



Commissariat aux langues officielles



Pour la période
se terminant
le 31 mars 1997



Présentation améliorée des rapports
au Parlement – Document pilote

Canada

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – 1997

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/60-1997

ISBN 0-660-60346-2



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une proposition afin de répartir le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget des dépenses principal* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. Elle a également ordonné aux 78 ministères et organismes de présenter ces rapports dans le cadre d'un projet pilote.

Cette décision découle des travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du Trésor et 16 ministères pilotes pour donner suite aux engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses et de moderniser la préparation de cette information. Ces démarches visant à mieux cibler les résultats et à rendre plus transparente l'information fournie au Parlement s'insère dans une initiative plus vaste intitulée " Repenser le rôle de l'État ".

Ce *Rapport ministériel sur le rendement* répond aux engagements du gouvernement et tient compte des objectifs fixés par le Parlement d'accroître la responsabilisation touchant les résultats. Il couvre la période se terminant le 31 mars 1997 et compare le rendement aux plans présentés par le ministère dans sa *Partie III du Budget des dépenses principal* de 1996-1997.

Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessiteront un travail soutenu dans toute l'administration fédérale. S'acquitter des diverses exigences que comporte la gestion axée sur les résultats – préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et faire rapport sur les réalisations – constitue une composante de base. Les programmes du gouvernement fonctionnent dans des environnements en évolution constante. Étant donné la vogue des partenariats, la prestation de services confiée à des tiers et d'autres alliances, il faudra relever les défis de savoir à qui imputer les responsabilités dans les rapports sur les résultats. Les rapports de rendement et leur préparation doivent faire l'objet de surveillance afin de garantir qu'ils demeurent crédibles et utiles.

Le présent rapport correspond à une étape supplémentaire de ce processus permanent. Le gouvernement entend perfectionner et mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découlera de l'expérience acquise au cours des prochaines années et des précisions que les utilisateurs fourniront au fur et à mesure sur leurs besoins en information. Par exemple, la capacité de communiquer les résultats par rapport aux coûts est limitée pour le moment, bien que cet objectif demeure intact.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Revue gouvernementale et services de qualité

Secrétariat du Conseil du Trésor

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) Canada

K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7042 - Télécopieur : (613) 957-7044

*Commissariat
aux langues officielles*

Rapport de rendement

Pour la période
se terminant le
31 mars 1997

*Le Très honorable Jean Chrétien
Premier ministre*

Table des matières

Préface	2
Partie I : Message du Commissaire	3
Partie II : Aperçu du Commissariat.	4
Mandat, rôles et responsabilités	4
Objectif	6
Priorités stratégiques	6
Secteur d'activités et de services et organisation	6
Direction des politiques.	7
Direction des services généraux	7
Direction générale des enquêtes.	7
Direction des services juridiques.	8
Direction des communications.	8
Secrétariat exécutif et Opérations régionales	8
Partie III : Réalisations du Commissariat	10
A. Attentes en matière de rendement	10
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1996-1997, par secteur d'activité.	10
Dépenses du Ministère prévues et réelles par secteur d'activité.	10
B. Réalisations en matière de rendement.	11
Rendement du Commissariat.	11
Rendement des secteurs d'activité.	11
Direction des politiques.	11
Direction des services généraux.	13
Direction générale des enquêtes.	16
Direction des services juridiques.	20
Direction des communications.	22
Secrétariat exécutif et Opérations régionales	25
C. Principaux examens.	27
Partie IV : Renseignements supplémentaires	28
A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels	28
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	28
C. Tableaux financiers récapitulatifs.	29
Sommaire des crédits approuvés	29
Annexe A Table analytique de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	30
Annexe B Publications du Commissariat.	31
Annexe C Discours du Commissaire.	32

Préface

Au début de 1995, le Secrétariat du Conseil du Trésor instaurait le nouveau Système de gestion des dépenses (SGD). Le présent document constitue le premier rapport de rendement du Commissariat aux langues officielles (CoLO) dans le cadre de ce nouveau système.

Le Rapport de rendement du Commissaire de 1996-1997 traite surtout des résultats obtenus (compte tenu des ressources dépensées) par rapport aux résultats prévus dans les documents de planification antérieurs. Le CoLO est en voie d'élaborer une nouvelle Structure de planification, de rapports et de responsabilité (SPRR) qui englobera un cadre de mesure du rendement et lui permettra d'améliorer l'information sur les résultats diffusée au Parlement. Dans cette structure, il définira ses secteurs d'activité, ses objectifs, les résultats qu'il compte atteindre et ses indicateurs de rendement. Toutefois, comme la structure établie dans le cadre du nouveau système de gestion des dépenses n'était pas en place en 1996-1997, il est donc plus approprié de se servir du CPO approuvé (Cadre de planification opérationnel). Le présent Rapport se fonde donc sur le CPO.

Enfin, comme le Commissaire rend compte de ses activités directement au Parlement, son outil privilégié d'imputabilité demeure de tout temps son Rapport annuel. Ce document fait d'ailleurs l'objet d'une étude détaillée par le Comité mixte permanent des langues officielles. Le lecteur peut donc consulter le Rapport annuel 1996 du Commissaire pour obtenir des renseignements plus détaillés.

Partie I : Message du Commissaire

Le mandat du Commissaire aux langues officielles est de faire assurer la reconnaissance du statut égal des deux langues officielles au Canada et de faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur, tout en poursuivant son rôle d'ombudsman afin non seulement d'évaluer les plaintes, mais aussi d'informer le public sur la *Loi* et sur son propre rôle.

Le gouvernement du Canada et le Parlement doivent, dans l'esprit des dispositions garanties par la Constitution, s'assurer du plein respect de la dualité linguistique. Dans cet esprit, ils doivent faire en sorte que la *Loi sur les langues officielles*, qui a reçu le statut de *loi* quasi constitutionnelle, demeure toujours applicable et ainsi ne soit pas compromise ou sacrifiée dans le cadre de toute réforme, qu'elle soit de nature législative ou administrative.

La dualité linguistique n'est pas une valeur abstraite : elle est au coeur de la vie canadienne, et elle constitue la réalité humaine des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire d'un bout à l'autre du pays. Ces communautés doivent pouvoir protéger leurs droits et s'épanouir quels que soient les changements qui marquent la Fédération. Elles doivent pouvoir incarner la dualité linguistique dans le respect des garanties d'ordre constitutionnel et législatif en matière de langue officielle.

En tant que protecteur des droits linguistiques, le Commissaire voit au respect de la *Loi sur les langues officielles* et de son esprit et veille à ce que le gouvernement s'acquitte pleinement de ses engagements en ce qui touche l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle vivant en milieu minoritaire. Dans cet esprit, le Commissaire a fait des efforts soutenus pour que ces communautés puissent obtenir la gestion scolaire, comme le prévoit la Charte des droits et libertés.

Le Commissaire actuel poursuit également une oeuvre d'éducation de la société, quant à la place qu'y occupe la dualité linguistique. Il démontre devant de multiples auditoires que la dualité, si elle est fondée sur notre passé et notre histoire, est aussi garante de notre unité nationale et porteuse d'espoir pour notre avenir.

Le Commissaire aux langues officielles

Victor C. Goldbloom

Partie II : Aperçu du Commissariat

Le Commissariat, qui dessert le public tant de son bureau d'Ottawa que de ses cinq (5) bureaux régionaux, seconde le Commissaire aux langues officielles (CLO) dans l'exécution de son mandat de protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et d'examen du rendement linguistique des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* (ci-après désignés institutions fédérales). À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections - qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement - le Commissaire fait directement rapport au Parlement. Le Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

Mandat, rôles et responsabilités

Mandat

Le mandat du Commissaire consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le CLO présente chaque année au Parlement un rapport relatif à la mise en oeuvre de la *Loi* et à l'exercice de ses fonctions. Les circonstances l'exigeant, il peut également présenter des rapports spéciaux, tant au gouverneur en conseil qu'au Parlement.

Rôle

Le rôle du CLO, qui est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans, comporte essentiellement trois volets :

- Instruire toute plainte reçue faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une *Loi* ou un règlement fédéral sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *Loi*;
- mener des études sur toutes questions d'importance majeure portant sur la mise en oeuvre de la *Loi sur les langues officielles*;
- rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en oeuvre de la *Loi sur les langues officielles* et des droits et obligations qui en découlent.

Responsabilités

Bien que toutes les institutions fédérales sont assujetties à la *Loi*, un certain nombre d'entre elles détiennent un rôle particulier à cet égard :

- le **bureau du Conseil privé** définit les grandes orientations de la politique linguistique fédérale;
- le **Conseil du Trésor** est chargé de l'élaboration et de la coordination des principes et des programmes gouvernementaux visant l'application de la *LLO* au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi-judiciaires et administratifs ainsi que des sociétés d'État et en surveillance, vérifie et évalue la mise en oeuvre et l'efficacité;
- la **Commission de la fonction publique** pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires, détermine le niveau de connaissance linguistique des candidats à des postes bilingues et les circonstances d'une dotation impérative ou non impérative des postes;
- le **Patrimoine canadien** coordonne la mise en oeuvre de la Partie VII de la *Loi* au sein de l'appareil fédéral; cette partie énonce l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne;
- le **ministère de la Justice** fournit des conseils au gouvernement sur des questions de droit, de législation et de politiques juridiques en matière de langues officielles et formule la position du gouvernement dans les litiges portant sur les droits linguistiques. Par l'intermédiaire du PAJLO (Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles), il détient des responsabilités particulières dans l'administration de la justice dans les deux langues officielles pour ce qui est de la promotion et de l'amélioration de la disponibilité de la justice dans les deux langues officielles afin que les citoyens puissent exercer leurs droits dans la langue de leur choix;
- le **ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux** gère les activités du Bureau de la traduction pour ce qui est de la traduction et de l'interprétation;
- la **Cour fédérale** entend les recours judiciaires formés par les personnes ayant préalablement porté plainte auprès du Commissaire. Le recours spécifique, qui ne vise que certaines dispositions de la *Loi*, doit être formé dans les délais prescrits. Par ailleurs, le CLO peut exercer le recours, en son nom, si le plaignant y consent, ou comparaître, si la Cour l'autorise, comme partie à l'instance. La Cour peut ordonner réparation convenable et juste selon les circonstances, et enfin

- le **Comité mixte permanent des langues officielles** suit l'application de la *Loi* et des règlements et instructions qui en découlent, ainsi que la mise en œuvre des rapports du CLO, du président du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien.

