmes destinés aux étudiants et aux jeunes diplômés existent au sein de la fonction publique (p. ex., Programme fédéral d'expérience de travail étudiant, Programme coop, Recrutement postsecondaire). En plus de ces programmes spécifiques, les jeunes qui veulent faire carrière dans la fonction publique peuvent postuler aux postes affichés dans le cadre des campagnes régulières de recrutement. Comme nous l'avons vu, la Commission de la fonction publique a pris différentes mesures pour rejoindre les jeunes pour faire carrière dans la fonction publique, que ce soit par l'entremise des universités ou des collèges, de son portail Web ou des médias sociaux. Aux dires d'un représentant de l'institution, ces mesures permettent d'encourager plusieurs jeunes Canadiens à poursuivre leur apprentissage d'une deuxième langue et de maintenir leurs compétences linguistiques <sup>285</sup>. Pour ce qui est de l'usage des nouvelles technologies, la Commission de la fonction publique aimerait éventuellement faire usage de tests par Internet non surveillés.

« À LONG TERME, JE PENSE QUE LES TESTS EN LIGNE AMÉLIORERONT L'ACCESSIBILITÉ ET PERMETTRONT À UN PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES DE LES EFFECTUER ET AINSI D'AVOIR LA POSSIBILITÉ DE PARTICIPER À L'EMBAUCHE À LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE <sup>286</sup> ».

L'École de la fonction publique, dans le cadre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne*, a donné à quelques centaines d'étudiants de dix universités canadiennes l'accès à des produits d'apprentissage en ligne, notamment des programmes de cours en français et en anglais. Ce projet visait à favoriser le perfectionnement et le maintien de la connaissance des deux langues officielles au-delà de l'école secondaire ; il visait aussi à contribuer au renouvellement de la fonction publique en s'assurant de pouvoir compter sur des candidats qualifiés et compétents qui répondent aux exigences actuelles et futures en matière de bilinguisme <sup>287</sup>. L'École de la fonction publique offre aussi des cours en ligne à ses fonctionnaires, tous offerts dans les deux langues officielles.

« ELLE A MAINTENANT PLUS DE 70 PRODUITS DE FORMATION LINGUISTIQUE EN LIGNE QUI SONT UTILISÉS ENVIRON 80 000 FOIS PAR ANNÉE. [...] SA PRIORITÉ EST D'ÊTRE L'ÉCOLE DE CHOIX DES FONCTIONNAIRES EN OFFRANT D'EXCELLENTES EXPÉRIENCES D'APPRENTISSAGE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES, PARTOUT AU PAYS. DE PLUS EN PLUS DE FONCTIONNAIRES ONT RECOURS À L'APPRENTISSAGE EN LIGNE ET À DISTANCE. LA GESTION DE TOUS LES COURS EN LIGNE ET EN CLASSE EST ASSURÉE AU MOYEN DU SYSTÈME HARMONISÉ DE GESTION DE L'APPRENTISSAGE DE L'ÉCOLE, AUQUEL TOUS LES FONCTIONNAIRES ONT ACCÈS PAR L'ENTREMISE DE SON SITE WEB <sup>288</sup> ».

## Les défis

### Les programmes fédéraux : un appui insuffisant

Selon les témoignages entendus, **les programmes fédéraux permettant aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de participer aux technologies de l'information et des communications sont limités**. Mis à part le financement prévu dans le Fonds interactif du Canada pour le développement de contenu culturel interactif, qui prendra fin en 2012-2013, aucun appui spécifique n'existait dans la *Feuille de route pour la*

dualité linguistique canadienne (2008-2013). Le dernier programme de la sorte a pris fin en mars 2008.

De 1998 à 2008, le programme *Francommunautés virtuelles* a appuyé financièrement des projets visant à répondre aux besoins spécifiques des communautés francophones et acadiennes du Canada en matière de participation aux technologies de l'information et des communications. Industrie Canada était le ministère responsable de cette initiative. Dans une évaluation rendue publique en février 2008, les évaluateurs ont reconnu que le programme a eu des retombées positives sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire même s'il ne s'adressait pas exclusivement à celles-ci <sup>289</sup>. Des écarts avaient cependant été notés entre les objectifs du programme et les besoins exprimés par les communautés. C'est d'ailleurs ce qu'ont rappelé les représentants de la FCFA lorsqu'ils ont témoigné devant le Comité sénatorial. Ils se sont exprimés de la façon suivante à propos du programme :

**« À L'ÉPOQUE, IL AVAIT DÉFINITIVEMENT ÉTÉ UN SUCCÈS. AU MOMENT DE RÉEXAMINER LE PROGRAMME, ON A DÛ REVOIR UN PEU LES OBJECTIFS. AU POINT DE DÉPART, ON VISAIT À METTRE LA FRANCOPHONIE CANADIENNE SUR LE WEB. CE FUT RÉALISÉ AVEC SUCCÈS. D'IMPORTANTES OCCASIONS FURENT DONNÉES AUX COMMUNAUTÉS ET AUX ORGANISMES DES COMMUNAUTÉS. TOUTEFOIS, CE QUI A MANQUÉ, ET ON L'IGNORAIT À L'ÉPOQUE, C'EST LA FORMATION POUR FAIRE EN SORTE QUE LES GENS SOIENT OUTILLÉS PAR LA SUITE POUR CONTINUER À METTRE À JOUR LEURS SITES WEB OU EN AMÉLIORER LE CONTENU. C'EST CE SUR QUOI NOUS AIMERIONS VOIR L'ACCENT DANS UN NOUVEAU PROGRAMME DU GENRE. NOUS PENSONS QUE C'EST QUELQUE CHOSE D'IMPORTANT ET DE NÉCESSAIRE POUR L'AVENIR <sup>290</sup> ».**

Chez les communautés francophones et acadiennes, **l'appui au développement de sites Web demeure important** dans les cas de petites organisations où les ressources sont limitées, comme pour les médias communautaires ou les organismes culturels et artistiques. L'Association des municipalités bilingues du Manitoba a souligné la nécessité d'obtenir du financement de base, non seulement pour développer le contenu, mais aussi pour en assurer son maintien <sup>291</sup>. Commentant au sujet de l'ancien programme *Francommunautés virtuelles*, l'Association de la presse francophone a dit :

**« [C]E PROGRAMME COMPORTAIT UN GROS DÉFAUT : IL ÉTAIT ENTIÈREMENT AXÉ SUR DES PROJETS SPÉCIAUX. COMME ON LE SAIT, TOUT CE QUI EST NOUVELLE TECHNOLOGIE ÉVOLUE TRÈS RAPIDEMENT, LES CONNAISSANCES ET LES COMPÉTENCES REQUISES CHANGENT CONSTAMMENT, ALORS JE PENSE QUE LE LONG TERME N'EST PAS VRAIMENT LA BONNE APPROCHE. UN APPUI CONTINU ET SOUTENU À MOINS DE FRAIS SERAIT UNE APPROCHE BEAUCOUP PLUS RÉALISTE AFIN QU'UN JOURNAL OU UNE RADIO PUISSE, AVEC LE TEMPS, BÂTIR SES COMPÉTENCES ET ÊTRE EN MODE AMÉLIORATION CONTINUE <sup>292</sup> ».**

La FCCF a elle aussi commenté la disparition de ce programme ainsi que l'abolition prochaine du Fonds interactif du Canada :

**« SANS LE FINANCEMENT QU'OFFRAIENT CES PROGRAMMES, IL SERA QUASI IMPOSSIBLE POUR LES ORGANISMES DE SUIVRE LE RYTHME DE L'UNIVERS DES NOUVEAUX MÉDIAS ET DE**

CONTINUER DE PERFORMER AUTANT SUR LE WEB, LES RÉSEAUX SOCIAUX ET LES APPLICATIONS MOBILES <sup>293</sup> »).

**L'appui au développement de contenu sur les outils du Web 2.0 semble plus pertinent que jamais.** Les francophones veulent être en mesure de **participer activement à l'univers numérique**. La FCFA a indiqué qu'en matière d'accès à des contenus de langue française et de capacité à produire ces contenus, une fracture numérique existe toujours et qu'elle joue en défaveur des francophones <sup>294</sup>. **À la lumière des témoignages entendus, il semble que de l'appui ponctuel soit mis à la disposition des communautés, mais que ce dernier ne soit pas suffisant pour renverser la tendance.**

### **Les ressources et le développement des capacités**

Plusieurs témoignages ont souligné la nécessité d'appuyer **le développement des capacités ou des compétences** ainsi que le savoir-faire des producteurs de contenu dans les communautés pour tout ce qui concerne Internet et les outils du Web 2.0 (p. ex., médias sociaux, applications mobiles, etc.). Selon le CEFRIO, les données récentes montrent que les gens n'ont pas toujours les compétences de base ni les capacités requises pour se servir d'Internet et des technologies <sup>295</sup>. Cela est d'autant plus vrai pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire, qui ont besoin de compétences spéciales pour répondre aux besoins de leurs concitoyens.

« 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 [D'INTERNET]. TOUTEFOIS, IL FAUT DES MOYENS, EN FRANÇAIS POUR LES FRANCOPHONES ET EN ANGLAIS POUR LES ANGLOPHONES <sup>296</sup> »).

Les compétences associées aux nouveaux médias et aux médias sociaux sont particulières et nécessitent une formation d'appoint. Selon le CEFRIO :

« POUR TIRER LE MEILLEUR PARTI DES OUTILS DU NUMÉRIQUE, IL NE SUFFIT ÉVIDEMMENT PAS D'EN AVOIR UNE CONNAISSANCE DE BASE : IL FAUT AUSSI POSSÉDER LES COMPÉTENCES PARTICULIÈRES. [...] PAR CONSÉQUENT, LE CEFRIO PENSE QUE LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL DEVRAIT SOUTENIR LA MISE EN PLACE, PAR LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES ET ANGLOPHONES EN SITUATION MINORITAIRE, DE STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUES RÉPONDANT À LEURS BESOINS PROPRES <sup>297</sup> »).

Il se peut que les communautés ne soient pas suffisamment outillées pour suivre la cadence et c'est pourquoi elles insistent pour assurer une présence en ligne qui est pertinente. Selon la FCFA :

« AUJOURD'HUI, LE CONTENU EST GÉNÉRÉ PAR L'UTILISATEUR ET LE PROCESSUS EST RAPIDE. LES COMPÉTENCES REQUISES DE NOS JOURS POUR ÊTRE PRÉSENT, ACTIF ET INTÉRESSER LES GENS SONT DONC DE MISE. NOUS SAVONS PERTINEMMENT BIEN, PAR EXEMPLE, QUE SI LA PAGE DE LA FCFA SUR LE SITE DE TWITTER OU DE FACEBOOK N'EST PAS MISE À JOUR PENDANT UNE SEMAINE, LES GENS S'ENNUIERONT ET [S'EN IRONT]. LES CHOSES VONT VITE À CE POINT <sup>298</sup> ».

Chez les communautés francophones et acadiennes, les éléments manquants sont la capacité à produire du contenu et les ressources <sup>299</sup>. Le besoin en matière de formation et de développement des compétences semble particulièrement criant dans les secteurs de l'éducation, des arts et de la culture de même que des médias communautaires. Pour les organismes œuvrant dans ces secteurs, ne pas disposer des compétences nécessaires pour être à la fine pointe de la technologie limite la capacité à rejoindre le public cible. Une chercheuse a commenté la situation des artistes en milieu minoritaire de la façon suivante :

« IL Y A DONC DES BESOINS EN FORMATION POUR DE TRÈS JEUNES ARTISTES OU SIMPLEMENT DES CONSOMMATEURS DE LA CULTURE, MAIS AUSSI POUR DES PERSONNES AVANCÉES EN QUÊTE DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL. C'EST LE CAS TANT POUR LES ARTISTES QUE POUR CEUX QUI GÈRENT CES MILIEUX DE L'ART ET QUI ONT, PAR EXEMPLE, À CENTRALISER DES INFORMATIONS OU ÉVALUER DES SUBVENTIONS. [...] IL FAUT ÉGALEMENT CONSIDÉRER LE FAIT QUE LES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ONT DES EFFETS DIFFÉRENTS SELON LES DISCIPLINES ARTISTIQUES <sup>300</sup> ».