Objectif

Assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que l'intention du législateur à cet égard.

Priorités stratégiques

Les activités du CoLO sont régies par les priorités stratégiques suivantes:

1. Là où la *Loi sur les langues officielles* l'exige, que le public puisse obtenir un service de qualité dans la langue officielle de son choix.
2. Que l'engagement du gouvernement fédéral envers l'épanouissement des communautés de langues officielle vivant en situation minoritaire et la promotion de l'anglais et du français dans la société canadienne soit actualisé.

Le Commissaire est un ombudsman chargé de revoir les actions des organismes assujettis à la *Loi*. Les priorités stratégiques du Commissaire sont réalisées de diverses façons, dont les suivantes : instruction des plaintes reçues et formulation de recommandations pour corriger les actes ou omissions et prévenir toute autre atteinte à la *LLO*. Le Commissaire peut également former un recours judiciaire à la demande d'un plaignant ou intervenir dans le cadre d'un tel recours auprès de la Cour fédérale. Il comparaît, sur invitation, devant le Comité mixte permanent des langues officielles et formule des observations sur les politiques et programmes gouvernementaux de langues officielles et sur le rendement des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Il informe le public sur son rôle et sur les dispositions de la *Loi* et entretient le dialogue avec les différentes communautés de langue officielle du Canada et favorise les échanges entre celles-ci.

Secteur d'activités et de services et organisation

Le Commissaire relève du Parlement, et le Premier ministre est le ministre responsable de toutes les activités financières du Commissariat.

Le Commissariat aux langues officielles a un seul programme comportant une seule activité. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de quatre directions et de deux directions générales, dont la description suit.

1. Direction générale des politiques

Cette Direction alimente le Commissaire en conseils et mène des études et analyses sur les aspects linguistiques de l'actualité politique et sociale. De plus, la Direction assure la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires, les associations minoritaires nationales et les organismes du domaine de l'éducation. Enfin, la Direction rédige une part importante du *Rapport annuel*, fournit la matière nécessaire à la rédaction des discours et des déclarations du Commissaire, prépare des réponses à la correspondance reçue et gère la bibliothèque du Commissariat.

2. Direction des services généraux

Cette Direction appuie la mise en oeuvre des activités et opérations du Commissariat en fournissant conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, services administratifs (logement, marchés de service, sécurité, protection des renseignements personnels), tant à l'administration centrale qu'en régions. La Direction est de plus responsable de divers comités, dont le *Comité de gestion de l'information*, le *Comité patronal-syndical*, le *Comité des primes à l'initiative*, etc. Enfin, la Direction assure la liaison avec les organismes centraux pour ce qui est du respect des exigences administratives et réglementaires en matière de rapports et de compte-rendus, tant des organismes centraux que du Parlement.

3. Direction générale des enquêtes

Les responsabilités de la Direction générale sont les suivantes : l'instruction des plaintes déposées contre des institutions fédérales; la formulation de recommandations appropriées et le suivi de l'application des correctifs nécessaires; la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales; la réalisation d'études spéciales portant sur les obstacles systémiques et les problèmes auxquels se heurtent l'acceptation et l'application de la *LLO*.

Elle assure également, au besoin, la préparation d'un rapport spécial au gouverneur en conseil ou au Parlement dans les cas majeurs où une situation contraire à la *LLO* se poursuit du fait que l'institution en cause n'a pas apporté de mesures correctives dans un délai raisonnable, et contribue à l'élaboration de politiques reflétant les conclusions des études linguistiques et le besoin d'une équité linguistique.

Elle coordonne les interventions auprès des autorités administratives responsables des institutions pour résoudre des difficultés d'application de la *LLO* et intervient devant la Cour fédérale dans le cas des recours judiciaires formés par des plaignants.

En outre, afin de favoriser l'application de la *LLO*, la Direction s'occupe du programme des *mentions d'honneur* du Commissaire. Ainsi, des initiatives, réalisations ou résultats méritoires sont reconnus officiellement, ce qui a pour effet de sensibiliser le personnel des institutions fédérales aux objectifs de la *LLO*.

4. Direction des services juridiques

Cette Direction a pour mission de fournir des avis juridiques sur toute question intéressant le Commissaire ou liée au bon fonctionnement du Commissariat. Elle veille à fournir des avis juridiques sur l'interprétation des dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* en matière de langues officielles, des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de celles du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*.

La Direction assure la représentation du Commissaire dans tous les recours judiciaires pertinents, dont ceux touchant à l'interprétation de la *LLO*, et dans toutes les instances relatives au statut du français et de l'anglais auxquelles le Commissaire est partie, comme les recours fondés sur l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La Direction veille également à assurer la formation des agents du Commissaire sur les questions juridiques et mène des études pour le Commissaire.

5. Direction des communications

La Direction des communications est chargée de fournir des conseils et des plans de communications au Commissaire et aux autres secteurs du Commissariat afin de bien situer le Commissaire et son bureau sur la scène linguistique canadienne et de communiquer de l'information utile aux divers publics cibles. Dans ce contexte, elle organise des événements spéciaux, publie et distribue des documents et autres outils d'information, participe à des expositions et aide à la préparation d'entrevues, de conférences de presse, d'allocutions et de communiqués. De plus, la Direction effectue des recherches en communication, évalue et distribue ses produits de communication et publie des revues de presse quotidienne.

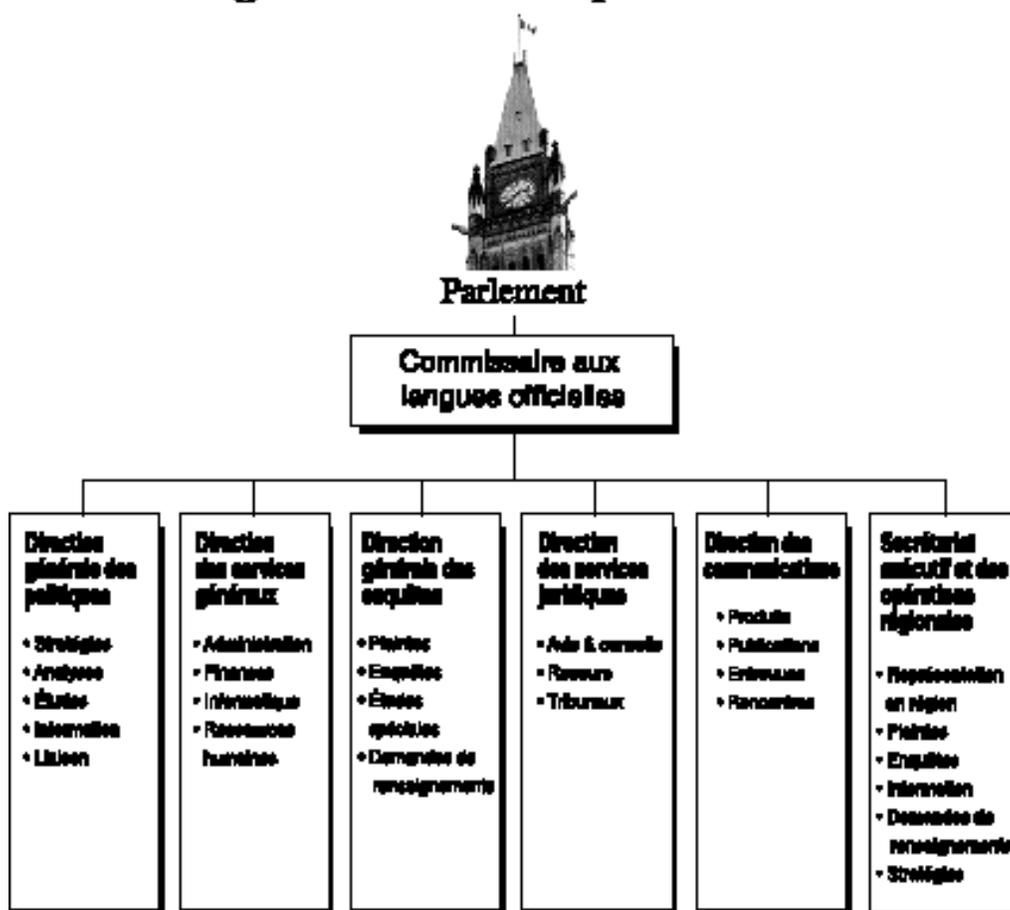
6. Secrétariat exécutif et Opérations régionales

Cette Direction conseille le Commissaire sur des stratégies et politiques et s'assure de leur mise en oeuvre. Elle planifie et coordonne la couverture de l'ensemble du pays par le Commissaire et lui fournit des documents d'appui nécessaire. Elle organise les communications ou contacts appropriés avec le public en général, les membres du Sénat et de la Chambre des communes, les ministères et organismes fédéraux, les premiers ministres et ministres des provinces, les chefs de gouvernement et les hauts fonctionnaires du gouvernement. Elle prépare des plans d'intervention stratégique pour le CLO (rapports, études spéciales, dépôt du rapport annuel). Elle répond aussi aux demandes des médias.