Dans le secteur de l'éducation, il apparaît essentiel que les enseignants soient bien outillés, qu'ils développent un intérêt pour l'utilisation des nouvelles technologies et qu'ils soient en mesure de les utiliser adéquatement en salle de classe. Cela doit commencer à la base, lors de la formation universitaire, et se poursuivre par des occasions de développement professionnel en cours de carrière. Il faut aussi tâcher de rejoindre les parents et les familles, de même que le milieu de la petite enfance. Comme l'a indiqué la Commission nationale des parents francophones :

« SANS UN ENCOURAGEMENT À EMPLOYER LE FRANÇAIS ET UNE FORMATION IMMINENTE DES CITOYENS FRANCOPHONES EN CONTEXTE MINORITAIRE, AUX BONS ET AUX MAUVAIS USAGES DES NOUVELLES TECHNOLOGIES, ON COURT À LA PERTE DE CERTAINS JOYAUX DE NOTRE PATRIMOINE ET ON VA AFFECTER LA PASSATION ET L'ENRICHISSEMENT DE NOTRE CULTURE. NOUS DEVONS ALLER VERS CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN : LES PARENTS, LE PERSONNEL DES CENTRES DE L'ENFANCE ET DE LA FAMILLE (Y COMPRIS LES SERVICES DE GARDE) ET LES ENSEIGNANTS ET LES FORMER À ÉDUCER LES FUTURES GÉNÉRATIONS AUX TECHNOLOGIES PRÉSENTES ET FUTURES <sup>301</sup> ».

Les personnes plus âgées doivent, elles aussi, trouver des façons d'approprier les nouvelles technologies. De façon générale, elles utilisent Internet et les médias sociaux dans une moindre mesure que les générations plus jeunes. Cela dit, une représentante de l'ONF a noté

que le virage numérique pris par l'institution a permis de rejoindre à la fois un auditoire jeune et plus âgé<sup>302</sup>. Un représentant de l'ELAN a fait remarquer qu'Internet et les médias sociaux sont une occasion pour les aînés anglophones de maintenir les relations avec leurs enfants et leurs petits-enfants ; ces outils permettent donc de communiquer avec un auditoire plus large, peu importe l'âge<sup>303</sup>.

**L'accès aux ressources appropriées semble aussi poser problème du côté des communautés anglophones du Québec**, qui n'ont parfois pas le personnel voulu pour assurer une présence en ligne et la maintenir active<sup>304</sup>. Ce qui pose d'autant plus problème au Québec, comme nous l'avons vu un peu plus tôt dans ce rapport, c'est la question de **la traduction des sites Web**. Certains organismes anglophones ont des sites Web en anglais seulement. D'autres les rendent disponibles dans les deux langues afin de les rendre plus visibles et d'assurer leur portée auprès de la majorité francophone du Québec. Le QCGN a fait valoir l'importance de cette pratique, tout en reconnaissant que le développement des capacités et l'accès aux ressources constituent des défis de taille<sup>305</sup>.

### **La production de contenu en français : occuper l'espace**

**Une notion qui est ressortie à de nombreuses reprises durant les audiences publiques : il faut occuper l'espace**. Cela s'applique autant pour les communautés anglophones du Québec, qui veulent voir leur culture reflétée sur la Toile, que pour les communautés francophones et acadiennes, qui veulent pouvoir y interagir dans leur langue. Et cela s'applique à tous les secteurs : communauté, éducation, médias, arts et culture. Une représentante de la FCFA a affirmé :

« LES MÉDIAS SOCIAUX PERMETTENT AUX ORGANISMES ET INSTITUTIONS DES COMMUNAUTÉS DE JOINDRE ET DE MOBILISER LES GENS COMME JAMAIS AUPARAVANT. NOTRE RÉSEAU A RECONNU CETTE OCCASION À SA JUSTE VALEUR, ET NOUS AVONS ENTREPRIS D'OCCUPER CET ESPACE<sup>306</sup> ».

Comme le montrent les récentes données statistiques, plusieurs jeunes francophones utilisent l'anglais dans le cadre de leurs activités en ligne. Pour la plupart, ils se contentent d'aller chercher l'information dans la langue dans laquelle elle est disponible. **S'il n'y a rien en français, ils se tourneront naturellement vers l'anglais**. C'est pour cette raison que les nouvelles technologies constituent un axe stratégique important pour l'avenir des communautés francophones et acadiennes, comme l'a fait remarquer la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants :

« EN EFFET, L'OMNIPRÉSENCE DE L'ANGLAIS EST AVANT TOUT UNE PRÉOCCUPATION DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES QUI VIVENT DÉJÀ DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL DOMINÉ PAR L'ANGLAIS ET QUI VOIENT LE CYBERESPACE COMME UNE AUTRE SOURCE D'ASSIMILATION. AJOUTONS UN ENGOUEMENT CERTAIN DE LA JEUNESSE POUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LES RÉSEAUX SOCIAUX, ET ON RÉALISE QU'IL S'AGIT LÀ D'UN DOSSIER IMPORTANT SUR LEQUEL IL FAUT SE PENCHER SÉRIEUSEMENT ET DE FAÇON STRATÉGIQUE<sup>307</sup> ».

Un représentant de l'Association canadienne d'éducation de langue française a exposé sa vision des choses au sujet de **la création d'espaces francophones** :

**« DE NOUVELLES PLATEFORMES VARIÉES EN ÉVOLUTION CONSTANTE ET RAPIDE POURRAIENT PERMETTRE AUX JEUNES DE DÉCOUVRIR, VIVRE ET GRANDIR EN FRANÇAIS. ENTENDONS-NOUS BIEN, IL N'EST PAS QUESTION ICI DE CRÉER DES ESPACES FRANCOPHONES POUR NE DISCUTER QUE D'ENJEUX TOUCHANT LA FRANCOPHONIE. SANS EXCLURE CETTE THÉMATIQUE FORT IMPORTANTE, L'IDÉE EST QUE LES JEUNES PUISSENT DISCUTER SUR INTERNET ET DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX DE TOUS LES SUJETS ET DE POUVOIR LE FAIRE NATURELLEMENT, EN FRANÇAIS, AVEC LEURS AMIS, LEUR FAMILLE ET LEUR RÉSEAU SOCIAL. [...] CE SERAIT L'OCCASION D'EN DISCUTER AVEC D'AUTRES JEUNES FRANCOPHONES VIVANT PARTOUT AU CANADA; UNE OCCASION DE DÉVELOPPER LEUR IDENTITÉ FRANCOPHONE NUMÉRIQUE <sup>308</sup> ».**

À son tour, un représentant de l'Association de la presse francophone a dit :

**« ON A BESOIN D'OFFRIR QUELQUE CHOSE DE PERTINENT À NOS COMMUNAUTÉS, SANS CELA, [ELLES] IRONT AILLEURS ET DANS CE DOMAINE, C'EST FACILE D'ALLER AILLEURS [...] <sup>309</sup> ».**

La création d'espaces francophones constitue un avantage pour tous les francophones, qu'ils soient d'ici ou d'ailleurs, car elle permet de forger les relations à la fois à l'intérieur et au-delà des frontières. À la lumière des témoignages, il est important que le contenu en ligne réponde aux besoins des utilisateurs, sinon celui-ci risque de tomber rapidement en désuétude. Selon un chercheur :

**« 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 <sup>310</sup> ».**

Comme l'a indiqué la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, il est important aussi que l'ensemble des intervenants se mobilise, que ce soit le gouvernement, le secteur privé ou les communautés, pour offrir des espaces réels et virtuels qui tiennent compte de la diversité des situations et des besoins de tous <sup>311</sup>. La Commission nationale des parents francophones a suggéré l'idée de lancer une campagne promotionnelle du français dans les médias sociaux dans le but de sensibiliser les parents et de développer des ressources francophones <sup>312</sup>. La FCFA a souligné le rôle crucial des communautés francophones et acadiennes dans la production de contenu en français :

**« NOS ARTISTES, NOS MUSICIENS, NOS MÉDIAS COMMUNAUTAIRES PRODUIRAIENT CES CONTENUS. ON A PLEIN DE GENS QUI ONT DES IDÉES DANS NOS COMMUNAUTÉS, MAIS QUI N'ONT PAS NÉCESSAIREMENT LES RESSOURCES POUR CONCURRENCER AVEC TOUT CE QUI EST PRODUIT PAR LE SECTEUR PRIVÉ ET PAS TOUJOURS EN FRANÇAIS <sup>313</sup> ».**



## Le reflet des réalités et la promotion de la dualité linguistique

**Ce que les communautés de langue officielle en situation minoritaire veulent d'abord et avant tout, c'est de voir leurs réalités reflétées au travers des nouvelles plateformes.** Cela est vrai pour les médias communautaires et ce l'est aussi dans le secteur des arts et de la culture. Cette remarque s'applique tant pour les francophones que les anglophones. Il semble que le rendement économique et les cotes d'écoute ne soient pas des facteurs qui répondent aux besoins. En tenant compte de cela, il faut que les médias communautaires et les organismes œuvrant dans le secteur des arts et de la culture puissent bénéficier de programmes qui tiennent compte de leur effet sur la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Du côté des communautés anglophones, on ne s'inquiète pas de la présence de l'anglais en ligne. On s'inquiète du manque de contenu qui reflète les réalités minoritaires. Ces thèmes ont retenu l'attention du Comité sénatorial dans deux de ses rapports récents, publiés respectivement en juin 2009 et en octobre 2011 <sup>314</sup>.

### LE REFLET DES RÉALITÉS : CRÉER DES PONTS ENTRE NOS DEUX LANGUES OFFICIELLES

En 2009 et en 2011, le Comité sénatorial avait parlé de l'importance du reflet des réalités vécues en contexte minoritaire. Cette reconnaissance aide au développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire. Elle aide aussi à créer des ponts entre ces deux communautés. La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* vise justement la réalisation de ces deux objectifs : favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promouvoir la dualité linguistique. Les nouvelles technologies constituent un atout supplémentaire pour permettre de réaliser ces objectifs.

**Les témoignages ont aussi montré l'importance de créer des ponts entre les communautés francophones et anglophones du Canada.** La FCFA a fait remarquer qu'une institution qui assure une présence sur Internet devrait automatiquement être considérée comme une ambassadrice de la dualité linguistique <sup>315</sup>. Les nouvelles technologies possèdent un potentiel énorme pour favoriser le rapprochement des deux solitudes. C'est en suivant cette logique que l'ONF a entrepris de traduire son portail comprenant une section particulière destinée à la francophonie canadienne. Il s'agissait pour l'institution de promouvoir la francophonie au sein de la communauté anglophone et de rejoindre d'autres publics, comme les francophiles <sup>316</sup>. C'est dans cette même logique que des journaux communautaires anglophones ont entrepris de traduire leur contenu Web. Comme l'a indiqué un représentant de l'Association des journaux régionaux du Québec :

« DEMANDER À TOUS NOS MEMBRES D'AVOIR UN SITE [W]EB DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES, JE PENSE, EST LA FORME LA PLUS ÉLEVÉE DE RESPECT POUR UN PAYS QUI HONORE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE. TOUTEFOIS, UNE TELLE DÉMARCHE ATTIRERAIT DES LECTEURS ET DES REVENUS PUBLICITAIRES POUR NOS JOURNAUX. [...] JE SERAIS ASSEZ FIER D'ENTREPRENDRE UN TEL PROJET POUR APPROCHER TOUS NOS JOURNAUX DANS LES DEUX LANGUES, MAIS JE ME DEMANDE QUELLE EN EST LA NÉCESSITÉ ET COMBIEN DE RESSOURCES SERONT NÉCESSAIRES POUR CONTINUER À FAIRE CELA SI LES FONDS VENAIENT À TARIR <sup>317</sup> ».

Plusieurs organismes anglophones voient des avantages à rendre leur contenu disponible dans l'autre langue officielle, mais certains sont limités dans leur démarche faute de ressources. Pour les Anglo-Québécois, le fait d'assurer une visibilité dans l'autre langue est une façon de se rapprocher des compatriotes francophones à l'intérieur même du Québec, de même qu'ailleurs au Canada.

En somme, cette cinquième section a montré que les nouvelles technologies possèdent un potentiel énorme pour assurer le développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire. Que ce soit pour briser l'isolement, faciliter le contact avec les institutions fédérales et garantir une meilleure offre de services dans les deux langues officielles, ou encore pour promouvoir la vitalité dans les secteurs de l'éducation, des arts et de la culture ou des médias communautaires, les nouvelles technologies sont un incontournable pour assurer le respect des droits linguistiques. Pour ce faire, des programmes fédéraux qui permettent aux communautés de participer aux technologies de l'information et des communications sont nécessaires. Des ressources sont requises pour assurer le développement et le maintien des capacités. Il faut permettre aux communautés francophones et acadiennes d'occuper l'espace et encourager la production de contenu en français. Il faut reconnaître l'importance de refléter les réalités de ces communautés et profiter de l'occasion pour promouvoir la dualité linguistique dans l'ensemble de la société canadienne.

« Les institutions fédérales qui ont déjà intégré la dualité linguistique comme valeur sauront adapter leurs pratiques à l'univers du Web 2.0 [...] »

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles,  
*Délibérations*, 24 octobre 2011.

## OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS : ASSURER LE RESPECT DES DROITS LINGUISTIQUES

Les audiences publiques du Comité sénatorial ont été l'occasion de constater les principales avancées dans l'utilisation des nouveaux moyens de communication au sein de l'administration fédérale et dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elles ont aussi permis d'identifier les grands défis en matière de langues officielles. Cette sixième section présente des recommandations dans le but d'améliorer les façons de faire dans l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux tout en assurant le respect des droits linguistiques des Canadiens.

### Un accès pour tous

Comme l'ont reconnu de nombreux témoins devant le Comité sénatorial, **l'accès est au fondement de tout**. Les nouvelles technologies semblent prometteuses à bien des égards, que ce soit pour assurer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, favoriser la promotion de la dualité linguistique, rendre les services accessibles en ligne au plus grand nombre possible de gens ou encore permettre aux employés fédéraux de collaborer dans la langue de leur choix. Mais les avancées dans ces secteurs ne prendront sens que si l'on assure **un accès partout et pour tous**.

Le Comité sénatorial a demandé à plusieurs reprises au ministre d'Industrie Canada de venir répondre à ses interrogations au sujet de l'accès à Internet et des programmes qui y sont associés, mais a été confronté à des refus répétitifs de la part du ministre. **Le Comité sénatorial n'a donc pas été en mesure de faire le point sur les engagements réels du gouvernement pour la suite des choses**. De la même façon, le Comité sénatorial regrette que les représentants de l'Association canadienne des télécommunications sans fil n'aient pas eu l'occasion de présenter leur point de vue sur l'accès aux réseaux numériques et aux défis en matière de respect des droits linguistiques.

Bien entendu, la question de l'accès à Internet et aux réseaux numériques ne se limite pas aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle s'adresse à l'ensemble des Canadiens touchés par la fracture numérique. Cela concerne ceux et celles qui vivent en région rurale ou éloignée et où l'infrastructure n'est pas disponible. Cela touche aussi ceux et celles qui sont les plus démunis et qui ne peuvent s'offrir un abonnement abordable aux services Internet.

À cet égard, le Comité sénatorial est déçu de la décision qui a été prise par le gouvernement pour ce qui est de mettre fin au volet communautaire du Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada. Le Comité sénatorial croit que cette décision passe outre à la raison d'être du programme. Celui-ci donnait justement un coup de pouce à ceux qui n'ont pas les moyens de s'offrir un accès à Internet à la maison de façon abordable. Certaines communautés de langue officielle en situation minoritaire risquent de subir les contrecoups de cette décision. La fracture numérique concerne aussi les personnes plus âgées, celles qui souffrent de handicaps, les analphabètes ou encore ceux qui n'ont pas acquis les compétences nécessaires pour utiliser adéquatement les nouvelles technologies.

Le Comité sénatorial est d'avis que **le gouvernement fédéral doit garantir le plus vite possible l'accès universel à des services Internet à large bande et aux réseaux numériques**. Comme l'a souligné un autre Comité sénatorial il y a deux ans, la notion d'accès universel réfère à 100 % des citoyens canadiens <sup>318</sup>.

Les services mobiles, en particulier, possèdent un grand potentiel pour ceux et celles qui ne disposent pas nécessairement d'un ordinateur à la maison. Comme nous l'avons vu dans ce rapport, certaines institutions fédérales assurent déjà une présence du côté des technologies numériques. Il est important que le gouvernement fédéral encourage l'innovation en ce sens. Dans le contexte linguistique, il faut assurer un accès égal à ces services aux francophones et aux anglophones du pays. L'utilisation d'Internet et des médias sociaux ne cesse de croître et **il est important d'en garantir l'accès à tous, peu importe la langue ou le lieu de résidence**.

Il faut aussi rappeler que plusieurs communautés de langue officielle en situation minoritaire ont fait preuve d'originalité au chapitre de l'accès à Internet et du développement des infrastructures associées. Selon le Comité sénatorial, **le gouvernement fédéral doit s'engager à appuyer de façon continue des projets innovateurs en ce sens, que ce soit pour le développement des infrastructures Internet à large bande et des réseaux numériques ou leur maintien**. Industrie Canada et le CRTC ont déjà pris des mesures pour brancher tous les Canadiens, mais il y a lieu de faire plus en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

**RECOMMANDATION 1 :**

**Qu'Industrie Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :**

- a) agissent sur le champ pour garantir à tous les citoyens canadiens un accès universel, suffisant et abordable à Internet à large bande et aux réseaux numériques.**
- b) fournissent un appui continu à des projets innovateurs qui visent le développement et le maintien des infrastructures Internet à large bande et des réseaux numériques dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire.**

**En français svp!**

Internet, les nouveaux médias et les médias sociaux représentent à la fois une occasion et un risque pour la langue française. Même si des initiatives sur la Toile mettent en valeur cette langue et ses locuteurs, **il faut reconnaître, encore aujourd'hui, qu'Internet est un lieu où les échanges se font majoritairement en anglais.** Selon le témoignage d'un représentant du CEFRIO, 5 % du contenu sur la Toile est disponible en français, contre 45 % en anglais ; du côté des applications mobiles, seulement 6 % des outils sont présentement accessibles en français<sup>319</sup>. **Le français demeure donc sous-utilisé dans le nouvel univers électronique.** Cela concerne aussi les activités du Web 2.0. Bien que la ligne directrice adoptée par le SCT en novembre 2011 souligne que les ministères doivent rendre leur contenu disponible dans les deux langues officielles et s'assurer qu'il soit de qualité égale, elle reste muette au sujet de la place du français et des mesures à prendre pour assurer son rayonnement.

Devant le Comité sénatorial, les représentants des communautés francophones en situation minoritaire ont insisté pour accroître la présence de contenu en français en ligne et encourager le développement d'applications mobiles dans cette langue. **Le Web représente une occasion en or pour accroître le contenu écrit, audio et vidéo en français.** Il s'agit aussi d'une façon d'augmenter la disponibilité de produits culturels en langue française. Pour reprendre les propos du CEFRIO :

« IL PARAÎT ÉVIDEMMENT IMPOSSIBLE DE S'ASSURER QUE LES CONTENUS EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS OCCUPENT UNE PLACE ÉGALE DANS INTERNET, MAIS IL EST CERTAINEMENT POSSIBLE D'EMPÊCHER QUE LE FOSSÉ QUI EXISTE DANS LES DEUX LANGUES NE SE CREUSE D'AVANTAGE EN SOUTENANT ACTIVEMENT LA PRODUCTION DE CONTENUS NUMÉRIQUES CANADIENS EN LANGUE FRANÇAISE<sup>320</sup> ».

Le Comité sénatorial reconnaît les efforts déployés par certains ministères et organismes fédéraux pour **renverser la tendance**. Des institutions fédérales, comme l'ONF et CBC/Radio-Canada, ont déjà entrepris d'occuper l'espace en français sur le Web et de créer une offre pour les francophones. Mais, la plupart du temps, l'appui offert par les institutions fédérales se limite à des projets ponctuels sans engagement à long terme pour permettre aux communautés francophones en situation minoritaire de laisser leur marque dans le nouvel univers électronique. À l'heure actuelle, aucun programme fédéral ne répond aux besoins spécifiques de ces communautés en matière de participation aux nouvelles technologies. Le seul programme qui permettait le développement de contenu culturel interactif en français, le Fonds interactif du Canada, prendra fin au cours des prochains mois. Le Comité sénatorial déplore d'ailleurs cette décision qui a découlé de l'examen stratégique entrepris par Patrimoine canadien dans le cadre du Budget de 2012.

Les audiences publiques ont montré que de nombreux organismes francophones militent pour **occuper l'espace en français sur le Web**. La FCFA, la FCCF et les médias communautaires sont des exemples, parmi d'autres, d'organismes qui travaillent à mettre en valeur des produits créés par et pour les francophones et qui sont le reflet de leurs réalités. Selon un représentant de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones :

« LA PRÉSENCE DU FRANÇAIS SUR [INTERNET], DANS LES NOUVEAUX MÉDIAS ET DANS LES MÉDIAS SOCIAUX EST ESSENTIELLE POUR QUE LES FRANCOPHONES PUISSENT DÉVELOPPER LEUR SENTIMENT D'AUTONOMIE ET D'APPARTENANCE À LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONE[S] ET ACADIENNES ET AU DÉVELOPPEMENT MÊME DU CANADA. CES SENTIMENTS SONT À LA BASE DE LA CONSTRUCTION IDENTITAIRE DES JEUNES CANADIENNES ET CANADIENS <sup>321</sup> ».

Le but est de créer des espaces publics où la principale langue d'usage est le français. Des initiatives existent aussi du côté du gouvernement du Québec, en collaboration avec les communautés francophones et acadiennes, pour examiner la question. Au printemps dernier, le Centre de la francophonie des Amériques, situé à Québec, s'est engagé à mettre en ligne des ouvrages portant sur divers thèmes de la francophonie canadienne. Cela contribuera à renforcer le sentiment d'appartenance des francophones des Amériques et à assurer un rayonnement à l'extérieur des frontières. Le Comité sénatorial tient à féliciter l'engagement de ces différents intervenants en ce qui concerne la production de contenu en français, mais à la lumière des témoignages, il faut en faire plus.

Il est important de garder en tête le rôle important que doit jouer le **secteur privé**. Lors de son passage devant le Comité sénatorial, le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles a donné des exemples de changements apportés par le gouvernement fédéral pour appuyer le développement de contenu en français dans le secteur privé. C'est ainsi que lors de l'entrée d'Amazon sur le marché canadien, des conditions concernant la promotion de livres canadiens et de livres en français ont été imposées <sup>322</sup>. Selon un représentant du CEFRIO :

« 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 <sup>323</sup> »).

Le Comité sénatorial est convaincu que **des mesures sont nécessaires pour accroître la présence du français dans le nouvel univers électronique**. Les institutions fédérales, en particulier Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, ont un rôle important à jouer à cet égard, en collaboration avec le secteur privé. Des témoins ont suggéré que le gouvernement fédéral intervienne pour assurer la production d'un tel contenu, disponible à grande échelle et pertinent pour les utilisateurs. Pour ce faire, des **incitatifs financiers** sont nécessaires pour aider les francophones à occuper cet espace. Il faut les outiller et **faire en sorte que le contenu produit reflète leurs réalités**. Comme l'ont montré les audiences publiques, les nouvelles technologies sont la voie de l'avenir pour assurer le développement des communautés francophones en situation minoritaire. Le gouvernement fédéral doit en prendre acte et fournir un **appui continu** en ce sens.