Le Commissariat compte cinq bureaux régionaux, situés à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton (voir le Répertoire en page 29). Chacun de ces bureaux est dirigé par un Représentant du Commissaire. Chaque équipe régionale surveille les tendances de sa région et fait rapport à ce sujet, mène une multitude d'activités d'information auprès des communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle dans le but de faire mieux connaître au public la *LLO*, le rôle du Commissaire et

l'importance fondamentale de la dualité linguistique au Canada, et fournit des renseignements sur la *Loi* et son règlement aux groupes communautaires, aux élus, aux associations représentatives, aux associations professionnelles, etc. De plus, les bureaux régionaux évaluent la mesure dans laquelle les institutions fédérales dans leur région respective font la promotion de l'esprit et de la lettre de la *Loi* et s'acquittent de leurs obligations juridiques en matière de prestation de services au public dans les deux langues officielles là où la demande est importante, et ils instruisent des plaintes (54 p. 100 de toutes les plaintes recevables déposées au Commissariat sont instruites dans les régions). Ils répondent enfin aux demandes de renseignements du public, participent aux enquêtes, aux suivis et aux études spéciales, et renseignent les cadres de la fonction publique fédérale sur les obligations de leurs institutions.

Organisation et champs d'activités



Partie III : Réalisations du Commissariat

Le Commissariat a instruit 1 371 plaintes recevables durant l'année civile 1996. Il a mené six études spéciales - certaines se poursuivent en 1997 - sur des thèmes particuliers, notamment la dévolution de responsabilités fédérales aux provinces et le suivi à l'« Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » publiée en février 1995 et à celle de novembre 1995 (voir p. 22). Il a analysé 27 plans d'institutions fédérales relatifs à la mise en oeuvre de la Partie VII de la LLO et a remis copie de son rapport au Comité mixte permanent des langues officielles. Le Commissaire a participé à plusieurs recours en vertu de la Partie X de la LLO et dans quelque instances liées au droit à l'instruction dans la langue de la minorité et à la gestion scolaire. Le Commissariat a poursuivi son plan de réduction des effectifs et a amélioré ses systèmes informatiques.

A. Attentes en matière de rendement

La capacité du Commissariat de procéder à des études spéciales dans les années à venir dépendra de plus en plus du volume et de la complexité des plaintes reçues. Il lui faudra en outre prioriser de façon très rigoureuse les cas de recours.

Tableau 1

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1996-1997, par secteur d'activité

(millions de dollars)

Activité	ETP	Frais de fonctionnement (1)	Dépenses en capital	Sous-total : Dépenses votées brutes	Dépenses brutes totales	Dépenses nettes totales
Commissariat aux langues officielles	134	10 693	362	11 055	11 055	11 055
	134	10 453	172	10 625	10 625	10 625
Total	134	10 693	362	11 055	11 055	11 055
	134	10 453	172	10 625	10 625	10 625
Coût des services fournis par d'autres ministères						1 626
						1 626
Coût net du programme						12 681
						12 251

Nota : Les chiffres ombrés indiquent les dépenses/recettes réelles en 1996-1997.

* Comprend un report de 507K de 1995-1996

1. Incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Tableau 2

Dépenses du Commissariat prévues et réelles par secteur d'activité

(millions de dollars)

Activités	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Total prévu 1996-1997	Réel 1996-1997
Commissariat aux langues officielles	12 452	11 811	11 531	11 055	10 625
Total	12 452	11 811	11 531	11 055	10 625

B. Réalisations en matière de rendement

Rendement du Commissariat

Tel que mentionné en préface, le présent rapport fait état des résultats prévus qui sont énoncés dans le CPO. Notre examen se fonde également sur d'autres documents internes de planification, tels le *Plan d'action 1994-1996, Perspectives* (avril 1996) et les divers plans élaborés pour rencontrer les objectifs de décroissance de l'Examen des programmes I et II.

Le rapport de rendement du prochain exercice financier sera élaboré en tenant compte de la SPRR et du Résumé sur les attentes en matière de rendement, deux documents qui seront transmis au Conseil du Trésor en 1997. Le lecteur peut obtenir des renseignements supplémentaires sur les activités et réalisations du CoLO en consultant le *Rapport annuel* du Commissaire déposé au Parlement en avril 1996.

Rendement des secteurs d'activité

1. POLITIQUES

Sous-objectif

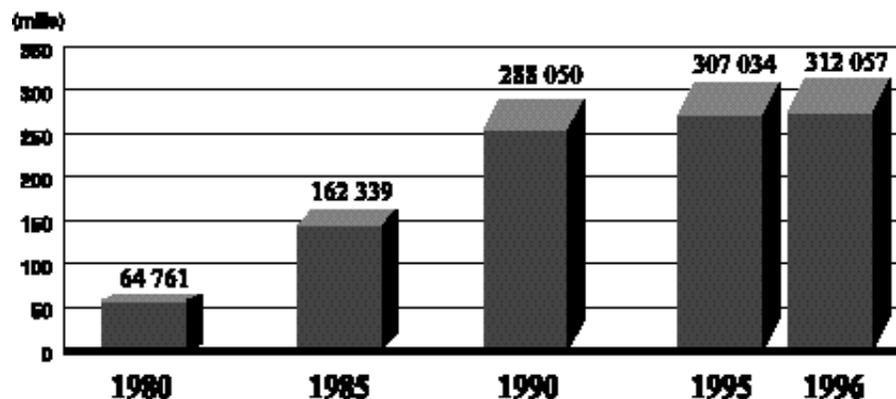
Fournir au Commissaire et à son personnel les avis dont ils ont besoin pour prendre des décisions en assurant [les services d'un secrétariat de direction]¹, en effectuant des recherches, en élaborant des plans stratégiques, en réalisant des analyses globales et détaillées de politiques, de lois, de règlements et de décisions judiciaires et en organisant des activités spéciales liées aux questions linguistiques ou en participant à de telles activités.

(1) Cette fonction a été amalgamée aux Opérations régionales (voir rubrique 6, p. 26)

Voici les réalisations de la Direction des politiques en regard du sous-objectif.

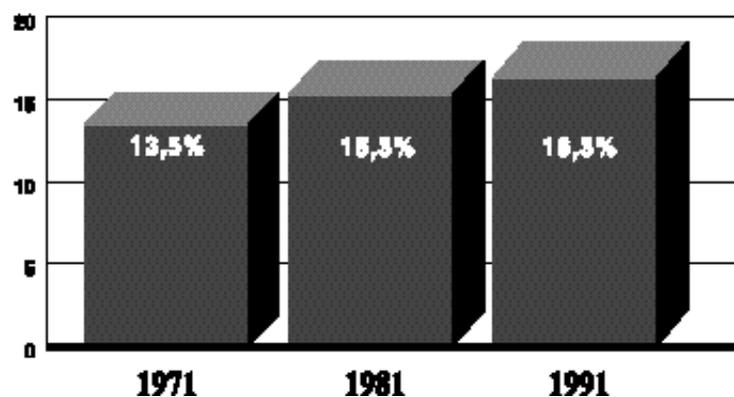
- Les analyses réalisées par la Direction ont permis de noter une augmentation du nombre d'élèves inscrits en langue seconde, passant de 2 640 030 en 1990 à 2 774 218 en 1996 ainsi qu'une augmentation du nombre d'élèves inscrits dans les classes d'immersion française, qui sont passés de 288 050 en 1990 à 312 057 en 1996.
- Les interventions du Commissaire auprès du Premier ministre, de la ministre du Patrimoine canadien et des responsables des gouvernements provinciaux au plus haut niveau ont aidé les associations communautaires à diminuer l'impact des coupures budgétaires qui les affectaient.

Tableau 3
Nombre total d'élèves en immersion française au Canada



- À la suite de présentations sur la dualité linguistique devant l'*Association for Canadian Studies in the United States*, la Direction des politiques a répondu à de nombreuses demandes d'information de la part d'universitaires américains.
- La présentation du Commissaire devant le Comité consultatif canadien sur l'autoroute de l'information (ADI) a renforcé la présence du français sur l'ADI, et la politique du gouvernement canadien à cet égard.
- Les activités spéciales liées aux questions linguistiques ont mieux informé les associations communautaires, les communautés minoritaires de langue officielle, les parlementaires, les responsables fédéraux et provinciaux, ainsi que le public canadien, de leurs droits et de leurs responsabilités linguistiques.

Tableau 4
Taux de bilinguisme au Canada



2. SERVICES GÉNÉRAUX

Sous-objectif

Assurer les services centraux, administratifs et de conseils nécessaires à l'exécution efficace du Programme.

Voici les réalisations de la Direction des services généraux en regard du sous-objectif.

RESSOURCES HUMAINES

ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

La nouvelle *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et son Règlement sont entrés en vigueur le 24 octobre 1996. Tous les fonctionnaires du CoLO ont été mis au courant de cette nouvelle loi et de l'importance qu'elle revêt pour la fonction publique fédérale. Par ailleurs, chaque fonctionnaire s'est vu remettre une copie individuelle de la politique sur l'équité en matière d'emploi du CoLO, agréée tant par la gestion que par l'exécutif syndical (section locale 70312). Cette politique a donné à l'organisation des moyens concrets devant lui permettre d'atteindre ses objectifs d'équité en emploi. En outre, la Division des ressources humaines a élaboré le nouveau *Plan triennal d'équité en matière d'emploi* qui sera transmis au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Pour ce qui est de la représentation des membres faisant partie des groupes désignés, le tableau ci-dessous démontre bien que le CoLO a dépassé le taux de représentativité tant au niveau de la disponibilité sur le marché du travail qu'à celui de la fonction publique dans tous les groupes, sauf celui des minorités visibles. Le plan triennal développé tient compte de la situation liée au groupe des minorités visibles.