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

#### **RECOMMANDATION 2 :**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés francophones en situation minoritaire :**

- a) fournissent un appui continu pour le développement de contenu en français sur Internet, dans les nouveaux médias et dans les médias sociaux.**
- b) fassent en sorte que ce contenu reflète les réalités des communautés francophones en situation minoritaire.**

## **Notre avenir : nos jeunes**

Les jeunes sont des éléments essentiels pour assurer l'épanouissement à long terme dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il faut donc trouver des moyens de les rejoindre là où ils sont. Pour reprendre les propos de la Fédération de la jeunesse canadienne-française :

« L'EXPÉRIENCE DÉMONTRE QUE LA JEUNESSE COMMUNIQUE EN FRANÇAIS LORSQU'ELLE SE TROUVE DANS UN ENVIRONNEMENT FRANCOPHONE. IL EST DONC IMPORTANT DE S'ASSURER AVANT TOUT QUE LES JEUNES AIENT ACCÈS À UN MILIEU DE VIE EN FRANÇAIS DANS LEUR COMMUNAUTÉ. IL NE FAUT PAS MINIMISER L'IMPACT DE L'INFLUENCE DE L'ENVIRONNEMENT DES JEUNES SUR LEURS DÉCISIONS LINGUISTIQUES. LA VITALITÉ DE LA FRANCOPHONIE SE SENTIRA ALORS SUR INTERNET : SI L'INFORMATION OU LES DISCUSSIONS SE DÉROULENT EN FRANÇAIS, IL SERA POUR EUX À LA FOIS NATUREL ET POSSIBLE DE RÉPONDRE DANS CETTE LANGUE <sup>324</sup> »).

Comme l'ont montré les audiences publiques, les jeunes sont de grands consommateurs des réseaux sociaux, des téléphones intelligents, des tablettes numériques et autres outils mobiles. Il apparaît donc important d'occuper cet espace, tant du côté des institutions fédérales que des organismes œuvrant dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Comme l'a noté un représentant de l'Association canadienne d'éducation de langue française devant le Comité sénatorial :

**« COMME ON LE SAIT AUJOURD'HUI, LA SOCIALISATION DES JEUNES EST LARGEMENT INFLUENCÉE PAR L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES <sup>325</sup> ».**

Le Comité sénatorial estime important d'**appuyer l'innovation à l'intérieur même des communautés de langue officielle en situation minoritaire**. Les témoignages ont montré que l'appui à des projets innovateurs visant le développement et l'utilisation des médias sociaux et des applications mobiles est primordial pour le développement des communautés francophones et anglophones. Cela permet d'attirer l'attention des jeunes et d'accroître leur participation au sein des communautés. En d'autres mots, cela favorise leur **construction identitaire**.

Le Comité sénatorial estime que les institutions fédérales, en particulier Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, doivent prendre des mesures pour assurer la vitalité des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire. Ce genre d'appui entraînera des **effets positifs sur les jeunes vivant dans ces communautés**, très branchés et à l'affût des nouveautés technologiques. **La vitalité des communautés passe d'abord par la jeunesse, qui représente l'avenir**. Il faut les accrocher dès le tout jeune âge, dans l'ensemble des secteurs de la vie quotidienne. Des outils technologiques doivent donc être mis à leur disposition pour assurer leur socialisation, dans leur langue, que ce soit directement au sein de la **famille**, dans les **écoles**, dans les **médias** ou par l'entremise des **arts et de la culture**.

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

**RECOMMANDATION 3 :**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, fournissent un appui continu pour le développement des nouvelles technologies dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire, en particulier dans les secteurs suivants :**

- a) les écoles de la minorité ;**
- b) les initiatives jeunesse ;**
- c) les médias communautaires; et**
- d) les arts et la culture.**



Pour tirer profit des nouvelles technologies, les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont besoin d'un appui. **Du soutien à la formation et au développement des compétences est de mise dans plusieurs secteurs qui touchent à leur développement.** Malheureusement, à l'heure actuelle, aucun programme fédéral n'offre d'appui continu pour ce genre d'initiative. Les institutions fédérales se limitent à offrir du financement ponctuel, par projet, sans vision à long terme pour appuyer le développement de ces capacités. Il ne fait nul doute qu'en entreprenant des initiatives technologiques sans les mener à terme ou sans en assurer la pérennité au gré des changements dans l'univers numérique, on se dirige tout droit vers leur échec. Le témoignage de la FCCF résume bien le défi actuel :

**« AINSI, IL FAUT QUE LES PORTEURS DE TELS PROJETS PUISSENT COMPTER SUR DU FINANCEMENT STABLE, RÉCURRENT ET SUFFISANT, SANS QUOI, MALGRÉ LEUR EXPERTISE ET LEUR DÉVOUEMENT, LES MEILLEURS EFFORTS SERONT VOUÉS À L'ÉCHEC <sup>326</sup> ».**

Le Comité sénatorial estime que les institutions fédérales, en particulier Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, doivent fournir un **appui continu pour des projets innovateurs**, notamment ceux qui visent le développement et l'utilisation des **médias sociaux** et d'**applications mobiles**, ainsi que pour le **développement des capacités** des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce genre d'appui permettra aux jeunes de découvrir, vivre et grandir dans leur communauté et de pouvoir le faire naturellement, dans leur langue, avec leurs amis, leur famille et leur réseau social.

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

**RECOMMANDATION 4 :**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :**

- a) appuient des projets innovateurs qui visent le développement et l'utilisation des médias sociaux et d'applications mobiles dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire, pour permettre aux jeunes de découvrir, vivre et grandir dans leur communauté et de pouvoir le faire naturellement, dans leur langue, avec leurs amis, leur famille et leur réseau social.**
- b) fournissent un appui continu pour le développement des capacités des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire à l'égard de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux.**

## De la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats

Les audiences publiques ont montré que les institutions fédérales qui reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, ont de meilleures chances de performer. D'ailleurs, la ligne directrice de novembre 2011 comprend une section sur la gouvernance et la surveillance des activités du Web 2.0 et une autre sur la planification et la conception. Des obligations redditionnelles ont donc été clairement énoncées. Bien sûr, il faut rappeler que chaque institution est responsable de mettre en place ses propres mesures.

Le Comité sénatorial est d'avis que toutes les institutions fédérales qui s'engagent dans les activités du Web 2.0 doivent **établir une structure de gouvernance appropriée en matière de langues officielles, de la conception, en passant par la planification, jusqu'à la surveillance**. Certaines d'entre elles ont déjà emboîté le pas. Comme l'a indiqué le commissaire aux langues officielles dans l'un de ses derniers rapports annuels :

« LA RÉUSSITE N'EST JAMAIS LE FRUIT DU HASARD. ELLE NÉCESSITE COMPRÉHENSION, LEADERSHIP, PLANIFICATION, EXÉCUTION ET ÉVALUATION, OU ENCORE [...] UN CERCLE VERTUEUX DANS LEQUEL CHAQUE ACTION SE RÉPERCUTE SUR LES AUTRES EN LES RENFORÇANT : CONNAÎTRE (SAVOIR CE QUI EST REQUIS), VOULOIR (FAIRE PREUVE DE VOLONTÉ ET DE LEADERSHIP POUR PARVENIR À UN RÉSULTAT), PLANIFIER (CONCEVOIR UN PROCESSUS CLAIR POUR Y ARRIVER), AGIR (METTRE LE PLAN EN PRATIQUE) ET VÉRIFIER (ÉVALUER LES RÉSULTATS) <sup>327</sup> ».

Le Comité sénatorial tient à rappeler que les institutions fédérales ont des obligations à respecter à l'égard de la mise en œuvre des parties IV, V et VII de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce qui est des **communications et des services offerts au public** (partie IV), les institutions fédérales doivent s'assurer de publier simultanément l'information dans les deux langues officielles, de favoriser activement la participation en français et en anglais et de respecter le principe de l'égalité réelle et de la qualité égale des services dans les deux langues officielles. En matière de **langue de travail** (partie V), elles doivent encourager leurs employés à faire usage des outils de collaboration interne dans la langue officielle de leur choix. Cela vaut autant pour l'usage des blogues, des wikis, des forums de discussion ou des communautés de pratique. Concernant la **promotion du français et de l'anglais** (partie VII), les institutions ont l'obligation de prendre des mesures positives pour rejoindre directement les communautés de langue officielle en situation minoritaire et pour promouvoir la dualité linguistique au sein de la société canadienne.

Le Comité sénatorial est d'avis qu'en respectant ces obligations et en établissant une structure de gouvernance appropriée, les institutions fédérales pourront mieux communiquer dans le respect des deux communautés linguistiques du pays.

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

**RECOMMANDATION 5 :**

**Que toutes les institutions fédérales qui s'engagent dans les activités du Web 2.0 :**

- a) **respectent les politiques, règles et directives établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'égard du respect des exigences en matière de langues officielles.**
- b) **établissent une structure de gouvernance appropriée en matière de langues officielles, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, qui comprendra des mesures pour :**
  - **s'assurer de publier simultanément l'information dans les deux langues officielles.**
  - **respecter l'égalité des services et la qualité dans les deux langues officielles.**
  - **favoriser activement la participation en français et en anglais dans l'ensemble des plateformes utilisées.**
  - **encourager les employés à faire usage des outils de collaboration à l'interne dans la langue officielle de leur choix.**
  - **prendre des mesures positives pour rejoindre directement les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire.**
  - **prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique au sein de la société canadienne.**

Le présent rapport a identifié de nombreuses **bonnes pratiques** qui ont cours actuellement dans l'appareil fédéral au sujet de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. Il y aurait lieu pour les ministères et organismes fédéraux d'en prendre connaissance et de s'en inspirer. Malheureusement, peu de données existent à l'heure actuelle pour ce qui est du respect des exigences en matière de langues officielles dans les médias sociaux.

**« LE CONSEIL DU TRÉSOR N'A PAS EFFECTUÉ DE RECHERCHE FORMELLE ET DÉFINITIVE SUR LA FAÇON DONT LES COMPTES TWITTER ET FACEBOOK DU GOUVERNEMENT DU CANADA OPÈRENT EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES <sup>328</sup> ».**

Le Comité sénatorial reconnaît que l'expérience des institutions fédérales à l'égard du Web 2.0 est relativement récente et qu'elle est en constante évolution. Il est d'avis que le SCT doit montrer l'exemple. D'abord, il doit effectuer une **recherche formelle** sur la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada (p. ex., comptes Twitter, pages Facebook, comptes YouTube) opèrent en matière de langues officielles et s'engager à **partager l'information recueillie** à l'ensemble des institutions fédérales de même qu'au Comité sénatorial. De plus, il doit **faire connaître les bonnes pratiques** à cet égard. Cela peut se faire à l'intérieur de son rapport annuel ou par l'entremise du Réseau des champions des langues officielles.

Comme point de départ, il doit encourager les institutions fédérales à s'inspirer des bonnes pratiques identifiées dans ce rapport. Tout cela dans le but d'**inciter d'autres institutions à suivre l'exemple et à adopter des comportements exemplaires en matière de respect des deux langues officielles.**

Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

**RECOMMANDATION 6 :**

**Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :**

- a) effectue une recherche formelle sur la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada opèrent en matière de langues officielles et s'engage à transmettre l'information recueillie à l'ensemble des institutions fédérales de même qu'au Comité sénatorial permanent des langues officielles.**
- b) partage les bonnes pratiques auprès de l'ensemble des institutions fédérales, en s'inspirant notamment de celles identifiées dans ce rapport.**

En somme, cette sixième section a montré qu'il y a lieu de prendre des mesures pour assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens, peu importe leur condition ou leur lieu de résidence, dans le cadre de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. Les recommandations formulées dans ce rapport s'adressent, selon le cas, à la fois aux intervenants du gouvernement fédéral et à ceux du secteur privé. **Le respect de la dualité linguistique doit devenir un réflexe, et cela exige de la planification, des ressources et des mesures spéciales pour promouvoir l'utilisation de la langue française.** Dans l'esprit des obligations prévues à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, il est important que toutes ces mesures soient prises **en collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire** et qu'elles visent un seul et même but : **la promotion de la dualité linguistique.**

**« En terminant, il ne suffira pas que le gouvernement fédéral appuie les communautés de langue officielle dans leur appropriation d'Internet et des TIC. Il devra aussi se montrer un utilisateur modèle de ces outils, sur le plan linguistique comme sur les autres plans. Cela signifie notamment que le gouvernement fédéral devra veiller à ce que les contenus qu'il offre le soient en français et en anglais, et que ces contenus soient bel et bien de qualité égale dans les deux langues. Le défi est de taille. [...] Pour que le français occupe, dans le Web fédéral, la place qu'il mérite en vertu des lois et des règlements existants, et celle qu'il doit occuper étant donné les attentes des citoyens et des travailleurs fédéraux, le gouvernement canadien devra faire preuve de leadership et y aller d'investissements importants. »**

CEFRIO, *Améliorer la dualité linguistique dans l'univers numérique canadien*, 29 novembre 2011, p. 9.

## CONCLUSION

Le nouvel univers électronique dans lequel baignent nos sociétés contemporaines impose de nouveaux critères : rapidité, polyvalence, accessibilité. Cet univers est en constante évolution. Pour assurer le plein respect des exigences en matière de langues officielles, il est important de suivre les principes du « cercle vertueux », comme énoncés par le commissaire aux langues officielles.

L'usage des outils du Web 2.0 en est à ses balbutiements dans bon nombre d'institutions fédérales. Plusieurs d'entre elles font preuve d'innovation et sont conscientes qu'il est important d'accorder aux deux langues officielles une place de choix dans le développement, l'utilisation et la promotion de ces nouveaux outils. De nombreuses bonnes pratiques ont été développées à plusieurs égards. Pour encourager les comportements exemplaires dans l'ensemble des institutions fédérales, il est important de les partager. Il faut encourager un changement de culture pour que la promotion de la dualité linguistique devienne un réflexe, tant du côté des institutions fédérales que du secteur privé.

Dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les nouvelles technologies possèdent un potentiel énorme à plusieurs égards. Elles brisent l'isolement. Elles permettent aux communautés d'entrer directement en contact avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix, à leur convenance et dans le confort de leur foyer. Elles favorisent leur vitalité dans plusieurs secteurs, dont l'éducation, les arts et la culture ainsi que les médias communautaires. Elles permettent aux élèves en région éloignée qui fréquentent les écoles de la minorité d'avoir accès à des cours spécialisés à distance. Certains élèves sont même dotés d'ordinateurs portables ou de tablettes numériques en classe. Elles permettent aux communautés de se voir et de s'entendre et de voir leurs réalités reflétées à grande échelle. Elles sont un moteur important de promotion de la dualité linguistique. Elles favorisent les échanges au sein de la société canadienne. Elles stimulent le développement économique.

Le rapport du Comité sénatorial a montré qu'il y a plusieurs défis à relever pour assurer aux deux langues officielles la place qui leur revient. Parmi ces défis, il faut tenir compte de :

- la pertinence, les contraintes de temps et l'accessibilité de l'information ;
- l'utilisation adéquate des plateformes ;
- l'encadrement requis pour l'utilisation de ces plateformes ;
- la place accordée au français dans un univers électronique encore hautement anglicisé ;
- l'octroi des ressources appropriées, que ce soit en matière de financement, de ressources humaines ou de traduction ;
- la portée recherchée par l'engagement dans les activités du Web 2.0 ;
- la planification requise, de la conception jusqu'à la surveillance ;
- l'appui disponible du côté des programmes fédéraux ;
- les ressources requises pour assurer le développement et le maintien des capacités dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire ;
- la prise de mesures positives pour encourager la production de contenu en français ;
- l'importance de refléter les réalités des communautés et de promouvoir la dualité linguistique.

Alors que l'ère du Web 3.0 est à nos portes, il demeure essentiel de donner aux Canadiens les moyens de participer activement à l'économie numérique et aux activités en ligne, dans la langue de leur choix. Par conséquent, le Comité sénatorial demande au gouvernement fédéral de prendre acte des constats de ce rapport et insiste pour que des mesures soient prises à quatre niveaux :

- ▣ **Premièrement, sans accès, point de service.** Il faut assurer l'accès universel, suffisant et abordable à des services Internet à large bande et aux réseaux numériques dans l'ensemble du pays. En effet, les compagnies de téléphone et les fournisseurs Internet avaient eu l'autorisation, il y a près de douze ans, de charger un peu plus cher pour les services Internet existants dans les grandes villes, pour être mieux en mesure de mettre sur pied des services Internet en région. Or, force est de constater que cela n'a jamais eu lieu et qu'un fossé numérique persiste au Canada, à la fois du point de vue technique et socioéconomique, et qu'il varie selon les régions, le revenu et l'âge. Il faut également s'assurer d'appuyer de façon continue les projets innovateurs en ce sens mis en branle dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, dans le sens des obligations prévues dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

- **Deuxièmement, les services et les communications en ligne doivent être offerts selon le principe de l'égalité réelle des deux langues officielles.** Il faut reconnaître que le français demeure sous-utilisé dans le nouvel univers électronique. Il est important d'appuyer le développement de contenu dans cette langue pour accroître sa présence sur Internet, dans les nouveaux médias et les médias sociaux. Cela exige la collaboration de certains ministères fédéraux clés, du secteur privé et des communautés francophones et acadiennes. Ce contenu doit être à l'image des réalités de ces communautés.
  
- **Troisièmement, les jeunes sont les plus grands utilisateurs des nouveaux outils de communication et ils sont au cœur du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.** Le gouvernement fédéral doit appuyer le développement de ces communautés dans l'univers électronique. Cela passe par l'appui à des projets innovateurs qui visent le développement et l'utilisation des médias sociaux et des applications mobiles. Cela passe aussi par l'appui à long terme pour le développement des capacités de ces communautés à l'égard de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux. Il faut également reconnaître les besoins particuliers des écoles de la minorité, des médias communautaires et du secteur des arts et de la culture en matière d'appui aux nouvelles technologies.
  
- **Quatrièmement, les institutions fédérales qui s'engagent dans les activités du Web 2.0 doivent s'engager à respecter un certain nombre de principes qui découlent des parties IV, V et VII de la Loi sur les langues officielles.** Le gouvernement fédéral doit effectuer une recherche formelle sur la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada (p. ex., comptes Twitter, pages Facebook, comptes YouTube) opèrent en matière de langues officielles et s'engager à partager l'information recueillie à l'ensemble des institutions fédérales de même qu'au Comité sénatorial. Il doit s'engager à partager les bonnes pratiques, notamment celles contenues dans ce rapport.

Ce n'est qu'en prenant ces mesures au sérieux que les francophones et anglophones de ce pays pourront véritablement s'approprier tout le potentiel qu'offrent les nouvelles technologies et les outils du Web 2.0. Cet univers qui se veut un incitatif à la collaboration et à la participation directe, au bout du compte, leur appartient. Si le gouvernement fédéral prend un engagement sans équivoque envers le respect des droits linguistiques des Canadiens, peu importe leur condition ou leur lieu de résidence, la réussite à long terme n'en sera que mieux assurée.

### **RECOMMANDATION 1**

**Qu'Industrie Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :**

- a) agissent sur le champ pour garantir à tous les citoyens canadiens un accès universel, suffisant et abordable à Internet à large bande et aux réseaux numériques.**
- b) fournissent un appui continu à des projets innovateurs qui visent le développement et le maintien des infrastructures Internet à large bande et des réseaux numériques dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire.**

### **RECOMMANDATION 2**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés francophones en situation minoritaire :**

- a) fournissent un appui continu pour le développement de contenu en français sur Internet, dans les nouveaux médias et dans les médias sociaux.**
- b) fassent en sorte que ce contenu reflète les réalités des communautés francophones en situation minoritaire.**

### **RECOMMANDATION 3**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, fournissent un appui continu pour le développement des nouvelles technologies dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire, en particulier dans les secteurs suivants :**

- a) les écoles de la minorité ;**
- b) les initiatives jeunesse ;**
- c) les médias communautaires ; et**
- d) les arts et la culture.**



#### **RECOMMANDATION 4**

**Que Patrimoine canadien, Industrie Canada et les institutions fédérales œuvrant dans le secteur des arts et de la culture, en collaboration avec le secteur privé et en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire :**

- a) appuient des projets innovateurs qui visent le développement et l'utilisation des médias sociaux et d'applications mobiles dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire, pour permettre aux jeunes de découvrir, vivre et grandir dans leur communauté et de pouvoir le faire naturellement, dans leur langue, avec leurs amis, leur famille et leur réseau social.**
- b) fournissent un appui continu pour le développement des capacités des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire à l'égard de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux.**

#### **RECOMMANDATION 5**

**Que toutes les institutions fédérales qui s'engagent dans les activités du Web 2.0 :**

- a) respectent les politiques, règles et directives établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'égard du respect des exigences en matière de langues officielles.**
- b) établissent une structure de gouvernance appropriée en matière de langues officielles, de la connaissance des obligations jusqu'au suivi des résultats, qui comprendra des mesures pour :**
  - s'assurer de publier simultanément l'information dans les deux langues officielles.**
  - respecter l'égalité des services et la qualité dans les deux langues officielles.**
  - favoriser activement la participation en français et en anglais dans l'ensemble des plateformes utilisées.**
  - encourager les employés à faire usage des outils de collaboration à l'interne dans la langue officielle de leur choix.**
  - prendre des mesures positives pour rejoindre directement les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire.**
  - prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique au sein de la société canadienne.**

**RECOMMANDATION 6**

**Que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :**

- a) effectue une recherche formelle sur la façon dont les médias sociaux du gouvernement du Canada opèrent en matière de langues officielles et s'engage à transmettre l'information recueillie à l'ensemble des institutions fédérales de même qu'au Comité sénatorial permanent des langues officielles.**
- b) partage les bonnes pratiques auprès de l'ensemble des institutions fédérales, en s'inspirant notamment de celles identifiées dans ce rapport.**

## B. Canada

### Introduction

Même s'il figure parmi les premiers pays au monde à offrir de manière élargie le service à large bande de détail, le Canada a pris du retard par rapport à d'autres pays développés pour ce qui est du développement du service à large bande. On vante souvent les taux de pénétration du Canada, mais en ce qui concerne les prix et la vitesse, il fait piètre figure et son taux de pénétration décline. En outre, la couverture de la large bande en zone urbaine et en région rurale est inégale. Le secteur canadien de la large bande est relativement concentré, et ce n'est que récemment que les câblodistributeurs et les fournisseurs de lignes d'accès numérique (DSL) ont commencé à déployer l'infrastructure sans fil et de fibre optique à large bande. Par ailleurs, la pénétration des services sans fil 3G est beaucoup plus faible que celle de la ligne fixe. Récemment, des organismes de réglementation canadiens ont fait pression pour la déréglementation du marché de la large bande, dans l'espoir de le rendre plus efficient et abordable.

### Les caractéristiques du marché

Globalement, 64 % des ménages au Canada ont accès à la large bande\*.

	Fibre/RL	Câble	DSL	Autre	Total**
Abonnements par tranche de 100 habitants***	0,0	15,6	13,0	0,4	29,0

Pénétration	Rang parmi 30 pays de l'OCDE	Vitesse	Rang parmi 30 pays de l'OCDE	Prix	Rang parmi 30 pays de l'OCDE
Pénétration pour 100, OCDE	10	Vitesse maximale annoncée, OCDE	17	Prix de la faible vitesse, combiné	17
Pénétration par ménage, OCDE	7	Vitesse moyenne annoncée, OCDE	25	Prix de la vitesse intermédiaire, combiné	18
Pénétration 3G, TeleGeographic	26	Vitesse moyenne, Akamai	13	Prix de la haute vitesse, combiné	20
Bornes Wi-Fi par 100 000, Jiwire	20	Téléchargement médian, speedtest.net	15	Prix de la très haute vitesse, combiné	18

Note : Détails à la partie 3.  
Source : OCDE, TeleGeographic, Jiwire, speedtest.net, Akamai, Point Topic, analyse du Berkman Center

Téléversement médian, speedtest.net	12
Latence médiane, speedtest.net	15
Téléchargement à 90 %, speedtest.net	22
Téléversement à 90 %, speedtest.net	19

■ 1<sup>er</sup> quintile  
■ 2<sup>e</sup> quintile  
■ 3<sup>e</sup> quintile  
■ 4<sup>e</sup> quintile  
■ 5<sup>e</sup> quintile

\* Portail de l'OCDE sur le haut débit, tableau 2a, tiré du Rapport de surveillance des communications, publié par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

\*\* Excluant le sans fil 3G. Parce que les abonnements sont partagés au sein du ménage, ce chiffre n'égale jamais 100.