Tableau 5

**Représentation des membres des groupes désignés
(au 31 mars 1997)**

Groupe désigné	Disponibilité sur le marché du travail	Représentation dans la fonction publique	CoLO
Autochtones	2,6 %	2,3 %	3,7 %
Femmes	47,3 %	48,2 %	57,5 %
Minorités visibles	9,0 %	4,5 %	3,7 %
Personnes handicapées	4,8 %	3,1 %	5,2 %

COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Le tableau 6 démontre la prédominance des francophones au sein du CoLO au cours de l'année visée par le présent rapport. Il faut cependant noter que toutes les mesures de dotation de l'organisation, tant à l'interne qu'à l'externe, étaient toujours offertes aux deux groupes de langue officielle et basées sur le principe du mérite. En parallèle,

notons que tous les programmes et services du Commissariat, tant au public qu'aux employés, ont toujours été disponibles et offerts dans la langue de leur choix.

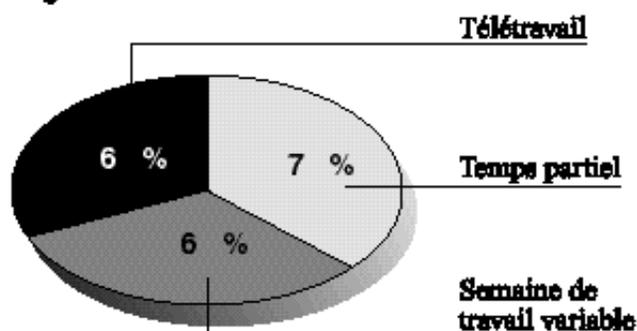
Table 6
Participation anglophone/francophone (au 31 mars 1997)

Groupes	Représentation dans la fonction publique	CoLO	Groupes de la direction
Anglophones	71 %	29,8 %	28,9 %
Francophones	29 %	70,2 %	71,1 %

RÉGIMES DE TRAVAIL

À l'aube du nouveau millénaire, il est plus que jamais important que la fonction publique innove pour répondre aux besoins d'une main-d'oeuvre qui évolue de manière profonde. Afin de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, le CoLO a élaboré un *Guide sur les régimes de travail* qui explique les différents régimes de travail à la disposition du personnel. Outre l'horaire flexible auquel a recours une bonne proportion d'employés, parmi les autres modes disponibles, voici les plus utilisés :

Table 7
Régimes de travail



FORMATION

Les dépenses de formation au CoLO ont représenté environ 1 % du budget total de l'organisation. En 1996-1997, l'ensemble des effectifs a utilisé 475,5 journées formation, ce qui a représenté environ 3,5 jours par employé. Le principal domaine de formation a été en informatique. En outre, deux employés de groupes désignés étaient en congé d'études.

PRATIQUES DE DOTATION

La gestion du Commissariat a effectué, en juin 1996, un sondage visant à connaître les impressions de ses employé(e)s à l'égard des pratiques de dotation au CoLO. On a utilisé le questionnaire élaboré à l'intention de la Commission de la fonction publique et des ministères dans la foulée du rapport du **Groupe de travail de Fonction publique 2000 sur la dotation**. Le taux de participation au sondage a été élevé (56,2 %). Les points saillants de l'exercice révèlent que la plupart des employé(e)s étaient satisfaits de leur travail et qu'ils recommanderaient leur organisation à d'autres fonctionnaires comme milieu de travail. Le CoLO est un des deux seuls ministères, sur les 10 qui ont utilisé le sondage, à y avoir eu recours sur une base volontaire.

FINANCES

SYSTÈMES FINANCIERS

En novembre 1995, le Conseil du Trésor approuvait un *Aide-mémoire sur la stratégie d'information financière* (SIF) pour l'ensemble du gouvernement du Canada. Cette stratégie porte sur la mise en oeuvre en l'an 2000 d'un modèle de comptabilité du secteur privé au gouvernement. En effet, la comptabilité sera entièrement décentralisée et les organismes gouvernementaux deviendront complètement imputables de la qualité et des délais de présentation de l'information nécessaire aux états financiers gouvernementaux. Le gouvernement compte modifier sa méthode comptable actuelle de comptabilité d'exercice modifié à une comptabilité d'exercice. Pour respecter les nouvelles exigences, le CoLO a procédé à la mise en place, en avril 1996, du **Système financier ministériel commun**, un des sept systèmes de gestion financière et matérielle approuvés dans le cadre de la SIF.

EXAMEN DE PROGRAMMES

Au 31 mars 1997, le Commissariat aux langues officielles a atteint l'objectif de réduction prévu dans l'Examen des programmes (phase I et II). Le tableau ci-dessous démontre le nombre d'équivalents temps plein (ETP) éliminés, le montant salarial équivalent à ces réductions ainsi que le type de régime en vertu duquel les employés mis en disponibilité ont quitté la fonction publique.

Table 8
Réduction des effectifs

1995-1996	ETP	Économies salariales	Total
PERA	11	890 656 \$	
DRE	8	228 492 \$	1 119 148 \$
1996-1997			
PERA	6	362 148 \$	
DRE	2	44 004 \$	406 152 \$
Total	27		1 525 300 \$

PERA : Programme d'orientation à la retraite anticipée
DRE : Initiative sur le réaménagement des effectifs

INFORMATIQUE

La Direction a amélioré la fiabilité des communications électroniques du Commissariat par l'acquisition et l'installation d'une infrastructure intégrée pour le courrier électronique. On a aussi procédé au remplacement et à la réfection de plusieurs serveurs. Les communications internes ont ainsi été passablement améliorées, particulièrement au niveau de la transmission des données avec les cinq bureaux régionaux du Commissariat. D'autres avantages en ont aussi découlé : réduction du temps d'accès à l'information, élimination du double emploi dans la saisie des données et des efforts correspondants et diminution de la paperasserie. Le gain de productivité, conjugué à l'amélioration de certaines applications intégrées et bureautiques, a été estimé à cinq pour cent par employé(e). La formation appropriée a été organisée pour l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, le nombre de réseaux de l'administration centrale a été réduit de six à deux, entraînant une économie de matériel, de logiciels, d'entretien et de soutien nécessaires à ces réseaux. Finalement, un plan quinquennal a été établi pour le remplacement du parc informatique du CoLO pour donner aux employés les outils nécessaires au moment opportun, mais surtout pour assurer une gestion efficace et planifiée des dépenses informatiques.

3. ENQUÊTES

Sous-objectif

Veiller au respect de l'esprit de la Loi sur les langues officielles en enquêtant sur les plaintes [et en effectuant des vérifications]¹

(1) Cette fonction a été abandonnée en 1995.

La majeure partie des fonctions d'ombudsman du Commissaire est accomplie par la Direction générale des enquêtes (DGE) de concert avec le Secrétariat exécutif et Opérations régionales (SEOR) (voir plus loin à la rubrique 6).

Voici les réalisations de la Direction générale des enquêtes en regard du sous-objectif.

Tableau 9 : Nombre de plaintes et de demandes de renseignements

	Demande de renseignements reçues	Plaintes déposées	Plaintes refusées ou non recevables	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en cours d'enquêtes³
1996 ¹	1 268	1 723	352	769	602
1995 ¹	1 671	1 554	283	729	552
1994 ¹	1 601	1 542	403	1 063	76
1993	1 539 ²	1 619	377	1 237	5
1992	373	1 718	323	1 395	0

1. Ces chiffres comprennent les activités de la Direction générale des enquêtes et de la Direction du secrétariat exécutif et des opérations régionales; 56 p. 100 des plaintes sont reçues en région et 54 p. 100 sont instruites par les bureaux régionaux.

2. Ce chiffre comprend désormais les demandes de renseignements d'ordre général, pour la plupart reçues et traitées par les bureaux régionaux. Ces demandes n'étaient pas comptabilisées auparavant.

3. Ce chiffre donne le nombre approximatif des dossiers actifs en fin d'année 1996.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

La DGE a traité près de 150 demandes de renseignements [la majorité (soit 1 100) ayant été reçue et traitée en région] sur des aspects particuliers de l'administration du Programme des langues officielles. Ce travail a permis d'informer les citoyens, les institutions fédérales et les parlementaires de leurs droits et leurs obligations linguistiques en vertu de la *LLO*. Il a aussi permis, dans certains cas, de sensibiliser les institutions fédérales à leurs obligations et de prévenir des situations qui constitueraient des infractions à la *LLO*. Les citoyens ont ainsi pu exercer leurs droits linguistiques en meilleure connaissance de cause et d'en exiger le respect.