\*\*\* Portail de l'OCDE sur le haut débit, tableau 1d, estimations de l'OCDE selon les rapports des entreprises en 2008.

Source : The Berkman Center for Internet & Society at Harvard University, *Next Generation Connectivity: A review of broadband Internet transitions and policy from around the world*, février 2010, p. 247 [TRADUCTION].

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<p><b>Service Canada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cheryl Fisher, sous-ministre adjointe par intérim, Direction générale de service aux citoyens</li> <li>▪ Julie Lalonde-Goldenberg, directrice générale, Partenariats interministériels et offres de service, Direction générale de service aux citoyens</li> </ul>	2011.10.03
<p><b>Ressources humaines et Développement des compétences Canada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne Duguay, directrice générale, Efficacité du milieu de travail et Communautés, Direction générale des services des ressources humaines</li> </ul>	
<p><b>Commissariat aux langues officielles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Graham Fraser, commissaire aux langues officielles</li> <li>▪ Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité</li> <li>▪ Lise Cloutier, commissaire adjointe, Services intégrés</li> <li>▪ Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques</li> <li>▪ Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production</li> </ul>	2011.10.24
<p><b>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'honorable Tony Clement, C.P., député, président du Conseil du Trésor</li> <li>▪ Corinne Charette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada</li> <li>▪ Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines</li> <li>▪ Mimi Lepage, directrice exécutive, Politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels</li> <li>▪ Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines</li> <li>▪ Sue Lajoie, directrice principale, Collectivité et Collaboration</li> <li>▪ Ryan Androsoff, conseiller principal en politiques, Web 2.0, Collectivité et Collaboration</li> </ul>	2011.10.27 2011.10.27 2011.10.31 2011.10.27 2011.10.31

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<b>Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires</li> </ul>	2011.11.14
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marie-France Kenny, présidente</li> </ul>	2012.04.23
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Serge Quinty, directeur des communications</li> </ul>	2011.11.14 2012.04.23
<b>Quebec Community Groups Network</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sylvia Martin-Laforge, directrice générale</li> <li>▪ Stephen Thompson, directeur de la politique stratégique, de la recherche et des affaires publiques</li> </ul>	2011.11.14
<b>Patrimoine canadien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hubert Lussier, sous-ministre adjoint par intérim, Citoyenneté et patrimoine</li> <li>▪ Amanda Cliff, directrice générale, Direction générale de la radiodiffusion et des communications numériques</li> </ul>	2011.11.17
<b>À titre personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Chiasson, chercheur</li> <li>▪ Jean Quirion, chercheur</li> <li>▪ Marc Charron, chercheur</li> </ul>	2011.11.21
<b>CEFRIO (Centre facilitant l'innovation dans les organisations), à l'aide des TI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jacqueline Dubé, présidente-directrice générale</li> <li>▪ Réjean Roy, conseiller principal</li> </ul>	2011.11.28
<b>Université de Moncton</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques</li> </ul>	2011.12.12
<b>Office national du film du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deborah Drisdell, directrice générale, Accessibilité et entreprises numériques</li> </ul>	2012.02.27

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<b>Passeport Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lisa Pezzack, directrice générale intérimaire, Direction générale de la législation et des relations internationales</li> </ul>	2012.03.05
<b>Environnement Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ George Enei, sous-ministre adjoint et dirigeant principal de l'information, Direction générale des services ministériels</li> </ul>	
<b>Agence des services frontaliers du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Georges Rioux, vice-président, Direction générale des services intégrés</li> </ul>	
<b>Parcs Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Larry Ostola, vice-président, Commémoration et conservation du patrimoine</li> </ul>	
<b>Ressources humaines et Développement des compétences Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ François Morrissette, directeur, Web ministériel, Communications stratégiques et des relations avec les intervenants, Affaires publiques et Relations avec les intervenants</li> </ul>	
<b>Santé Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jane Hazel, directrice générale principale intérimaire, Direction générale des affaires publiques, de la consultation et des communications</li> </ul>	
<b>Citoyenneté et Immigration Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Janice Keenan, directrice, Communications électroniques</li> </ul>	
<b>Commission de la capitale nationale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Laflamme, vice-président principal, Direction de l'Expérience de la capitale, communications et marketing</li> </ul>	
<b>Gendarmerie royale du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tim Cogan, surintendant principal, Directeur général, Services nationaux de communication</li> </ul>	
<b>Agence de la santé publique du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louise de Jourdan, directrice générale intérimaire, Direction des communications</li> </ul>	

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<b>Anciens combattants Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faith McIntyre, directrice, Projet de transfert de l'hôpital Ste-Anne, Secteur des services ministériels</li> </ul>	
<b>Banque du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Glen Nichols, sous-chef, Département des communications</li> </ul>	
<b>Transports Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dan Dugas, directeur général, Communications et marketing</li> </ul>	
<b>Affaires étrangères et Commerce international Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yan Michaud, directeur, Direction des communications électroniques des produits et des services de communication</li> </ul>	
<b>Défense nationale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marc Raider, directeur général, Marketing</li> </ul>	2012.03.12
<b>Ressources naturelles Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Joanne Frappier, directrice générale par intérim, Direction de la planification, des opérations et de l'information, Région de la capitale nationale, Service canadien des forêts</li> </ul>	
<b>Statistique Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gabrielle Beaudoin, directrice générale, Division des communications</li> </ul>	
<b>Agence du revenu du Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louise Dorval, directrice générale, Direction des services ministériels et des opérations, Direction générale des affaires publiques</li> </ul>	
<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scott Hutton, directeur exécutif de la radiodiffusion</li> <li>▪ Paulette Leclair, directrice, Affaires publiques</li> <li>▪ Véronique Lehoux, conseillère juridique</li> </ul>	
<b>CBC/Radio-Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patricia Pleszczynska, directrice générale, Directrice de la programmation, Services régionaux</li> <li>▪ Diane Laflamme, chef de la planification, Services régionaux, Services français</li> </ul>	2012.03.26

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<b>Commission de la fonction publique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anne-Marie Robinson, présidente</li> <li>▪ Hélène Laurendeau, vice-présidente principale, Direction générale des politiques</li> <li>▪ Gerry Thom, vice-président, Services de dotation et d'évaluation</li> </ul>	2012.04.02
<b>Association des municipalités bilingues du Manitoba</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Louis Tétrault, directeur général</li> </ul>	
<b>Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Donna Achimov, présidente-directrice générale, Bureau de la traduction</li> <li>▪ Donald Barabé, vice-président, Services professionnels, Bureau de la traduction</li> <li>▪ Marc Olivier, gestionnaire, Division des services linguistiques, Bureau de la traduction</li> </ul>	2012.04.30
<b>Bureau de la collectivité des communications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monique Lebel-Ducharme, présidente</li> <li>▪ Stéphanie Hébert, directrice exécutive, Communications stratégiques et Relations parlementaires, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada</li> </ul>	
<b>Association de la presse francophone</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Francis Potié, directeur général</li> </ul>	2012.05.07
<b>Alliance des radios communautaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simon Forgues, agent (développement et communications)</li> </ul>	
<b>Association des journaux régionaux du Québec</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Richard Tardif, directeur exécutif</li> </ul>	
<b>English-Language Arts Network</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guy Rodgers, directeur général</li> <li>▪ Geoff Agombar, gestionnaire de bureau</li> </ul>	2012.05.14
<b>Quebec English-language Production Council</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kirwan Cox, recherchiste</li> </ul>	
<b>Association canadienne d'éducation de langue française</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yves Saint-Maurice, président</li> <li>▪ Richard Lacombe, directeur général</li> </ul>	
<b>Fédération nationale des conseils scolaires francophones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roger Paul, directeur général</li> </ul>	



Nom de l'organisme et porte-parole	Date
<b>Hudson St-Lazare Gazette</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jim Duff, rédacteur en chef</li> <li>▪ Louise Craig, éditrice</li> </ul>	2012.05.28
<b>Association des commissions scolaires anglophones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Franck Verrillo, vice-président</li> <li>▪ David Birnbaum, directeur exécutif</li> </ul>	
<b>LEARN Quebec</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Michael Canuel, président-directeur général</li> <li>▪ Suzanne Longpré, directrice, Communications et Relations publiques</li> </ul>	
<b>Fédération culturelle canadienne-française</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marie-Claude Doucet, présidente</li> <li>▪ Éric Dubeau, directeur général</li> <li>▪ Simone Saint-Pierre, chef des communications</li> </ul>	2012.06.04
<b>Collège Éducacentre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Yvon Laberge, directeur général</li> </ul>	
<b>Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roberto Gauvin, directeur</li> </ul>	
<b>À titre personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services</li> </ul>	2012.06.18

Association des municipalités bilingues du Manitoba, *Présentation au Comité sénatorial permanent des langues officielles – Étude portant sur l'utilisation d'Internet*, sans date.

C@HM, *Présentation Powerpoint, Direction des comités et de la législation privée du Sénat*, 2 juin 2012.

CEFRIO, *Améliorer la dualité linguistique dans l'univers numérique canadien*, Texte définitif présenté par le CEFRIO au Comité du Sénat sur les langues officielles dans le cadre de ses efforts de réalisation d'une étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens, 29 novembre 2011.

Collège Éducacentre, *Présentation Powerpoint, Étude sur l'utilisation d'internet et des médias sociaux en éducation*, 4 juin 2012.

Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Lettre à la greffière du comité*, 28 février 2012.

Commission de la capitale nationale, *Documentation d'accompagnement donnant un aperçu des médias sociaux utilisés par la CCN*, sans date.

Groupe de travail de l'ACSAQ sur l'impact d'Internet et des autres technologies, *Épanouissement, respect, responsabilités. Rapport et recommandations sur l'impact d'Internet et des autres technologies de l'information sur les écoles publiques anglophones du Québec*, présenté à l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec, juin 2008.

Guy Chiasson, Jean Quirion, Marc Charron et Judith Lefebvre, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*, rapport de recherche présenté à l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 23 août 2007.

Erin O'Halloran, *Extraits – Volet juridique des paramètres linguistiques dans les médias sociaux : Étude de cas du Nouveau-Brunswick*, 4 avril 2011.

Hudson St-Lazare Gazette, *Document d'information pour le Comité sénatorial permanent des langues officielles*, sans date.

LEARN Quebec, *Présentation du 28 mai 2012, au Comité sénatorial des langues officielles – Étude sur le recours à Internet et aux médias sociaux*, sans date.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – ANEL*, 6 février 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – Industrie Canada*, 6 février 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – statistiques sur l'utilisation d'Internet et les langues officielles tirées de trois enquêtes de Statistique Canada*, 16 mai 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – TPSGC*, 17 mai 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – BCC*, 25 mai 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation – Étude sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux*, 5 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Ministères fédéraux variés*, 6 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux*, 7 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – LEARN*, 12 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Défense nationale*, 12 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Citoyenneté et Immigration Canada*, 13 juin 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux*, 5 juillet 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude portant sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – FCCF*, 16 août 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Ministères fédéraux*, 5 septembre 2012.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – Regroupement des éditeurs canadiens-français*, 13 septembre 2012.

Office national du film, *Présentation au Comité sénatorial permanent des langues officielles*, 27 février 2012.

Passeport Canada, *Aperçu des outils en ligne de Passeport Canada, présenté au Comité sénatorial permanent des langues officielles*, sans date.

Ressources naturelles Canada, *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014. Au-delà des obligations : Revitaliser les langues officielles à RNCan*, 2011.

Ressources naturelles Canada, *Présentation devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles* (contenant de l'information sur les Lignes directrices en matière de langues officielles du wiki de RNCan et la Planification pour les médias sociaux à RNCan), 12 mars 2012.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Courriel de suivi à la réunion du 27 octobre 2011*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 décembre 2011.

Statistique Canada, *L'utilisation d'Internet, des nouveaux médias et des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens*, Présentation par Gabrielle Beaudoin au Comité sénatorial permanent des langues officielles, 12 mars 2012.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (Bureau de la traduction), *Présentation sur le Portail linguistique du Canada*, sans date.

Zegouv.ca (Joëlle Drouin, co-fondatrice), *Courriel en réponse à une demande d'information*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 20 juin 2012.

- \* Dans ce rapport, le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.
- <sup>1</sup> Commissariat aux langues officielles, *Du leadership, de l'action, des résultats. Rapport annuel 2010-2011*, Ottawa, 2011, p. 46. Selon les données obtenues par le Commissariat aux langues officielles, les institutions fédérales pour lesquelles les sites Web présentaient des lacunes en matière de langues officielles relevaient principalement du secteur des transports (administrations portuaires et aéroportuaires).
- <sup>2</sup> Le [mandat d'étude](#) a été affiché en ligne.
- <sup>3</sup> CEFRIO, *Livre blanc – Les usages du Web 2.0 dans les organisations*, octobre 2011, p. 15 à 18.
- <sup>4</sup> Nations Unies, *E-Government Survey 2012 : E-Government for the People*, New-York, 2012 [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].
- <sup>5</sup> World Economic Forum, *The Global Information Technology Report 2012 : Living in a Hyperconnected World*, 2012 [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].
- <sup>6</sup> Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, 2010.
- <sup>7</sup> *Ibid.*
- <sup>8</sup> *Ibid.*
- <sup>9</sup> CEFRIO, « L'engouement pour les médias sociaux au Québec », *NETend@nces 2011*, vol. 2, n° 1, 2011 ; CEFRIO, « Cinq générations d'internautes : profil d'utilisation des TIC en 2011 », *NETend@nces*, vol. 2, n° 7, 2012.
- <sup>10</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications*, septembre 2012, p. 114.
- <sup>11</sup> CEFRIO, « Divertissement en ligne : la webtélé prend son envol! », *NETend@nces 2011*, vol. 2, n° 2, 2011.
- <sup>12</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 115.
- <sup>13</sup> Commissariat aux langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 2, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 24 octobre 2011, p. 27.
- <sup>14</sup> CEFRIO, « Le gouvernement en ligne : les transactions gagnent en popularité auprès des internautes », *NETend@nces 2011*, vol. 2, n° 5, 2012.
- <sup>15</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 31 octobre 2011, p. 45.
- <sup>16</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Courriel de suivi à la réunion du 27 octobre 2011*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 décembre 2011.
- <sup>17</sup> Zegouv.ca, « [Pour votre information](#) », Ottawa, 16 avril 2012.
- <sup>18</sup> CEFRIO, *Portails de services gouvernementaux aux citoyens : quels usages du Web 2.0 dans le monde?*, Rapport de veille commandité par Services Québec, mai 2012.
- <sup>19</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 109.
- <sup>20</sup> Statistique Canada, *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, n° 91-548-X au catalogue, décembre 2007.
- <sup>21</sup> CEFRIO (2011), vol. 2, n° 1.
- <sup>22</sup> Léger-Marketing, *Étude sur les habitudes médias des communautés francophones en situation minoritaire – Faits saillants*, avec la participation de Patrimoine canadien, mars 2012. De telles données n'ont pas été publiées pour les communautés anglophones du Québec.

- 23 *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.).
- 24 *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48.
- 25 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Politique de communication du gouvernement du Canada*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2006.
- 26 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, entrée en vigueur le 15 juillet 2005.
- 27 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Politique sur la langue de travail*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004.
- 28 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques*, entrée en vigueur le 15 juillet 2005.
- 29 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web*, entrée en vigueur le 15 juillet 2005.
- 30 *DesRochers c. Canada (Industrie)*, [2009] 1 R.C.S. 194.
- 31 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des wikis et des blogues internes au sein du gouvernement du Canada*, entrée en vigueur le 27 novembre 2008.
- 32 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0*, entrée en vigueur le 18 novembre 2011.
- 33 Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 2, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 24 octobre 2011, p. 12.
- 34 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 14 et 15.
- 35 Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 12.
- 36 Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport annuel 2010-2011*, Fredericton, septembre 2011.
- 37 Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Lettre à la greffière du comité*, 28 février 2012.
- 38 Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 18 juin 2012, p. 77.
- 39 *Ibid.*, p. 81.
- 40 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 25.
- 41 Bureau de la collectivité des communications, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 9, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 30 avril 2012, p. 64.
- 42 Environnement Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 47.
- 43 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 2, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 27 octobre 2011, p. 42.
- 44 Ressources humaines et Développement des compétences Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 37.
- 45 CEFRIO, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 4, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 28 novembre 2011, p. 35.
- 46 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 41.

- 47 Office national du film, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 27 février 2012, p. 24.
- 48 Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services (18 juin 2012), p. 77.
- 49 Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, Ottawa, août 1999; Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*, Ottawa, août 1999; Commissariat aux langues officielles, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*, Ottawa, juin 2002; Commissariat aux langues officielles, *Comblant le fossé numérique des langues officielles sur Internet*, Ottawa, septembre 2005.
- 50 Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 26.
- 51 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 35.
- 52 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux*, 5 juillet 2012.
- 53 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 147, 155 et 157.
- 54 L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 17 novembre 2011, p. 64.
- 55 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 42.
- 56 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – Industrie Canada*, 6 février 2012.
- 57 Industrie Canada, [\*Large bande Canada : Un milieu rural branché – À propos du programme.\*](#)
- 58 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 147.
- 59 Ministre des Finances, *Emplois, croissance et prospérité à long terme : Le Plan d'action économique de 2012*, 29 mars 2012, p. 200.
- 60 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport à la gouverneure en conseil sur les services de radiodiffusion de langue française et anglaise dans les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire au Canada*, 30 mars 2009.
- 61 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport sur la large bande*, novembre 2011, p. 1.
- 62 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, « Le CRTC établit une vitesse cible pour l'accès Internet à large bande et maintient l'obligation de fournir le service téléphonique de base », Communiqué, Ottawa-Gatineau, 3 mai 2011.
- 63 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 12.
- 64 *Ibid.*
- 65 CEFRIO, *Améliorer la dualité linguistique dans l'univers numérique canadien*, Texte définitif présenté par le CEFRIO au Comité du Sénat sur les langues officielles dans le cadre de ses efforts de réalisation d'une étude sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens, 29 novembre 2011, p. 3.
- 66 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 37, 41 et 42.
- 67 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 5, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 décembre 2011, p. 7.

- 68 Fédération nationale des conseils scolaires francophones, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 mai 2012, p. 78.
- 69 LEARN Quebec, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 28 mai 2012, p. 29.
- 70 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (novembre 2011), p. 1.
- 71 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2012-2013 : *Rapport sur les plans et les priorités*.
- 72 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. i.
- 73 The Berkman Center for Internet & Society at Harvard University, *Next Generation Connectivity : A review of broadband Internet transitions and policy from around the world*, février 2010, p. 247 [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].
- 74 OCDE, [Portail de l'OCDE sur le haut débit](#) ; Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. 178.
- 75 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 3.
- 76 Industrie Canada, *Rapport des résultats 2010-2011 : Mise en œuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles*, 2011, p. 37.
- 77 Association des municipalités bilingues du Manitoba, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 8, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 2 avril 2012, p. 70 ; Association des commissions scolaires anglophones du Québec, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 28 mai 2012, p. 28.
- 78 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 3.
- 79 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 novembre 2011, p. 40.
- 80 Association des municipalités bilingues du Manitoba (2 avril 2012), p. 67, 71 et 72.
- 81 *Ibid.*, p. 72.
- 82 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 31.
- 83 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 mai 2012), p. 78.
- 84 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (30 mars 2009).
- 85 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (6 février 2012).
- 86 Comité sénatorial permanent des Transports et des communications, [Plan pour un Canada numérique.ca](#), 3<sup>e</sup> session, 40<sup>e</sup> législature, juin 2010. Le gouvernement a répondu au rapport en mars 2011 : L'honorable Tony Clement, ministre de l'Industrie, [Réponse du gouvernement au Comité sénatorial](#), 21 mars 2011.
- 87 Association des municipalités bilingues du Manitoba (2 avril 2012), p. 71.
- 88 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 43.
- 89 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (septembre 2012), p. i.
- 90 Industrie Canada, « Le gouvernement Harper prend des mesures pour appuyer les familles canadiennes », communiqué, Russell (Ontario), 14 mars 2012.
- 91 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 31.
- 92 Office national du film (27 février 2012), p. 18.
- 93 Fédération culturelle canadienne-française, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 4 juin 2012, p. 45.
- 94 Office national du film (27 février 2012), p. 20.



- 95 Banque du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 76 ; Bureau de la collectivité des communications (30 avril 2012), p. 62.
- 96 CBC/Radio-Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 8, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 26 mars 2012, p. 31, 42 et 43.
- 97 Transports Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 87.
- 98 Nations Unies (2012); World Economic Forum (2012).
- 99 W3C, [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#), 11 décembre 2008 (traduit le 25 juin 2009).
- 100 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Norme sur l'accessibilité des sites Web](#), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2011.
- 101 Office national du film (27 février 2012), p. 23.
- 102 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 39.
- 103 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Ministères fédéraux variés*, 6 juin 2012; Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Défense nationale*, 12 juin 2012; Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Citoyenneté et Immigration Canada*, 13 juin 2012; Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – Ministères fédéraux*, 5 septembre 2012.
- 104 Office national du film (27 février 2012), p. 23.
- 105 Bureau de la collectivité des communications (30 avril 2012), p. 66 et 67.
- 106 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *2010-2011 : Rapport ministériel sur le rendement*, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.
- 107 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Plan triennal du CRTC 2012-2015*.
- 108 Statistique Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 102.
- 109 Office national du film (27 février 2012), p. 10.
- 110 Parcs Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 34 et 35.
- 111 Transports Canada (12 mars 2012), p. 79.
- 112 Zegouv.ca (Joëlle Drouin, co-fondatrice), *Courriel en réponse à une demande d'information*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 20 juin 2012.
- 113 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Courriel de suivi à la réunion du 27 octobre 2011*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 décembre 2011.
- 114 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 49.
- 115 Affaires étrangères et Commerce international Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 89 et 93.
- 116 Office national du film (27 février 2012), p. 20.
- 117 Santé Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 50.

- <sup>118</sup> Anciens combattants Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 83.
- <sup>119</sup> Passeport Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 26.
- <sup>120</sup> Bureau de la collectivité des communications (30 avril 2012), p. 65.
- <sup>121</sup> Agence de la santé publique du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 52.
- <sup>122</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 8, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 26 mars 2012, p. 7.
- <sup>123</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 10.
- <sup>124</sup> *Ibid.*, p. 28.
- <sup>125</sup> CEFRIO (28 novembre 2011), p. 36.
- <sup>126</sup> Ressources naturelles Canada, *Présentation devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles*, 12 mars 2012 (contenant de l'information sur les Lignes directrices en matière de langues officielles du wiki de RNCan et la Planification pour les médias sociaux à RNCan).
- <sup>127</sup> Ressources naturelles Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 99.
- <sup>128</sup> Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 33.
- <sup>129</sup> Ministre des Finances (29 mars 2012), p. 294.
- <sup>130</sup> Commissariat aux langues officielles, 2012-2013 : *Rapport sur les plans et les priorités*, p. 6.
- <sup>131</sup> *Ibid.*, p. 7 et 15.
- <sup>132</sup> Gendarmerie royale du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 67.
- <sup>133</sup> Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services (18 juin 2012), p. 82.
- <sup>134</sup> CEFRIO (28 novembre 2011), p. 36.
- <sup>135</sup> Parcs Canada (5 mars 2012), p. 46.
- <sup>136</sup> Passeport Canada (5 mars 2012), p. 27.
- <sup>137</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Ligne directrice sur l'usage externe du Web 2.0](#), entrée en vigueur le 18 novembre 2011.
- <sup>138</sup> Agence des services frontaliers du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 5 mars 2012, p. 45.
- <sup>139</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 9, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 30 avril 2012, p. 41.
- <sup>140</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 25.
- <sup>141</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (30 avril 2012), p. 43.
- <sup>142</sup> CEFRIO (28 novembre 2011), p. 46.
- <sup>143</sup> Office national du film (27 février 2012), p. 10.
- <sup>144</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (30 avril 2012), p. 48.
- <sup>145</sup> Jean Quirion, chercheur, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 4, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 21 novembre 2011, p. 25 et 27.
- <sup>146</sup> *Ibid.*, p. 16.