Tableau 10 : Évolution du nombre des plaintes

	Service au public	Langue de travail	Autre*	Nombre total de plaintes
1996	1 303	201	219	1 723
1995	1 206	238	110	1 554
1994	1 188	203	151	1 542
1993	1 201	245	173	1 619
1992	1 382	227	109	1 718

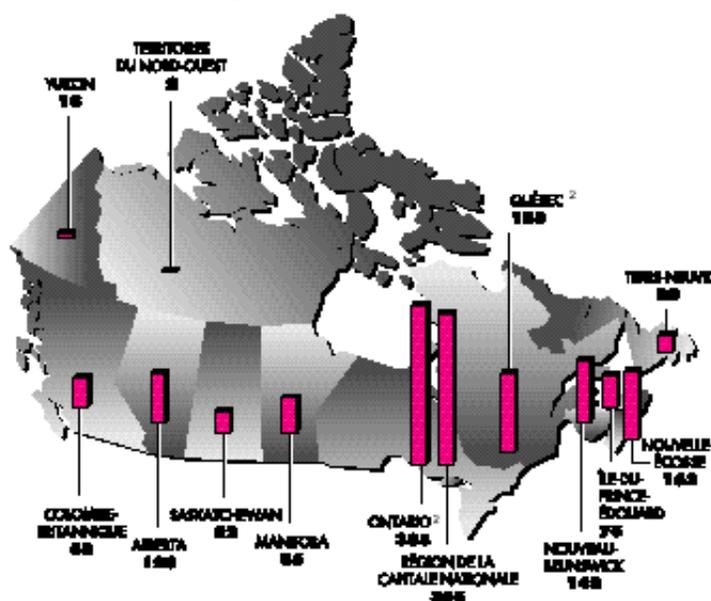
* Ces plaintes portent sur la participation, sur les exigences linguistiques, sur l'administration de la justice, sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, sur les attributions et obligations du Conseil du Trésor et les débats et travaux parlementaires.

ENQUÊTES ET ÉTUDES SPÉCIALES

La DGE a déterminé la recevabilité, en vertu de la *LLO*, des 1723 plaintes déposées durant l'année civile 1996. 54 % des enquêtes ont été effectuées par les bureaux régionaux dans le cadre de notre politique de régionalisation des plaintes afin de rapprocher le Commissariat des plaignants et des institutions visées. Dans la très grande majorité des dossiers d'enquête, le travail de persuasion du Commissaire a

permis de corriger de façon satisfaisante les situations constituant des infractions à la *Loi*, que ce soit en matière de langue de service au public, de langue de travail pour les fonctionnaires fédéraux ou en regard de la partie VII de la *Loi*, sans recourir au processus de recommandations. La DGE, en collaboration avec les bureaux régionaux, a effectué près de 400 contrôles administratifs lui permettant de vérifier les correctifs mis en place par les institutions fédérales comme suite au règlement des plaintes. Ces contrôles, consistant souvent en une vérification sur place par des agents régionaux de la disponibilité du service dans les deux langues officielles, ont permis au Commissaire de confirmer aux plaignants que le problème à l'origine de la plainte avait été réglé.

Figure 1
Les plaintes (1 713), par province/territoire ou lieu d'infraction, 1996¹



- 1 19 plaintes nous sont parvenues de l'étranger.
- 2 Données excluant la région de la capitale nationale.

Le Commissaire a présenté 195 recommandations dans un peu plus de 10 % des dossiers d'enquête en 1996. Les suivis et les vérifications faits par la DGE et les agents en régions ont démontré que 95 % de nos recommandations antérieures ont été mises en oeuvre ou sont en voie de l'être.

La DGE a mené des enquêtes approfondies d'un nombre important de plaintes de nature complexe et des études spéciales sur des thèmes particuliers (ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) avec les provinces, fouilles de sécurité dans les aéroports, lien juridique entre Air Canada et ses transporteurs régionaux, l'Internet, le CRTC, l'emballage et l'étiquetage, etc.). Lorsque nécessaire, la DGE n'a pas hésité à avoir recours à des experts-conseils, comme dans le cas de l'étude sur l'Internet ou de celle sur l'emballage et l'étiquetage. Chacune de ces enquêtes ou études a permis au Commissaire de développer une connaissance approfondie des questions

linguistiques en jeu, d'effectuer des recommandations pertinentes et de prodiguer des conseils aux différents intervenants. Voici très brièvement des résultats pour certains de ces dossiers.

- L'enquête sur les EDMT a permis au Commissaire de développer cinq principes directeurs devant guider le gouvernement fédéral dans tout exercice de délégation, de transfert de responsabilités, ou de retrait d'exercice de ses responsabilités au profit des gouvernements provinciaux. En fait, les clauses linguistiques de certaines EDMT signées vers la fin du processus de négociation sont plus explicites concernant les droits linguistiques des minorités de langue officielle.
- Le principal résultat de l'enquête dans le dossier des fouilles de sécurité, en plus d'éclaircir les rôles des intervenants, a été d'améliorer les procédures concernant la sécurité du public voyageur.
- L'enquête sur le lien juridique entre Air Canada et ses transporteurs régionaux, issue de plus de 200 dossiers de plaintes, a débouché en un renvoi devant la Cour fédérale afin de préciser la nature des obligations linguistiques des transporteurs régionaux d'Air Canada en regard de la LLO.
- Dans le cas du dossier Internet, le Commissaire, dans une démarche proactive, a proposé des solutions pratiques et réalistes favorisant l'utilisation équitable du français sur l'Internet par les institutions fédérales, permettant ainsi de refléter l'image bilingue du Canada sur l'autoroute de l'information.
- Près de 50 dossiers de plaintes ont constitué la base de l'enquête sur le CRTC dont la principale réalisation a été de clarifier l'impact de la réglementation du CRTC sur les deux langues officielles et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle dans le cadre de la distribution des canaux.
- L'étude sur l'emballage et l'étiquetage a permis de démystifier toute la question des coûts du bilinguisme en cette matière en démontrant que le coût de conformité aux lois et règlements à cet égard est d'un cinquième de cent (0,002 \$) sur chaque dollar de revenu généré par un produit.

La DGE, en collaboration avec les bureaux régionaux, a entrepris un suivi à l'étude de 1994 du Commissaire portant sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues des institutions fédérales. En 1996, les services téléphoniques et en personne de 114 bureaux ont été vérifiés à Terre-Neuve, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba et au Yukon. Des rapports distincts présentant l'état de la situation dans chaque province et le portrait particulier de chaque bureau ont été préparés. Ces rapports contenaient 276 recommandations sous forme d'ébauche. L'intention du Commissaire est d'obtenir des institutions fédérales la disponibilité d'un service de qualité comparable dans les deux langues officielles dans tous les bureaux désignés bilingues au pays.

La DGE a analysé les plans d'action présentés par les 27 institutions fédérales visées par la décision du Cabinet de 1994 en regard de la partie VII de la *Loi*. Il a présenté un rapport au Comité mixte permanent des langues officielles. Le Comité mixte a retenu l'approche du Commissaire et a recommandé au gouvernement de créer un centre de responsabilité chargé de l'application de la partie VII au sein du Bureau du Conseil privé. Sans retenir précisément cette recommandation, le gouvernement, dans sa réponse en novembre 1996, indiquait que le Secrétariat du Conseil du Trésor serait partie prenante à un nouveau processus visant à instaurer une responsabilisation plus rigoureuse à l'égard de la mise en oeuvre de la partie VII.

La DGE, en collaboration avec les Opérations régionales, a poursuivi son programme d'amélioration continue de ses méthodes de travail et a tenu compte des résultats des revues périodiques de dossiers de plainte et de sondages auprès de la clientèle. Les objectifs visés étaient de diminuer le temps de traitement des plaintes, d'obtenir des correctifs véritables et permanents aux manquements à la *LLO* et, par le biais de relations plus suivies avec les plaignants, d'augmenter leur niveau de satisfaction vis-à-vis nos services. Les sondages systématiques effectués auprès de nos plaignants dans les diverses régions du pays ont démontré que plus de 90 % de nos répondants se disaient satisfaits de nos services et des résultats obtenus. Ce programme d'amélioration s'est concrétisé par plus de 80 études de cas en 1996 et par la rédaction et la mise à jour continue de nouvelles directives et bulletins d'orientation sur divers aspects de la *LLO*.

RAYONNEMENT EXTERNE ET RELATIONS AVEC LES AUTRES ORGANISMES OEUVRANT DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES DROITS DU CITOYEN

La DGE a représenté le Commissaire auprès des associations canadiennes et internationales d'ombudsmans et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de langue française afin de développer des projets conjoints de formation permettant de propager l'information pertinente en matière des droits linguistiques et l'image bilingue du Canada sur la scène internationale.

4. SERVICES JURIDIQUES¹

Au cours de 1996-1997, les Services juridiques ont assuré la représentation du Commissaire dans plusieurs instances judiciaires. À la demande de plaignants, le Commissaire a formé quatre (4) nouveaux recours judiciaires en vertu de la partie X de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* : *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada (service au sol à l'aéroport d'Halifax)*, T-1989-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada (service au sol à l'aéroport Lester B. Pearson)*, T-2043-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada (Air Ontario agit-elle pour le compte d'Air Canada?)*, T-2536-96; *Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense*

(1) À l'époque de l'élaboration du CPO, cette direction n'existait pas. Elle a été créée en 1995 lorsque le poste du Sous-commissaire a été aboli. Les Services juridiques relevaient du Sous-commissaire. Ceci explique l'absence d'un sous-objectif pour ce volet.

nationale, services offerts aux membres des familles des militaires), T-2857-96. La formation de ces recours a démontré aux institutions fédérales que le Commissaire était disposé à prendre les mesures voulues lorsque ses recommandations visant à résoudre des problèmes systémiques n'étaient pas suivies.

En 1996-1997, le Commissaire a également obtenu le statut d'intervenant en tant que partie au litige dans trois (3) autres recours formés par des plaignants en vertu de la partie X de la *LLO*, soit les affaires *Gagnon c. La Reine (GRC)*, T-537-96; *LeBlanc c. La Reine (Défense nationale et des Anciens combattants)*, T-2367-96; *Rogers c. Procureur général du Canada (Service correctionnel)*, T-195-97. Le Commissaire a également obtenu la permission d'intervenir dans une quatrième instance, *Devinat c. Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR)*, T-2062-96, relative à une demande en révision judiciaire (*mandamus*) formée en vertu de la *Loi sur la Cour fédérale* et par laquelle le requérant visait à obtenir l'établissement de versions bilingues de toutes les décisions rendues par la CISR depuis 1988. Dans ces interventions, en tant qu'ami de la cour, le Commissaire a présenté ses opinions sur l'interprétation de la *LLO*. Les décisions qui seront rendues dans ces affaires permettront de mieux circonscrire l'interprétation des dispositions de la *LLO*.

La Cour fédérale (Section de première instance) a d'ailleurs rendu jugement, en octobre 1996, dans le cadre d'une affaire formée en 1994 dans laquelle le Commissaire avait obtenu le statut d'intervenant. Dans *Lavigne c. Développement des ressources humaines (MDRH)*, T-1977-94, la Cour a, tout comme le Commissaire, conclu que le Ministère n'avait pas respecté les droits en matière de langue de travail du plaignant. La Cour a ordonné au MDRH de payer au requérant la somme de 3 000 \$ en plus de ses frais de cour et de lui fournir une lettre d'excuses qui serait également affichée au sein du Ministère. Étant en désaccord avec le quantum des dommages-intérêts qui lui a été accordé, le requérant a interjeté appel de la décision. Par le biais de cette intervention, le Commissaire a pu contribuer à clarifier la portée des droits en matière de langue de travail et l'étendue du pouvoir de réparation prévue au paragraphe 77 (4) de la *LLO*.

Le Commissaire a également présenté une demande de *Renvoi*, T-541-97, suivant les dispositions de la *Loi sur la Cour fédérale*, afin que la Cour fédérale puisse se prononcer sur la portée des obligations linguistiques d'Air Canada et de ses transporteurs régionaux et ainsi résoudre quelques 63 nouveaux dossiers de plaintes. Les procédures sont toujours au stade préliminaire. Air Canada a interjeté appel de la décision rendue le 9 juillet 1997 par l'honorable juge Tremblay-Lamer rejetant la requête pour rejet d'Air Canada.

Le Commissaire a également obtenu la permission d'intervenir dans deux (2) recours touchant à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Dans l'affaire de *l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al.*, la Cour suprême de la Colombie Britannique, dans son importante décision d'août 1996, a statué en faveur des demandeurs. Le second recours, soit l'affaire *Séguin, et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario*, est toujours en instance. Ces interventions ont permis au

Commissaire, en tant qu'ami de la cour, de présenter son point de vue et de faire état de son expertise nationale dans le domaine de l'interprétation et la mise en oeuvre de l'article 23 de la *Charte*.

Les Services juridiques du Commissariat aux langues officielles ont également mené des études, préparé de nombreux avis juridiques en plus de donner des séances de formation aux enquêteurs du Commissariat afin d'assurer le respect de l'esprit et de la lettre de la *LLO*.

Dans un document de travail, le ministère fédéral de la Justice a réagi positivement aux 13 recommandations de l'étude de novembre 1995 du Commissaire sur *l'Utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada*.

Les Services juridiques ont également préparé et publié *Les Droits linguistiques*, à titre de supplément au Rapport annuel du Commissaire. Cette publication a permis de mieux informer les membres du public des décisions et des études du Commissaire sur les droits linguistiques.

5. COMMUNICATIONS

Sous-objectif

Accroître la reconnaissance par le public de l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne et encourager l'exercice des droits et le respect des obligations prévus par la *Loi sur les langues officielles* au moyen de l'élaboration, de la production et de la diffusion de programmes, d'activités et de produits de communications.

Voici les réalisations de la Direction des communications en regard du sous-objectif :

INFORMATION

- Partenariat avec le CONSEIL DU TRÉSOR à la publication d'encarts dans les journaux. Cette activité a permis de renseigner les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire sur l'emplacement des points de service fédéraux bilingues à leur disposition.
- Partenariat avec L'ALLIANCE DES RADIOS COMMUNAUTAIRES DU CANADA (ARC) à l'élaboration et à la diffusion de scénarios suivis d'un jeu radiophonique sur les ondes de six radios communautaires ⁽²⁾. Le jeu radiophonique a eu lieu entre le 20 janvier et le 20 février 1997. Cette activité a permis de rejoindre les membres des communautés de langue française vivant en situation minoritaire et de les renseigner sur leurs droits linguistiques, sur le rôle du Commissaire, sur les services du Commissariat et plus particulièrement sur l'emplacement des bureaux régionaux et les services qu'ils offrent. Les employés des bureaux régionaux ont répondu à plus de 1 200 appels du

(2) (Radio Beauséjour (N.-B.), Radio-Clare (N.-É.), Radio de l'Épinette Noire INC (Hearst (Ont.)), Radio Cornwall-Alexandria (Ont.), Radio communautaire du Manitoba (Man.), Radio Rivière-la-Paix (Alb.)

public, dans le cadre du jeu radiophonique. Par ailleurs, cette initiative a permis de renseigner les auditeurs sur la disponibilité des services en français offerts par les institutions fédérales.

- Partenariat avec L'ASSOCIATION CANADIENNE D'ÉDUCATION DE LANGUE FRANÇAISE (ACELF) afin d'organiser un concours de rédaction dans le cadre de la Semaine nationale de la francophonie. Le concours s'adressait aux étudiants en français des niveaux primaire et secondaire, et les gagnants ont chacun reçu un chèque du Commissaire. Les prix ont été remis par le Commissaire lors d'une cérémonie marquant la Journée de la francophonie. Cette initiative a permis d'offrir une certaine visibilité au Commissaire auprès des jeunes et des enseignants de langue française et de faire connaître l'engagement du Commissaire envers la francophonie. Par ailleurs, le concours de rédaction a permis de sensibiliser les jeunes au fait français et par conséquent d'accroître leur sentiment de fierté envers la langue française.
- Publication du RAPPORT ANNUEL du Commissariat aux langues officielles. Le Commissaire a une obligation statutaire de publier une fois l'an un rapport de ses activités. Le *Rapport annuel 1996* est un portrait linguistique de l'année. On y a fait état des progrès et des difficultés des communautés de langue officielle. Le rapport a permis de porter à l'attention du gouvernement les problèmes linguistiques les plus importants au sein de l'appareil fédéral et de sensibiliser les esprits pour que le gouvernement et la population unissent leurs efforts et collaborent dans le respect à l'édification d'un pays meilleur.
- Publication du BULLETIN *INFOACTION*. En 1996-1997, le Commissariat a publié trois numéros qui ont été distribués à environ 5 500 lecteurs (par numéro). Cet outil de communication a permis de faire connaître les activités et les interventions du Commissaire.
- Publication d'INFOCAPSULES **Savez-vous que.../Do you know....** Il s'agit de prêts-à-photographier unilingues comportant de courts textes (en français ou en anglais) présentés dans un style convivial ou humoristique et accompagnés d'illustrations. Ces infocapsules ont été distribuées par Actualités Canada/News Canada à tous les quotidiens et hebdomadaires du Canada. Cette activité a permis de fournir de l'information factuelle sur les langues officielles au Canada et d'expliquer certains aspects de la *Loi sur les langues officielles* et de contrer de la désinformation qui a cours dans les médias et l'opinion publique.
- Élaboration et mise en place du site INTERNET du Commissariat afin de permettre au public et aux fonctionnaires d'accéder rapidement aux renseignements sur le CoLO, de connaître les produits d'information disponibles, de se renseigner sur les activités

du Commissaire et du Commissariat et de faire des demandes de renseignements. Entre le 16 décembre 1996 (date du lancement du site) et le 31 mars 1997, le site a reçu un total de 28 856 visites, réparties comme suit :

Décembre 1996	3 321	Février 1997	8 359
Janvier 1997	8 994	Mars 1997	7 912.

Par ailleurs, le Commissariat a participé aux réunions du Comité consultatif du Secrétariat du Conseil du Trésor sur Internet afin de fournir son expertise en vue de l'établissement des règles lors de la mise en place de sites « web » (sur la toile) au gouvernement fédéral.

- Analyse et distribution des COUPURES DE PRESSE quotidiennes afin que le Commissaire et les employés du Commissariat soient informés de la situation linguistique telle qu'elle est rapportée par les médias. Les coupures de presse font un survol des événements quotidiens qui touchent les langues officielles au niveau national. Le Commissaire a donc été en mesure d'intervenir afin de corriger toute information erronée et de répondre aux lettres d'opinion. À titre d'exemple, le Commissaire a signé quelque 20 lettres à l'éditeur en réponse à des lettres parues dans différents quotidiens du pays sur des sujets comme :
 - les panneaux unilingues anglais aux postes frontières
 - le libellé de l'hymne national
 - l'hôpital Jeffrey Hale's (Québec) et l'hôpital Montfort (Ottawa)
 - le service unilingue anglais de certains concessionnaires du Parc de la Gatineau (Région de la capitale nationale)
 - le pourcentage des employés francophones dans la fonction publique fédérale.
- Élaboration et publication d'un SIGNET annonçant l'adresse du site « web » du Commissariat aux langues officielles. Ce signet a permis de faire connaître au public canadien l'existence du site internet du Commissariat.
- Reproduction et distribution des produits d'information conçus pour les divers publics (voir la liste à l'annexe B qui contient également le nombre d'exemplaires qui ont été distribués au cours du dernier exercice financier).

ACTIVITÉS POUR LES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX

- Partenariat avec FORMATION LINGUISTIQUE CANADA afin de reconnaître les efforts déployés par les fonctionnaires fédéraux pour obtenir le niveau « B » ou « C » en langue seconde. En 1996-1997, le Commissaire a préparé 239 lettres de félicitations personnalisées pour les fonctionnaires diplômés de niveau « B » et préparé 165 certificats pour les fonctionnaires diplômés de niveau « C ». Les lettres et certificats ont été transmis à Formation linguistique Canada qui a vu à les remettre aux étudiants. Cette activité a permis d'encourager les fonctionnaires à atteindre

l'excellence afin d'être en mesure d'offrir un meilleur service linguistique au sein de la fonction publique fédérale. Par cette initiative, le Commissaire a poursuivi sa mission d'assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles, de faire respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, en l'occurrence auprès des fonctionnaires fédéraux.

- Préparation des certificats dans le cadre du PROGRAMME DES MENTIONS D'HONNEUR. Le Commissaire a décerné six mentions d'honneur au personnel de bureaux fédéraux qui se sont distingués par la qualité des services qu'ils ont accordée en français et en anglais. Cette année, le Commissaire a voulu mettre en relief le bon travail de certaines institutions par rapport au développement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire et à la promotion des langues officielles dans la société canadienne (Partie VII de la *Loi*). En reconnaissant les réalisations de certains organismes à cet égard, le Commissaire a démontré toute l'importance qu'il accorde à cet aspect de la *Loi*. Cette initiative a permis de reconnaître, entre autres, l'engagement de la gestion à offrir en tout temps des services de qualité soutenus dans les deux langues officielles et à satisfaire aux besoins des communautés de langue officielle minoritaire.

6. *SECRETARIAT EXÉCUTIF ET OPÉRATIONS RÉGIONALES*

Sous-objectif ⁽¹⁾

Représenter le Commissaire aux échelons régional et local, promouvoir les dispositions de la Loi sur les langues officielles et favoriser la survie et l'épanouissement des communautés linguistiques de langue française et de la langue anglaise.

(1) À l'époque de l'élaboration du CPO, cette direction n'était pas responsable du volet Secrétariat exécutif, lequel a été ajouté quelques années plus tard. Ceci explique l'absence de sous-objectif pour ce volet.

Voici les réalisations du Secrétariat exécutif et des Opérations régionales en regard du sous-objectif.

Des nombreux dossiers que le CLO a traités au cours de l'année, mentionnons ses interventions ciblées dans les dossiers suivants :

- les débats entourant la fermeture de l'hôpital Montfort à Ottawa : interventions auprès du Premier ministre provincial et de son ministre de la santé pour leur expliquer tant le rôle de cet établissement en matière de formation des professionnels de la santé que son importance pour les membres de la communauté minoritaire de langue française en Ontario;
- l'abolition du Centre d'innovation en technologies de l'information (CITI) : le nouveau laboratoire de recherches appliquées en linguistique informatique à l'Université de Montréal qui le remplace, en partie grâce aux efforts du Commissaire, vient d'être inauguré;

- le rétablissement du programme de contestation judiciaire. L'étude commanditée par le CLO a contribué au rétablissement de cet important programme.

En étroite collaboration avec les autres directions, le secteur a coordonné la préparation de mémoires devant un nombre important de comités dont

- le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information
- le Comité permanent de modifications de lois relatives au livre blanc au Nouveau-Brunswick
- le Comité permanent sur le développement social de l'Ontario étudiant la Loi 104 pour un moins grand nombre de conseils scolaires afin d'explicitier les pouvoirs que ces conseils doivent avoir afin de répondre aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Par l'entremise de conférences de presse, de communiqués de presse et d'avis aux médias, la Direction a permis au Commissaire d'informer les journaux et leurs lecteurs des réalisations du Commissariat en ce qui a trait aux résultats découlant d'enquêtes spéciales, des activités décrites dans son Rapport annuel et de ses interventions dans de nombreux dossiers d'importance. De plus, le Commissaire a favorisé une stratégie permanente de rapprochement entre les communautés linguistiques du pays. Cette dernière a favorisé le dialogue entre les deux communautés linguistiques et aidé à faire davantage connaître et comprendre la dualité linguistique au Canada.

Pour ce faire, le Commissaire a privilégié des allocutions auprès des clubs sociaux (Rotary et Kiwanis), des chambres de commerce, des gestionnaires et employés fédéraux et auprès du public en général. Le Commissaire a également réussi à sensibiliser le public par le truchement de différentes tribunes téléphoniques à la radio, en discutant avec les membres des comités de rédaction des divers journaux et en accordant des entrevues (une cinquantaine en 1996).

Sur la scène internationale, le Commissaire a répondu à l'invitation de l'Ambassadeur de la France de s'adresser aux membres de ce réseau afin de leur expliquer son rôle à titre de Commissaire et la portée de la *LLO*.

Plusieurs rencontres ont également eu lieu avec des ministres et des sous-ministres fédéraux afin d'apporter un meilleur appui aux communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire ou pour faire débloquent des dossiers d'importance. Les préoccupations des communautés ont continuellement été transmises au Commissaire durant les rencontres qu'il a organisées avec elles lors de ses déplacements. Cet état de fait habilite le Commissaire lors d'interventions qu'il a initiées lui-même auprès de diverses instances gouvernementales, notamment dans le domaine de la gestion scolaire. Ces renseignements lui ont aussi permis de mieux renseigner les membres du Comité mixte

permanent sur les langues officielles qui l'ont invité à comparaître à cinq reprises durant l'année.

Le volet régional du Secrétariat exécutif et des Opérations régionales a contribué activement à l'avancement des dossiers susmentionnés. De plus, une politique de régionalisation des plaintes, introduite il y a quelques années, a grandement modifié le travail du personnel des bureaux régionaux qui s'est vu accorder la responsabilité de 739 enquêtes de plaintes recevables au cours de l'année (54 p. 100 de toutes les plaintes recevables déposées au Commissariat). La politique de régionalisation a comme principe fondamental d'assigner l'autorité d'instruire une plainte au bureau le plus apte à la régler de façon appropriée afin de donner la meilleure qualité de service possible au client. Le personnel, en étroite collaboration avec les employés de la DGE, a assuré le suivi aux recommandations formulées par le Commissaire par suite d'enquêtes ou d'études spéciales (228 en 1995 et 195 en 1996). Il a également répondu à au-delà de 1 100 requêtes d'information du public.

Le personnel des bureaux régionaux a organisé des réunions régionales de cadres fédéraux responsables de l'application de la *LLO* et animé des forums d'échange au cours desquels les participants ont cerné des problèmes et proposé des solutions. Cette meilleure compréhension de la *Loi* et du rôle du Commissaire aux langues officielles en tant qu'ombudsman linguistique a aidé à détruire certains mythes, à apporter un meilleur appui aux communautés et à encourager une compréhension et un respect mutuels entre les diverses communautés du Canada. Les bureaux régionaux ont suivi de près, en participant aux réunions coordonnées par Patrimoine canadien, les initiatives prises par les institutions fédérales dans la mise en oeuvre de la Partie VII (Promotion de l'anglais et du français) de la *LLO*.

En participant aux nombreuses réunions et assemblée annuelle des associations, les représentants sont ainsi demeurés bien au fait des préoccupations des groupes qu'ils pouvaient par la suite communiquer à l'administration centrale.

C. Principaux examens

Principaux examens
Résultats d'études d'évaluation de programmes
Examen du traitement des plaintes - Dans le cadre de son programme de la qualité, la Direction générale des enquêtes a cherché à déterminer dans quelle mesure, notamment à l'aide de groupes témoins, d'un sondage et d'un examen des dossiers, le traitement des plaintes par le Commissariat respecte les normes établies et identifie les correctifs nécessaires.
Résultats des vérifications internes
Elles ont démontré un haut degré de satisfaction de la clientèle en ce qui regarde la qualité de nos services en matière de résultats obtenus, la façon dont nous offrons les services et le respect des normes propres aux procédures d'enquêtes.

Partie IV : Renseignements supplémentaires

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels

Lois appliquées

Le Commissaire assume l'entière responsabilité de l'application de loi suivante devant le Parlement :

Loi sur les langues officielles L.R.C., 1985, ch. 31 (4e supp.)

Rapport annuel 1996

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

ADMINISTRATION CENTRALE	ACTIVITÉS	
Commissariat aux langues officielles 344, rue Slater Ottawa (Ontario) K1A 0T8	ENQUÊTES	Michel Robichaud, Directeur général Tél : (613) 995-9070 Télec. : (613) 943-0451 Courriel : michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca
Renseignements généraux (613) 996-6368 TDD (613) 992-8111 Plaintes (613) 992-LANG	POLITIQUES	Gérard Finn, Directeur général Tél : (613) 995-1065 Télec. : (613) 993-5082 Courriel : gerard.finn@ocol-clo.gc.ca
Réseau Internet (www) http://ocol-clo.gc.ca	SECRÉTARIAT EXÉCUTIF ET OPÉRATIONS RÉGIONALES	Monique Matza, Directrice exécutive Tél : (613) 996-6518 Télec. : (613) 943-2255 Courriel : monique.matza@ocol-clo.gc.ca
Courrier électronique ocolo@synapse.net	SERVICES GÉNÉRAUX	Marie Bergeron, Directrice Tél : (613) 947-5598 Télec. : (613) 947-4751 Courriel : marie.bergeron@ocol-clo.gc.ca
	SERVICES JURIDIQUES	Richard Tardif, Directeur Tél : (613) 995-9069 Télec. : (613) 996-9671 Courriel : richard.tardif@ocol-clo.gc.ca

REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGIONS		
ATLANTIQUE	Place Héritage 3 ^e étage, Pièce 303 95, rue Foundry Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7	Jeanne Renault Tél : (506) 851-6990 1-800-561-7109 Télec. : (506) 851-7046 Courriel : jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca
QUÉBEC	800, Place Victoria 42 ^e étage, Pièce 4204 C.P. 373 Montréal (Québec) H4Z 1J2	Eva Ludvig Tél : (514) 283-1848 1-800-363-0628 Télec. : (514) 283-6677 Courriel : eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca
ONTARIO	1, rue Dundas ouest Bureau 2410, C.P. 24 Toronto (Ontario) M5G 1Z3	Karsten Kaemling Tél : (416) 973-1904 1-800-387-0635 Télec. : (416) 973-1906 Courriel : karsten.kaemlin@ocol-clo.gc.ca
MANITOBA & SASKATCHEWAN	Immeuble Centre-Ville 131, boulevard Provencher 2 ^e étage, Pièce 200 Winnipeg (Manitoba) R2H 0G2	Gérard Gagnon Tél : (204) 983-2111 1-800-665-8731 Télec. : (204) 983-7801 Courriel : gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca
ALBERTA, COLOMBIE BRITANNIQUE T.N.-O. & YUKON	10055, 106e rue Pièce 620 Edmonton (Alberta) T5J 2Y2	Deni Lorieau Tél : (403) 495-4095 1-800-661-3642 Télec. : (403) 495-4094 Courriel : deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca

C. Tableaux financiers récapitulatifs

Tableau 11

Sommaire des crédits approuvés

Autorisations pour 1996-1997 - Partie II du Budget des dépenses Besoins financiers par autorisation

(millions de dollars)		
Crédit (milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 1996-1997	Réel 1996-1997
Commissaire aux langues officielles		
Crédit 25	9 481	
Crédit 25a	507	
Total Crédit 25	9 988	9 588
Législatif 1 Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 067	1 067
Total pour le Commissariat	11 055	10 625

Annexe A

TABLE ANALYTIQUE *Loi sur les langues officielles*

<p>TITRE ABRÉGÉ</p> <p>OBJET</p> <p>DÉFINITIONS</p> <p>Partie I (art.4) DÉBATS ET TRAVAUX PARLEMENTAIRES</p> <p>Partie II (art.5 à 13) ACTES LÉGISLATIFS ET AUTRES</p> <p>Partie III (art.14 à 20) ADMINISTRATION DE LA JUSTICE</p> <p>Partie IV (art.21 à 33) COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES</p> <p><i>Communications et services</i></p> <p><i>Services fournis par des tiers</i></p> <p><i>Pouvoir réglementaire en matière de santé ou de sécurité publiques</i></p> <p><i>Dispositions générales</i></p> <p><i>Règlements</i></p> <p>Partie V (art.34 à 38) LANGUE DE TRAVAIL</p> <p>Partie VI (art.39 à 40) PARTICIPATION DES CANADIENS D'EXPRESSION FRANÇAISE ET D'EXPRESSION ANGLAISE</p> <p>Partie VII (art.41 à 45) PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS</p>	<p>Partie VIII (art.46 à 48) ATTRIBUTIONS ET OBLIGATIONS DU CONSEIL DU TRÉSOR EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES</p> <p>Partie IX (art.49 à 75) COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES</p> <p><i>Commissariat</i></p> <p><i>Mandat du commissaire</i></p> <p><i>Plaintes et enquêtes</i></p> <p><i>Rapports au parlement</i></p> <p><i>Délégation</i></p> <p><i>Dispositions générales</i></p> <p>Partie X (art.76 à 81) RECOURS JUDICIAIRE</p> <p>Partie XI (art.82 à 93) DISPOSITIONS GÉNÉRALES</p> <p>Partie XII (art.94 à 99) MODIFICATIONS CONNEXES</p> <p>Partie XIII (art.100 à 103) MODIFICATIONS CORRÉLATIVES</p> <p>Partie XIV (art.104 à 110) DISPOSITIONS TRANSITOIRES</p> <p><i>Dispositions transitoires</i></p>
--	--

Annexe B Publications du Commissariat aux langues officielles distribuées en 1996-1997.

* **Disponible sur le site Internet : <http://ocol-clo.gc.ca>**

Quantité distribuée pendant la dernière année
(1^{er} avril 1996 à 31 mars 1997)

POUR LE GRAND PUBLIC

* *Rapport annuel 1996* (9 064)

La *Loi sur les langues officielles* de 1988 (1 260)
(Texte intégral de la Loi)

* Résumé de la *Loi sur les langues officielles* de 1988
(661) (Brochure)

À votre service ! — Le règlement sur les langues officielles
(372) (Dépliant)

Recours judiciaire : vers la justice linguistique (161)
(Brochure décrivant les étapes à suivre pour porter une cause devant la Cour fédérale pour faire respecter ses droits linguistiques)

L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada (315)
(Étude menée par la Direction des services juridiques avec la collaboration de Me Richard Goreham)

Les droits linguistiques et le Programme de contestation judiciaire — Réalisations du Programme et incidence de son abolition (17)
(Rapport préparé par Richard Goreham)

Les principes du libre choix et de la territorialité dans l'application des droits linguistiques (25)
(Rapport préparé par Richard Goreham)

* *Les langues officielles — Les faits* (2 386)
(Brochure rédigée sous forme de questions et de réponses)

Le Commissaire vous écoute ! (16 851)
(Dépliant sur la mission du Commissaire aux langues officielles)

Le Commissaire à votre service (1 686)
(Brochure sur le mandat et les services du Commissariat aux langues officielles)

* *Infoaction*

Volume 3, N° 1 - Juin 1996 (5 404)

Volume 3, N° 2 - Novembre 1996 (4 964)

Volume 3, N° 3 - Février 1997 (5 555)

Listes des articles parus dans la revue *Langue et Société*
(53)

Nos deux langues officielles au fil des ans
(Survola historique - 1867-1994) (790)

Historique du Commissariat aux langues officielles — 1970-1991 (son rôle et son évolution de sa création à 1991) (103)

Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : De l'instruction à la gestion (43)
(Étude de Mme Angéline Martel)

Nos produits d'information
(Liste de produits) (8 439)

IMPRIMÉ POUR LES JEUNES

Des aventures dans le temps (15 176)
(Cahier d'histoires et d'activités pour les jeunes de dix et onze ans)

IMPRIMÉ POUR LES

ENSEIGNANTS

Parlons-en (6 244)
(Trousse de l'enseignant sur les langues officielles pour les jeunes du secondaire)

IMPRIMÉ POUR LES

FONCTIONNAIRES

Le français et l'anglais au travail - Ce que les employés fédéraux doivent savoir (15 202)
(Brochure)

AFFICHES

Nos amis à plumes (7 385)
(Les noms des oiseaux en français et en anglais)

Les hiboux hululent (9 382)
(Le langage animal est prétexte à une leçon de français et d'anglais)

Perspective (3 222)
(La terre vue de la lune)

Tradition (1 739)
Ethel Seath: *The White Barn, Eastern Townships*
Marc-Aurèle de Foy Suzor Côté: *Retour des champs*

Vision (1 780)
A.J. Casson: *Église anglicane à Magnetawan*
Lauren S. Harris: *Maligne Lake, Jasper Park*

Perspective (1 617)
Alex Colville: *To Prince Edward Island*
Clarence Gagnon: *De l'église à la maison*

Annexe C Discours du Commissaire Dr. Victor C. Goldbloom

Mai 1996	<p>Allocution prononcée lors de la remise d'un doctorat honorifique. Université Sainte-Anne, Pointe-de-l'Église (Nouvelle-Écosse)</p> <p>Allocution prononcée devant les membres du Club Rotary de Trois-Rivières (Québec)</p> <p>Discours prononcé devant le Cercle canadien de Grand-Mère (Québec)</p>	<p>Pour obtenir des exemplaires de ces produits, communiquer avec la :</p> <p style="text-align: center;">Direction des services généraux Commissariat aux langues officielles 344, rue Slater Ottawa (Ontario) K1A 0T8</p> <p style="text-align: center;">Tél. : (613) 995-0730 Télécopieur : (613) 995-0729</p>
Juin 1996	<p>Usage de la langue française au Canada - Situation et perspectives - Allocution devant le Conseil de la vie française en Amérique (Montréal, Québec)</p> <p>Discours devant le <i>Chinook Rotary Club</i> (Calgary, Alberta)</p> <p>Allocution prononcée devant les membres du <i>East Rotary Club</i> (Calgary, Alberta)</p>	<p>ou s'adresser à l'un de nos bureaux régionaux, dont la liste figure à la page 30.</p>
Octobre 1996	<p>Discours prononcé à l'occasion de la <i>Modern Language Council and Southern Alberta Language Association Conference</i> (Calgary, Alberta)</p> <p>Discours prononcé devant le <i>Fraserview Rotary Club</i> (Vancouver, Colombie-Britannique)</p> <p>Discours prononcé devant le Club Rotary de North Delta (Vancouver, Colombie-Britannique)</p> <p>Allocution devant l'Association des professeurs de français de la Saskatchewan (A.P.F.S.) (Regina, Saskatchewan)</p>	
Décembre 1996	<p>Discours devant le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information Le Canada sur l'Internet, dans les deux langues officielles (Ottawa, Ontario)</p>	
Janvier 1997	<p>Discours devant l'ACFAS et les membres du Collège Glendon (Toronto, Ontario)</p>	
Mars 1997	<p>Allocution prononcée lors d'un déjeuner-causerie au ministère de la Justice dans le cadre de la « Semaine de la francophonie » (Ottawa, Ontario)</p>	