- <sup>147</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (30 avril 2012), p. 48.
- <sup>148</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 21.
- <sup>149</sup> Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (30 avril 2012), p. 41.
- <sup>150</sup> Agence du revenu du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 7, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 12 mars 2012, p. 114.
- <sup>151</sup> CBC/Radio-Canada (26 mars 2012), p. 44.
- <sup>152</sup> Office national du film (27 février 2012), p. 12.
- <sup>153</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (26 mars 2012), p. 13.
- <sup>154</sup> Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 33.
- <sup>155</sup> Agence de la santé publique du Canada (5 mars 2012), p. 52.
- <sup>156</sup> Anciens combattants Canada (12 mars 2012), p. 74 et 91.
- <sup>157</sup> *Ibid.*, p. 74.
- <sup>158</sup> Office national du film (27 février 2012), p. 13.
- <sup>159</sup> Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services (18 juin 2012), p. 79.
- <sup>160</sup> *Ibid.*, p. 81.
- <sup>161</sup> Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (26 mars 2012), p. 7.
- <sup>162</sup> *Ibid.*, p. 10.
- <sup>163</sup> Commission de la fonction publique, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 8, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 2 avril 2012, p. 61.
- <sup>164</sup> Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation – Étude sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux*, 5 juin 2012.
- <sup>165</sup> *Ibid.*
- <sup>166</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 31 octobre 2011, p. 23.
- <sup>167</sup> Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (6 juin 2012).
- <sup>168</sup> *Ibid.*
- <sup>169</sup> Statistique Canada (12 mars 2012), p. 101.
- <sup>170</sup> Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (13 juin 2012).
- <sup>171</sup> Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 26.
- <sup>172</sup> Guy Chiasson, Jean Quirion, Marc Charron et Judith Lefebvre, *Le Web comme outil pour le renforcement de la gouvernance des communautés francophones minoritaires*, rapport de recherche présenté à l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 23 août 2007.
- <sup>173</sup> Guy Chiasson, chercheur, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 4, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 21 novembre 2011, p. 7.
- <sup>174</sup> CEFRIO (28 novembre 2011), p. 30 et 31.
- <sup>175</sup> Quebec Community Groups Network, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 novembre 2011, p. 46.
- <sup>176</sup> *Ibid.*, p. 46.
- <sup>177</sup> Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 30 et 31.

- 178 Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 34.
- 179 Commissariat aux langues officielles (2011), p. 70 et 87.
- 180 Erin O'Halloran, spécialiste de l'information, CloudScout Information Services (18 juin 2012), p. 85.
- 181 Service Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 1, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 3 octobre 2011, p. 17 et 20.
- 182 *Ibid.*, p. 16.
- 183 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (6 février 2012).
- 184 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 33 et 42.
- 185 Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 53.
- 186 Association des municipalités bilingues du Manitoba (2 avril 2012), p. 68.
- 187 *Ibid.*, p. 73.
- 188 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *L'éducation en milieu minoritaire francophone : Un continuum de la petite enfance au postsecondaire*, 1<sup>re</sup> session, 38<sup>e</sup> législature, juin 2005.
- 189 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *L'épanouissement des communautés anglophones du Québec : Du mythe à la réalité*, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, octobre 2011.
- 190 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 28.
- 191 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 2.
- 192 Association des commissions scolaires anglophones du Québec (28 mai 2012), p. 23.
- 193 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 194 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 mai 2012), p. 68.
- 195 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 28.
- 196 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 37.
- 197 Association canadienne d'éducation de langue française, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 mai 2012, p. 66, 67 et 68.
- 198 Fédération canadienne des enseignantes et enseignants, *Technologies et construction identitaire*, septembre 2011.
- 199 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 200 Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD), *Vingt-cinq ans d'apprentissage à distance au Canada francophone : Profil, bilan et perspectives*, Document préparé pour le REFAD par Lucie Audet, mars 2012.
- 201 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 31.
- 202 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 203 L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 61.
- 204 Office national du film (27 février 2012), p. 10 et 11.
- 205 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 26.
- 206 Graham Fraser, commissaire aux langues officielles (24 octobre 2011), p. 26.
- 207 Association canadienne d'éducation de langue française (14 mai 2012), p. 78.
- 208 *Ibid.*, p. 67.

- 209 *Ibid.*, p. 68, 72 et 77.
- 210 Centre d'apprentissage du Haut-Madawaska, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 4 juin 2012, p. 61.
- 211 *Ibid.*, p. 59.
- 212 *Ibid.*, p. 61.
- 213 Collège Éducacentre, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 4 juin 2012, p. 55 et 56.
- 214 *Ibid.*, p. 57 et 58.
- 215 Comité sénatorial permanent des langues officielles (octobre 2011), p. 29.
- 216 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 40.
- 217 Association des commissions scolaires anglophones du Québec (28 mai 2012), p. 24.
- 218 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 26.
- 219 *Ibid.*, p. 27.
- 220 *Ibid.*, p. 31.
- 221 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude portant sur l'utilisation d'Internet et des médias sociaux – FCCF*, 16 août 2012.
- 222 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Les arts et la culture francophones : Croire, vouloir et vivre en milieu minoritaire*, 2<sup>e</sup> session, 40<sup>e</sup> législature, juin 2009.
- 223 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 40.
- 224 *Ibid.*, p. 49.
- 225 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (16 août 2012).
- 226 English-Language Arts Network, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 mai 2012, p. 49.
- 227 *Ibid.*, p. 50.
- 228 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 35 ; L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 60.
- 229 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 41 et 52.
- 230 Patrimoine canadien, *Fonds interactif du Canada*.
- 231 Office national du film (27 février 2012), p. 8.
- 232 CBC/Radio-Canada (26 mars 2012), p. 31.
- 233 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 1.
- 234 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 43.
- 235 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 mai 2012), p. 71 ; Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 8.
- 236 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 6.
- 237 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 44.
- 238 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 12.

- 239 *Ibid.*, p. 6.
- 240 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 40.
- 241 Office national du film (27 février 2012), p. 11 et 12.
- 242 CBC/Radio-Canada (26 mars 2012), p. 31.
- 243 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 38.
- 244 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – ANEL*, 6 février 2012. Pour plus de détails, voir le site Web de l'[Entrepôt du livre numérique](#).
- 245 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Suivi – Étude de l'utilisation d'Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens – Regroupement des éditeurs canadiens-français*, 13 septembre 2012.
- 246 L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 66.
- 247 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 43.
- 248 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (13 septembre 2012).
- 249 Office national du film (27 février 2012), p. 11.
- 250 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 41.
- 251 *Ibid.*, p. 42.
- 252 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 9.
- 253 English-Language Arts Network, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 9, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 23 avril 2012, p. 21.
- 254 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 42 et 43.
- 255 Quebec English-language Production Council, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 14 mai 2012, p. 51.
- 256 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 7.
- 257 Comité sénatorial permanent des langues officielles (juin 2009); Comité sénatorial permanent des langues officielles (octobre 2011).
- 258 Léger-Marketing (mars 2012). De telles données n'ont pas été publiées pour les communautés anglophones du Québec.
- 259 Association de la presse francophone, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 7 mai 2012, p. 40 et 41.
- 260 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 31 et 38.
- 261 Association de la presse francophone (7 mai 2012), p. 13 et 14.
- 262 *Ibid.*, p. 14.
- 263 Comité sénatorial permanent des langues officielles (octobre 2011), p. 56.
- 264 Hudson/Saint-Lazare Gazette, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 11, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 28 mai 2012, p. 7 et 18.

- 265 Association des journaux régionaux du Québec, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 7 mai 2012, p. 20.
- 266 *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 mai 2012), p. 15.
- 267 Alliance des radios communautaires du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 10, 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 7 mai 2012, p. 17.
- 268 *Ibid.*, p. 18 et 19.
- 269 Association de la presse francophone (7 mai 2012), p. 15.
- 270 *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 mai 2012), p. 13.
- 271 Association de la presse francophone (7 mai 2012), p. 15.
- 272 Léger-Marketing (mars 2012). De telles données n'ont pas été publiées pour les communautés anglophones du Québec.
- 273 *Hudson/Saint-Lazare Gazette* (28 mai 2012), p. 9.
- 274 Alliance des radios communautaires du Canada (7 mai 2012), p. 18.
- 275 *Ibid.*, p. 17.
- 276 Association des journaux régionaux du Québec (7 mai 2012), p. 22.
- 277 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 278 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 31.
- 279 L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 61.
- 280 Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 51 et 52.
- 281 LEARN Quebec (28 mai 2012), p. 29.
- 282 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 35.
- 283 L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 44.
- 284 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (31 octobre 2011), p. 9.
- 285 Commission de la fonction publique (2 avril 2012), p. 64.
- 286 *Ibid.*, p. 53.
- 287 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juin 2012).
- 288 *Ibid.*
- 289 Industrie Canada, *Évaluation finale du programme Franccommunautés virtuelle – Rapport final*, Direction générale de la vérification et de l'évaluation, février 2008, p. i.
- 290 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 34 et 35.
- 291 Association des municipalités bilingues du Manitoba (2 avril 2012), p. 69.
- 292 Association de la presse francophone (7 mai 2012), p. 25 et 26.
- 293 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 41.
- 294 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 32.
- 295 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 36.
- 296 *Ibid.*, p. 39.
- 297 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 8 et 9.

- 298 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 36.
- 299 *Ibid.*, p. 32.
- 300 Anne Robineau, chercheure, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (12 décembre 2011), p. 7.
- 301 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 302 Office national du film (27 février 2012), p. 19.
- 303 English-Language Arts Network (14 mai 2012), p. 55.
- 304 Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 48.
- 305 *Ibid.*
- 306 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 31.
- 307 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 308 Association canadienne d'éducation de langue française (14 mai 2012), p. 67 et 68.
- 309 Association de la presse francophone (7 mai 2012), p. 35.
- 310 Guy Chiasson, chercheur (21 novembre 2011), p. 20.
- 311 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 mai 2012), p. 71.
- 312 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 313 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (14 novembre 2011), p. 38.
- 314 Comité sénatorial permanent des langues officielles (juin 2009); Comité sénatorial permanent des langues officielles (octobre 2011).
- 315 *Ibid.*, p. 41 et 42.
- 316 Office national du film (27 février 2012), p. 13.
- 317 Association des journaux régionaux du Québec (7 mai 2012), p. 22.
- 318 Comité sénatorial permanent des Transports et des communications (juin 2010).
- 319 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 38.
- 320 CEFRIO (29 novembre 2011), p. 6.
- 321 Fédération nationale des conseils scolaires francophones (14 mai 2012), p. 70 et 71.
- 322 L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 65.
- 323 CEFRIO (28 novembre 2011), p. 36.
- 324 Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (5 juillet 2012).
- 325 Association canadienne d'éducation de langue française (14 mai 2012), p. 67.
- 326 Fédération culturelle canadienne-française (4 juin 2012), p. 41.
- 327 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2009-2010 – Volume II*, Ottawa, 2010, p. ii et iii.
- 328 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Courriel de suivi à la réunion du 27 octobre 2011*, envoyé à l'analyste du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 6 décembre 2011.





WITNESSES

**Monday, October 15, 2012**

*As an individual:*

Réjean Beaulieu.

**Monday, October 29, 2012**

*Office of the Commissioner of Official Languages:*

Graham Fraser, Commissioner of Official Languages;

Ghislaine Charlebois, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch;

Lise Cloutier, Assistant Commissioner, Corporate Management;

Sylvain Giguère, Assistant Commissioner, Policy and Communications Branch;

Johane Tremblay, General Counsel, Legal Affairs Branch.

TÉMOINS

**Le lundi 15 octobre 2012**

*À titre personnel :*

Réjean Beaulieu.

**Le lundi 29 octobre 2012**

*Commissariat aux langues officielles :*

Graham Fraser, commissaire aux langues officielles;

Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité;

Lise Cloutier, commissaire adjointe, Direction générale de la gestion intégrée;

Sylvain Giguère, commissaire adjoint, Direction générale des politiques et des communications;

Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques.