



Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1998

Canada

Présentation amélioré des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

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° de catalogue BT31-4/60-1998

ISBN 0-660-60726-3



Avant-propos

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

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

Il faut, dans le contexte d'une 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 soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

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 :

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
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 ministériel de rendement

**Pour la période
se terminant le
31 mars 1998**

**Le très honorable Jean Chrétien
Premier ministre du Canada**



PRÉFACE

Le présent document constitue le deuxième rapport de rendement du Commissariat aux langues officielles (CoLO) dans le cadre du nouveau *Système de gestion des dépenses* (SGD) instauré par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) au début de 1995.

Le lecteur se souviendra que le *Rapport de rendement du Commissariat* de 1996-1997 était fondé sur le CADRE DU PLAN OPÉRATIONNEL (CPO) approuvé à ce moment. Le CoLO a, au cours de 1996-1997, élaboré et fait approuver son nouveau *Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation* (CPRR) qui englobe le cadre de mesure du rendement et lui permet d'améliorer l'information sur les résultats diffusée au Parlement. Ce nouveau cadre définit les secteurs d'activités, les objectifs, les résultats à atteindre ainsi que les indicateurs de rendement. Afin de permettre au lecteur de se retrouver entre l'ancienne et la nouvelle structure, un tableau de concordance ainsi que la description des nouveaux secteurs d'activités sont présentés en détails à la partie II (page 20).

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES¹

TABLEAU 1	Principaux engagements en matière de résultats	9
TABLEAU 2	Survol des partenaires du Commissariat	13
TABLEAU 3	Ancienne structure	20
TABLEAU 4	Adéquation avec l'ancienne structure	20
TABLEAU 5	Clients, utilisateurs et bénéficiaires – Plaintes et enquêtes	21
TABLEAU 6	Clients, utilisateurs et bénéficiaires – Information, recherche et analyse	22
TABLEAU 7	Clients, utilisateurs et bénéficiaires – Services généraux	23
TABLEAU 8	Attentes en matière de résultats	25
TABLEAU 9	Renseignements financiers – Commissariat	26
TABLEAU 10	Renseignements financiers – Plaintes et enquêtes	27
TABLEAU 11	Évolution du nombre de plaintes	28
TABLEAU 12	Nombre de plaintes et de demandes de renseignements	28
TABLEAU 13	Renseignements financiers – Information, recherche et analyse	34
TABLEAU 14	Renseignements financiers – Services généraux	38
TABLEAU 15	Représentation des membres des groupes désignés	39
TABLEAU 16	Réduction des effectifs	40

1. Cette liste exclut les tableaux financiers présentés à la Section IV (Rendement financier) et qui ont leur propre numérotation.

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES

ACELF	Association canadienne d'éducation de langue française
APFCB	Association des parents francophones de la Colombie-Britannique
ARC	Alliance des radios communautaires du Canada
CT	Conseil du Trésor
CFP	Commission de la fonction publique
CLO	Commissaire aux langues officielles
CNPF	Commission nationale des parents francophones
CoLO	Commissariat aux langues officielles
CPO	Cadre du plan opérationnel
CPRR	Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation
DGE	Direction générale des enquêtes
DGP	Direction générale des politiques
DRE	Directive sur le réaménagement des effectifs
ÉTP	Équivalent temps plein
FC	Forces canadiennes
FPCB	Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
GI	Gestion de l'information
ISO	Organisation internationale de normalisation
LLO	Loi sur les langues officielles
MDN	Ministère de la défense nationale
NGC	Norme générale de classification
PAJLO	Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles
PERA	Programme d'encouragement à la retraite anticipée
PCGR	Principes comptables généralement reconnus
PTCCD	Politique de transition dans la carrière des cadres de direction
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SEOR	Secrétariat exécutif et opérations régionales
SFMC	Système financier ministériel commun
SGD	Système de gestion des dépenses
SIF	Stratégie d'information financière
SIRH	Système d'information des ressources humaines
TI	Technologie de l'information
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	2
Préface	3
Liste des tableaux et figures	4
Liste des abréviations et sigles	5
Résumé	8
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	9
I Message du Commissaire	10
II Aperçu du Commissariat	11
1. Mandat et vision.....	11
2. Cadre de fonctionnement.....	11
2.1 Objectif.....	14
2.2 Priorités stratégiques.....	14
2.3 Défis.....	14
2.4 Tensions.....	16
3. Organisation du Commissariat.....	19
3.1 Concordance avec l'ancienne structure.....	19
3.2 Description des secteurs d'activités.....	20
Plaintes et enquêtes.....	20
Information, recherche et analyse.....	22
Services généraux.....	23
III Rendement du Commissariat	24
1. Attentes en matière de rendement.....	24
2. Réalisations en matière de rendement.....	26
2.1 Réalisations du Commissariat.....	26
2.2 Réalisations par secteur d'activité.....	27
Plaintes et enquêtes.....	27
Information, recherche et analyse.....	34
Services généraux.....	38

IV Rendement financier	43
1. Aperçu du rendement financier.....	43
2. Tableaux des résumés financiers.....	44
1 Sommaire des crédits approuvés.....	44
2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	45
3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	45
4 Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure.....	46
5 Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité.....	47
6 Recettes à valoir sur le crédit.....	47
7 Recettes à valoir sur le Trésor.....	48
8 Paiements législatifs.....	48
9 Paiements de transfert.....	48
10 Dépenses en immobilisations par secteur d'activité.....	48
11 Projets d'immobilisations.....	48
12 État des grands projets de l'État.....	48
13 Prêts, investissements et avances.....	49
14 Sommaire financier concernant le fonds renouvelable.....	49
15 Passif éventuel.....	49
V Groupement des rapports	50
VI Autres renseignements	51
1. Personnes ressources pour obtenir d'autres renseignements et site Web.....	51
2. Loi appliquée et règlement connexe.....	52
3. Rapport annuel prévu par la Loi.....	52
Annexe	
A Publications distribuées en 1997-1998.....	53
Index	55

RÉSUMÉ

Un des principaux défis du Commissariat aux langues officielles a continué d'être la mise en œuvre complète et entière des droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens tels que définis par la *Loi sur les langues officielles (LLO)* et la *Charte*. Le CoLO s'est également préoccupé de la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ainsi que de la promotion et de l'illustration des avantages de la dualité linguistique pour la population canadienne.

Le CoLO a poursuivi une action résolue pour mieux informer les Canadiens de leurs droits, pour mener des études sur certains aspects des politiques linguistiques – et notamment une importante étude sur les effets des transformations du gouvernement sur les programmes de langues officielles – pour aider à la pleine mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte*, pour faire avancer la prise de conscience par les autorités des besoins des communautés en matière de services de santé et de services sociaux, et pour mener les enquêtes nécessaires afin de faire respecter les droits des citoyens en matière de langues officielles.

Le Commissaire a continué d'accorder une grande importance à la prestation de services de qualité égale dans les deux langues. Il a poursuivi le suivi de son étude spéciale de 1994 des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues. Ayant complété le suivi dans la moitié des provinces et territoires, le Commissaire a présenté un rapport d'étape demandant que des mesures correctives soient rapidement prises étant donné l'insuffisance des progrès par rapport à l'étude de 1994.

Le Commissaire est intervenant dans 29 recours judiciaires relatifs aux droits linguistiques, dont six (6) nouveaux recours formés en vertu de la *LLO*. Le Commissaire a également réalisé, en mars 1998, une importante étude pancanadienne sur la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il a également mené une étude qui porte sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux.

Le Commissaire a maintenu ses contacts avec le public canadien au moyen d'allocutions et est intervenu auprès des instances gouvernementales afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles. Il a forgé des partenariats en vue de promouvoir la dualité linguistique. Divers outils de communication ont également été distribués.

Du côté de la gestion interne, les réalisations portent notamment sur la mise en place de plusieurs comités réunissant tous les secteurs de l'organisation pour permettre l'examen horizontal des opérations et un processus de prise de décisions qui tiennent compte de l'ensemble des besoins de l'organisation. Il convient par ailleurs de noter ici l'approbation du CPRR, le dépôt au SCT du premier plan d'équité en matière d'emploi et l'adoption de la Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques. Enfin, le dossier qui a mobilisé nombre de ressources de l'organisation a sans contredit été le déménagement des bureaux de l'administration centrale à l'automne 1997.

TABLEAU 1
PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES (COLO)

Pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
Le respect de leurs droits linguistiques, tel que prescrit par la <i>Loi</i> et le <i>Règlement sur le service au public</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et type de plaintes reçues et traitées conformément aux dispositions de la <i>Loi</i> . • Niveau de satisfaction des clients quant au traitement des plaintes et aux résultats prévus au moyen de sondages périodiques. 	Toutes les réalisations sont signalées dans la partie III 2.2.
La reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, de l'anglais et du français.	<ul style="list-style-type: none"> • Degré de mise en œuvre, par les institutions assujetties à la <i>Loi</i>, des recommandations formulées (au moyen d'enquêtes et de suivis). • Nombre et type d'interventions auprès des décideurs, des communautés visées et du public. 	
Des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire développées et épanouies.	<ul style="list-style-type: none"> • Attitudes du public par rapport aux droits linguistiques. • Degré de mise en œuvre des constats et recommandations du Rapport annuel et d'autres rapports ou études (études spéciales, rapports au Gouverneur en conseil, etc.). 	
La connaissance de leurs droits linguistiques et du rôle du Commissaire aux langues officielles.	<ul style="list-style-type: none"> • Données statistiques sur l'effectif de la Fonction publique par institution fédérale, par région et par catégorie d'emploi. • Données statistiques sur le pourcentage de services bilingues et d'offres actives dans les bureaux désignés, par région. 	

I MESSAGE DU COMMISSAIRE

Depuis près de trente ans que la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée, les grandes lignes de force de l'action du Commissaire aux langues officielles sont demeurées les mêmes : aider les Canadiens à obtenir des services de qualité de la part des institutions fédérales, selon les critères de la *Loi* et des Règlements, assurer une reconnaissance égale du statut des deux langues officielles du Canada, faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi*, mieux faire apprécier les avantages que la dualité linguistique fournit à tous les Canadiens, mieux les informer sur le rôle du Commissaire aux langues officielles, et enfin, aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir dans leur milieu de vie, partout au pays.

Cependant, les conditions sociales et politiques changent, et c'est pourquoi le Commissaire a adapté ses interventions en conséquence. Ainsi, bien que la *Charte* ait été adoptée il y a plus de quinze ans, ce n'est qu'au cours des cinq dernières années que, pour les parents des communautés minoritaires, les droits à l'éducation de leurs enfants dans leur langue a reçu une application satisfaisante, grâce à leurs efforts et à l'appui actif et incessant que leur a fournis le Commissaire.

Les années 90 ont vu une véritable révolution dans la gouvernance au Canada. Les multiples changements auxquels nous assistons vont-ils affecter les droits linguistiques des Canadiens? Là aussi, le Commissaire a été vigilant et, grâce à ses interventions répétées, notamment auprès des autorités fédérales, il a contribué à assurer que les transferts et autres délégations de pouvoir allaient tenir compte de la dualité linguistique comme valeur essentielle de ce pays.

Ces changements rapides sur la scène canadienne ont une incidence directe sur les communautés, notamment dans le secteur de la santé. Il s'agit là d'un domaine de juridiction provinciale, mais le Commissaire a usé de ses bons offices et de son pouvoir de persuasion pour que les communautés minoritaires continuent à compter sur des soins de santé adéquats dans leur langue.

Les efforts du Commissaire contribuent également à assurer une éducation de qualité aux jeunes des communautés et ainsi à leur offrir des possibilités d'épanouissement. Ce faisant, le Commissaire ajoute sa pierre à l'édification d'un Canada fort et uni.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

II APERÇU DU COMMISSARIAT

Le Commissariat (CoLO), 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 (ci-après désignés institutions fédérales) assujettis à la *Loi*.

1 MANDAT ET VISION

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* 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.

La *vision* du Commissariat est constituée de trois principes essentiels sur lesquels reposent toutes ses activités :

- La dualité linguistique en tant que valeur fondamentale du pays
- Le citoyen avant toute chose
- Le respect de la *Loi sur les langues officielles* et de son esprit

2 CADRE DE FONCTIONNEMENT

Le Commissaire 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. 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. En tant qu'ombudsman, son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

Le rôle du CLO 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 œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.
- Rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et des droits et obligations qui en découlent.

Bien que toutes les institutions fédérales soient assujetties à la *Loi*, un certain nombre d'entre elles détiennent un rôle particulier à cet égard, comme le démontre le tableau qui suit.

TABLEAU 2
SURVOL DES PARTENAIRES DU COMMISSARIAT

PARTENAIRE	RESPONSABILITÉ	INTERVENTION
Bureau du Conseil privé	Politique linguistique fédérale	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les grandes orientations
Conseil du Trésor	Principes et programmes gouvernementaux	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et coordonner • Surveiller, vérifier et évaluer la mise en œuvre et l'efficacité
Commission de la fonction publique	Compétences linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Pourvoir à la formation linguistique des fonctionnaires • Déterminer le niveau de connaissance linguistique des candidats à des postes bilingues • Préciser les circonstances d'une dotation impérative ou non impérative des postes
Patrimoine canadien	Partie VII (Promotion du français et de l'anglais)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner la mise en œuvre, au sein de l'appareil fédéral, de 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
Ministère de la Justice	Droit, législation et politiques juridiques PAJLO (Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles)	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir des conseils au gouvernement • Promouvoir et améliorer la disponibilité de la justice dans les deux langues officielles afin que les citoyens puissent exercer leurs droits dans la langue de leur choix
Travaux publics et Services gouvernementaux	Bureau de la traduction	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les activités de traduction et d'interprétation
Cour fédérale	Recours judiciaires	<ul style="list-style-type: none"> • Entendre les recours formés par les personnes ayant préalablement porté plainte auprès du Commissaire
Comité mixte permanent des langues officielles	Loi, règlements et instructions	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'application de la <i>Loi</i> et la mise en œuvre des rapports du CLO, du président du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien

2.1 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.

2.2 PRIORITÉS STRATÉGIQUES

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

- Là où la *Loi* et le Règlement l'exigent, que le public puisse obtenir un service de qualité dans la langue officielle de son choix.
- Que l'engagement du gouvernement fédéral envers l'épanouissement des communautés de langues officielles vivant en situation minoritaire et la promotion de l'anglais et du français dans la société canadienne soient actualisés.

2.3 DÉFIS

VALEURS SOCIO-ÉCONOMIQUES

Des valeurs en évolution...

La mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* comporte des défis particuliers. Même si une proportion élevée de la population canadienne adhère pleinement aux principes de la *Loi*, une partie n'en a pas encore accepté les objectifs premiers. La pleine actualisation de la *Loi* fait appel à des changements de mentalité. L'évolution des mentalités est un phénomène important qui amène des tensions sociales particulières. Alors que les uns considèrent que la portée de la *Loi* est trop ambitieuse, d'autres manifestent leurs inquiétudes face aux différents aspects de sa mise en œuvre, particulièrement dans un contexte de restrictions budgétaires.

LE RENOUVELLEMENT DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Changements et réorganisations dynamiques...

Compte tenu des changements organisationnels et structuraux majeurs dans l'administration fédérale, la variété et la complexité des plaintes et des situations à résoudre continuent de s'accroître. Par exemple, le transfert de responsabilités du gouvernement fédéral aux provinces dans les domaines du développement du marché du travail, du développement social et des contraventions ont suscité plusieurs plaintes à propos desquelles il a fallu, entre autres, déterminer la responsabilité de chaque niveau de gouvernement et évaluer la portée et l'efficacité des clauses linguistiques contenues dans les ententes. Dans ce contexte, il faut trouver des stratégies et des modes d'intervention adaptés aux nouvelles réalités pour s'assurer que les principes de la *Loi sur les langues officielles* sont respectés.

Ainsi, en rapport avec l'enquête sur le marché du travail, le Commissaire a élaboré cinq principes directeurs qui devraient guider le gouvernement lors de tout transfert de responsabilités afin de préserver les droits linguistiques fondamentaux des Canadiens. Ces principes sont la reconnaissance explicite du droit à des services dans la langue du client, l'existence d'un mécanisme de recours en cas d'insatisfaction, l'engagement des provinces à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires, l'existence d'un mécanisme de contrôle relatif au respect des droits linguistiques et un arrangement pour tenir compte des droits linguistiques des fonctionnaires affectés. Cette proposition permettrait d'apporter à un problème récurrent une solution globale plutôt qu'un règlement au cas par cas.

RECOURS JUDICIAIRES

Processus expéditif...

La partie X (Recours judiciaire) de la *LLO* stipule que les recours judiciaires formés en vertu de la *Loi* doivent procéder de façon sommaire, c'est-à-dire selon un processus plus rapide où la preuve est introduite au moyen d'affidavits sans que les témoins aient à comparaître en cour. Les règles prévoient des délais précis pour le déroulement des procédures. En tant qu'ombudsman, le Commissaire a intérêt à ce que les droits du plaignant et les obligations des organismes assujettis à la *LLO* soient tranchés le plus rapidement possible et ce, en minimisant les coûts. Notre expérience nous révèle toutefois que certains dossiers de recours formés en vertu de la partie X de la *LLO* sont inactifs depuis un certain temps, tandis que dans d'autres cas, les diverses procédures préliminaires produites par les organismes assujettis à la *LLO* ne permettent pas d'en arriver à une résolution expéditive des questions portées devant la Cour.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Un investissement stratégique...

Le Commissariat aux langues officielles étudie de nouveaux modes de fonctionnement en ce qui a trait à la gestion des ressources humaines, plus simples et moins coûteux pour alléger le fardeau financier et maximiser l'utilisation de ses ressources humaines et en même temps moderniser la manière dont les gestionnaires s'acquittent de leurs responsabilités. Un des principaux défis consiste donc à concilier l'approche stratégique et axée sur les résultats avec l'approche transactionnelle, encore nécessaire à certains égards.

Une fois l'analyse démographique terminée, le Commissariat verra à établir ses prévisions en besoins et compétences, les investissements stratégiques dans la formation et le perfectionnement et le développement de meilleurs indicateurs et mesures du rendement.

À l'instar des grandes réformes habilitantes en matière de ressources humaines, telle La Relève et la Norme générale de classification, la réforme de la dotation constitue une autre initiative qui permettra au CoLO d'identifier ses propres solutions aux contraintes et obstacles que pose l'actuel système.

De concert avec les représentants des employés et dans le contexte du cadre modifié de délégation offert aux ministères et organismes par la Commission de la fonction publique (CFP), le CoLO se penchera sur certains éléments susceptibles d'assouplir ses pratiques et méthodes internes de dotation. Le CoLO entreprendra la revue des délégations dont il dispose actuellement en matière de dotation, en collaboration avec les responsables de la CPF.

2.4 TENSIONS

L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE

Les tensions qui s'exercent sur la société canadienne dans son ensemble ont des répercussions sur les programmes de langues officielles. On peut en particulier mentionner les facteurs suivants :

Facteurs démographiques : La population du Canada change rapidement, notamment à cause de l'immigration et du faible taux de fécondité des Canadiens. Par conséquent, de nombreuses langues autres que le français et l'anglais sont de plus en plus souvent parlées dans les foyers canadiens.

Facteurs géographiques : La tension entre les extrémités du pays et son centre, et particulièrement entre l'Ouest et les deux grandes provinces centrales, ont souvent aussi une composante linguistique qui se traduit par une certaine incompréhension de la dualité linguistique dans certains milieux des provinces de l'Ouest.

Facteurs de mobilité : La nouvelle économie du Canada favorise une mobilité très grande des travailleurs; les communautés homogènes, qui aidaient à préserver les langues, même pour les petites communautés vivant en situation minoritaire, tendent de plus en plus à se dissoudre dans de grands ensembles, notamment en milieu urbain. Cela signifie que les conditions traditionnelles de survie des communautés ne sont plus suffisantes, et qu'il faut inventer et créer de nouveaux outils de développement et de vitalité, de nouveaux « espaces de vie », afin d'assurer leur survie et leur vitalité.

LE RENOUVELLEMENT DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Le mandat du Commissaire s'exerce dans un contexte de changements organisationnels et structurels majeurs dans l'administration fédérale. Les nouveaux modes de livraison de services, le transfert de responsabilités à d'autres secteurs (publics ou privés) et la réduction importante des effectifs rendent plus difficile la prestation des services dans les deux langues et l'appui à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Ces dernières se sentent plus vulnérables et voient souvent dans le Commissaire le seul appui dont elles disposent pour faire changer le cours des choses. Pour leur part, les institutions fédérales doivent composer avec des ressources limitées et ont ainsi de la difficulté à appliquer intégralement la *Loi*. Certaines d'entre elles se montrent moins prêtes à coopérer avec le Commissaire pour corriger les situations qui l'exigent.

RECOURS JUDICIAIRES

La *Loi sur les langues officielles* de 1988 habilite un plaignant ou le Commissaire à former un recours judiciaire comme suite à l'enquête du Commissaire ou dans d'autres cas qu'elle prescrit. L'existence de ce recours a eu pour effet de judiciariser davantage le processus d'enquête du Commissaire auprès des institutions assujetties à la *LLO*. Le Commissaire doit ainsi, dans plusieurs cas, adopter une attitude plus formaliste et traiter de plus en plus de questions légales.

Compte tenu que le recours judiciaire prévu à la *LLO* est de plus en plus utilisé, le Commissaire est appelé à faire face à un plus grand nombre de recours pour trancher des questions importantes et dont la détermination influe sur la réalisation de son mandat.

Les nouvelles règles de la Cour fédérale, qui réglementent la conduite de ces litiges, se caractérisent par des délais assez courts dont l'observance est impérative. Compte tenu du grand nombre de recours dans lesquels le Commissaire intervient et du grand nombre de procédures soulevées par les parties, la conduite en temps opportun de ces litiges pose un défi de taille.

EXAMEN DES PROGRAMMES

Au chapitre de la gestion interne, les répercussions concrètes de l'Examen des programmes se feront véritablement sentir en 1998-1999. En effet, les budgets restreints et un bassin de ressources humaines réduit à son minimum obligeront le Commissariat à rationaliser ses opérations et à choisir entre de nombreuses priorités. De la même façon, tous les services « corporatifs » ne pourront plus être livrés selon les normes en vigueur puisque les ressources ne suffisent plus à répondre à la demande qui, elle, n'a pas suivi l'évolution des réductions budgétaires.

L'année financière 1998-1999 sera particulièrement difficile à cet égard et il faudra gérer les budgets de façon très serrée et modifier nos processus et revoir les normes de service à la lumière des ressources disponibles.

NORME GÉNÉRALE DE CLASSIFICATION (NGC)

Les modifications fondamentales du système de classification des postes de la Fonction publique constituent sans contredit un élément de tension sur l'organisation. Les ressources financières du Commissariat ne permettant pas de faire appel à des consultants pour l'ensemble de l'exercice, le CoLO doit s'organiser à l'interne en allant chercher la participation active de tous les employés à la rédaction des descriptions de travail.

Le temps, les efforts et l'énergie nécessaires pour respecter les délais fixés par le Conseil du Trésor entreront sans contredit en conflit avec le travail quotidien, étant donné les ressources disponibles.

De plus, le Commissariat s'est prévalu d'un prêt du Conseil du Trésor et a conclu certains partenariats avec d'autres organismes pour faire appel à un consultant pour la formation des employés, superviseurs et gestionnaires.

L'organisation, bien qu'en position de tirer profit des outils électroniques de la NGC, demeure à la remorque du gestionnaire du système d'administration de la paie (SIRH) pour ce qui est de sa préparation à la conversion de la rémunération sous le régime NGC.

STRATÉGIE D'INFORMATION FINANCIÈRE (SIF)

Le Commissariat en est à ses premiers pas sur le plan des activités liées à la Stratégie d'information financière. Pour un organisme de petite taille comme le nôtre, un changement aussi fondamental dans les outils et processus de gestion financière ajoute des pressions énormes sur les ressources humaines et l'organisation en général.

Systèmes Compte tenu que le Commissariat utilise présentement un système partagé, soit le Système financier ministériel commun (SFMC), les modifications techniques du système seront effectuées par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

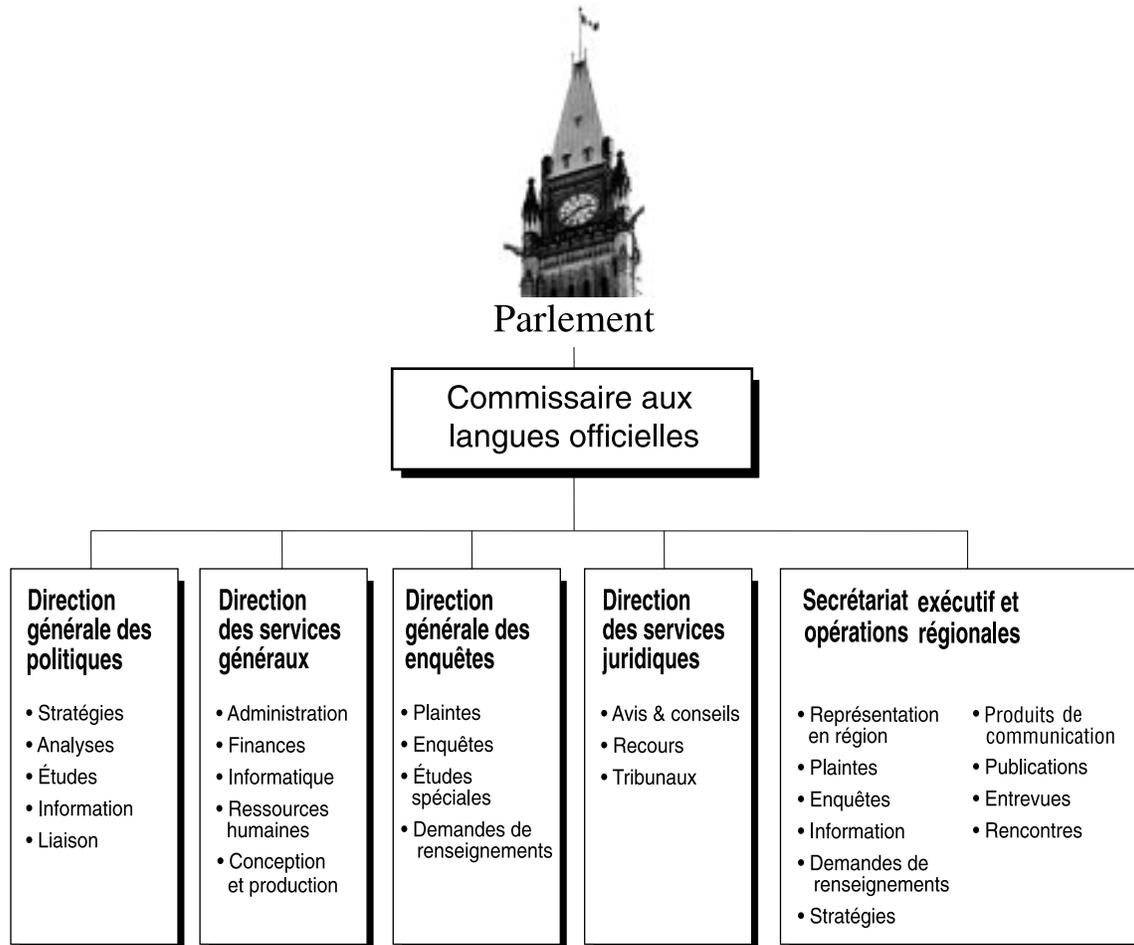
Afin de répondre aux exigences du nouveau plan comptable central et aux besoins des gestionnaires en matière d'information, le Commissariat devra modifier son plan comptable interne (classification des comptes) et développer un système de gestion basé sur la comptabilité d'exercice et sur les Principes comptables généralement reconnus (PCGR) et qui intégrera les prévisions salariales et les dépenses de fonctionnement.

Politiques Le Commissariat devra réviser et modifier de nombreuses politiques et procédures afin de s'assurer qu'elles répondent aux nouvelles exigences des organismes centraux et de la SIF et aux besoins du Commissariat dans ce contexte.

Formation Le personnel financier, administratif et de soutien devra être formé afin d'utiliser efficacement les nouveaux outils et exécuter les nouvelles procédures. Les gestionnaires devront aussi être formés pour améliorer leur compréhension de l'information financière à laquelle ils auront accès et profiter pleinement de cette information pour prendre des décisions éclairées.

3 ORGANISATION DU COMMISSARIAT

Organisation et champs d'activités



3.1 CONCORDANCE AVEC L'ANCIENNE STRUCTURE

Comme la structure utilisée dans le présent document diffère de celle utilisée dans le *Rapport sur les plans et priorités* déposé au Parlement au printemps 1997, il convient ici d'indiquer la concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure de rapport. La répartition des ressources financières selon les deux modèles est présentée au Tableau financier 4 du présent document (page 46).

Le Commissariat aux langues officielles a un seul programme qui comportait une seule activité. Auparavant, l'exercice de présentation des résultats rendait compte en fonction de la structure interne selon laquelle fonctionne le Commissariat, soit quatre directions et deux directions générales.

TABLEAU 3
ANCIENNE STRUCTURE

Directions générales	Directions
<ul style="list-style-type: none"> • Plaintes et vérifications • Politiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Communications • Services juridiques • Secrétariat exécutif et Opérations régionales • Services généraux

Avec l'Examen des programmes, la direction des Communications a été amalgamée au Secrétariat exécutif et Opérations régionales. Par ailleurs, le libellé d'autres directions a été changé pour mieux refléter la nature des opérations exécutées.

Le nouveau système de gestion des dépenses, introduit par le Secrétariat du Conseil du Trésor en 1995, a entraîné une modification de la structure de rapport du Commissariat et l'élaboration du *Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation* qui introduit trois (3) secteurs d'activités à l'intérieur desquels se retrouvent les composantes internes de l'organisation, selon le tableau ci-dessous.

TABLEAU 4
ADÉQUATION AVEC L'ANCIENNE STRUCTURE

NOUVELLE STRUCTURE	ANCIENNE STRUCTURE
Plaintes et enquêtes	Plaintes et vérifications Services juridiques Secrétariat exécutif et Opérations régionales (portion Opérations régionales)
Information, recherche et analyse	Politiques Communications Secrétariat exécutif et Opérations régionales (portion Secrétariat exécutif)
Services généraux	Services généraux

3.2 DESCRIPTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉS

PLAINTES ET ENQUÊTES

OBJECTIF

Réaliser des enquêtes et des études spéciales et faire des recommandations sur les mesures correctives pour assurer une pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

ENQUÊTES ET RÉOLUTION DE PLAINTES

Le Commissaire aux langues officielles, en tant qu'ombudsman linguistique, tente, par la persuasion et la discussion, de régler les plaintes qu'il reçoit du public à la satisfaction des intéressés dans un délai raisonnable, tel que le prescrit la *Loi*. Pour réaliser pleinement son rôle, le Commissaire doit être accessible et c'est pourquoi, outre l'administration centrale, il dispose de cinq bureaux régionaux au Canada et compte sur l'appui de la direction générale des Enquêtes, de la direction du Secrétariat exécutif et des Opérations régionales et de celle des Services juridiques pour résoudre les problèmes qui lui sont soumis.

INTERVENTIONS AUPRÈS DES TRIBUNAUX

La pleine mise en œuvre des droits linguistiques commande parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures d'ordre exceptionnel et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes d'ordre systémique ou pour prévenir des injustices. Il peut former des recours judiciaires avec le consentement de membres du public ayant porté plainte ou intervenir dans le cadre d'instances touchant à la *Loi sur les langues officielles*. La *Loi* reconnaît également que le Commissaire peut demander le statut d'intervenant dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

RAPPORTS AU PARLEMENT

Le Commissaire dépose annuellement un rapport auprès des parlementaires dans lequel il traite de l'atteinte des résultats du Commissariat et revoit la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. Au besoin, le Commissaire peut aussi déposer des rapports spéciaux au Parlement ainsi que des rapports auprès du Gouverneur en conseil.

TABLEAU 5

Clients, utilisateurs et bénéficiaires

- Le public canadien
- Le Commissaire aux langues officielles
- Les gestionnaires et employés du Commissariat
- Les partenaires du Commissariat
- Les tribunaux canadiens

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE

OBJECTIF

Définir les orientations stratégiques pour le Commissariat au moyen de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Assurer la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les différentes associations œuvrant dans le domaine et informer les parlementaires et le public sur la *Loi* et le rôle du Commissaire.

La fonction politiques du Commissariat effectue des recherches et des analyses globales et détaillées et élabore des approches stratégiques afin d'appuyer le Commissaire dans l'exécution de son mandat et de l'informer des réalités régionales.

Elle maintient des rapports et, dans certains cas, établit des partenariats avec les organismes centraux, les parlementaires et leurs comités, les représentants élus des provinces et les chefs de gouvernement, les divers associations et organismes nationaux et régionaux.

Elle entretient des rapports suivis avec toutes les associations actives dans le domaine de la dualité linguistique, notamment les associations représentatives des communautés minoritaires ainsi que les associations actives dans divers domaines de l'éducation, afin de mieux saisir leurs besoins et de mieux relayer ceux-ci auprès des autorités fédérales compétentes.

À titre d'ombudsman, le Commissaire aux langues officielles informe le public sur ses droits linguistiques et sur son rôle. Il répond également aux diverses questions soulevées relatives au domaine linguistique.

Le Commissaire aux langues officielles a une obligation statutaire de faire rapport annuellement au Parlement et au public sur ses activités. Le rapport, qui est déposé auprès du Président du Sénat et de la Chambre des communes, dresse un bilan détaillé des activités et des réalisations du Commissaire durant l'année écoulée et brosse un tableau de la situation linguistique au pays. Le rapport annuel du Commissaire s'avère donc la source d'information privilégiée des parlementaires et des Canadiens sur la situation linguistique au pays.

TABLEAU 6

Clients, utilisateurs et bénéficiaires

- Le public canadien
- Le Commissaire aux langues officielles
- Les gestionnaires et employés du Commissariat
- Les parlementaires et notamment les membres du *Comité mixte permanent des langues officielles*
- Les fonctionnaires fédéraux

SERVICES GÉNÉRAUX

OBJECTIF

Fournir le leadership au Commissariat aux langues officielles et l'appuyer dans la livraison des programmes afin de permettre à l'organisation de remplir pleinement son mandat et de s'acquitter de ses responsabilités.

Les Services généraux fournissent, tant à l'administration centrale qu'en région, conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion financière, gestion des ressources humaines, gestion de l'information, services administratifs ainsi que conception et production des produits d'information.

TABLEAU 7

Clients, utilisateurs et bénéficiaires

- Le Commissaire aux langues officielles
- Les gestionnaires du Commissariat
- Les employés du Commissariat
- Les organismes centraux
- Les partenaires de la Direction (comités interministériels)

III RENDEMENT DU COMMISSARIAT

Le Commissariat a instruit 1 367 plaintes recevables durant l'année civile 1997. Il a complété cinq études spéciales sur des thèmes particuliers, notamment les ententes sur le développement du marché du travail et les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles. Il a également produit des recherches dans des domaines liés à la dualité linguistique, et notamment une recherche sur les facteurs susceptibles de mieux cerner les motivations des parents minoritaires dans le choix de l'école de leurs enfants. Il a complété une analyse de 27 plans d'institutions fédérales relatifs à la mise en œuvre de la *Partie VII (Promotion du français et de l'anglais)* 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 (Recours judiciaire)* de la LLO et d'autres instances liées aux droits linguistiques.

Le Commissariat est intervenu dans plusieurs dossiers afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles et l'épanouissement des communautés linguistiques minoritaires, notamment dans le domaine de l'éducation avec la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* qui traite du droit à l'instruction dans la langue des communautés linguistiques minoritaires ainsi que dans le domaine de la santé avec la campagne de l'hôpital Montfort.

Le CoLO a également forgé des partenariats afin de promouvoir la dualité linguistique, notamment le partenariat avec l'*Alliance des radios communautaires du Canada (ARC)* et avec *Formation linguistique Canada*.

Le Commissariat a complété son plan de réduction des effectifs, a lancé le projet de la Norme générale de classification et a déménagé ses bureaux de l'administration centrale.

1 ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Comme on l'a indiqué dans la Préface, le CoLO ne disposait pas en 1997-1998 d'un *Rapport de plans et priorités* tel que déposé au Parlement au printemps 1998. Le budget des dépenses avait par conséquent été présenté selon l'ancien format de la Partie III. C'est donc de ce document qu'est tiré le résumé des attentes en matière de rendement présenté ci-dessous, au tableau 8.

TABLEAU 8
ATTENTES EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RÉSULTATS VISÉS
PLAINTES ET ENQUÊTES	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction des plaintes recevables et poursuite des recours judiciaires • Réalisation d'études spéciales • Analyse des plans ministériels et suivi des initiatives au regard de la Partie VII (Promotion du français et de l'anglais) • Suivi sur la disponibilité des services bilingues dans les bureaux désignés à cette fin et de la vérification des points de service au pays • Étude sur la langue de travail dans la région de la Capitale nationale • Suivi à l'étude sur <i>L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada</i> (novembre 1995) • Poursuite de l'étude nationale sur <i>L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux fédéraux</i> (Parties III et IV de la LLO) • Amélioration du cadre administratif du traitement des plaintes • Utilisation accrue des outils informatiques • Accréditation ISO
INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du rapport <i>Un tracé pour agir : mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988</i> (février 1996) • Étude sur les facteurs influant sur l'utilisation de la langue maternelle dans les communications quotidiennes en milieu minoritaire • Appui à la diffusion d'information aux divers publics cibles et information sur la LLO et le rôle du Commissaire aux langues officielles • Établissement de partenariats • Appui aux communautés minoritaires de langue officielle
SERVICES GÉNÉRAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Déménagement du quartier général • Amélioration du système de gestion des finances et du matériel, amélioration du système de distribution des produits de communication, introduction de formulaires électroniques et accès à l'Internet pour l'ensemble des employés

2 RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

2.1 RÉALISATIONS DU COMMISSARIAT

TABLEAU 9
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

COMMISSARIAT	
Dépenses prévues	9 962 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>10 699 500 \$</i>
Dépenses réelles en 1997-1998	10 464 800 \$

Outre les réalisations globales de l'organisation, qui sont énoncées brièvement dans le Résumé et dans l'introduction de la présente partie (page 24), le Commissariat considère approprié d'énoncer quelques réalisations qui s'insèrent dans le cadre des priorités gouvernementales énoncées dans le Discours du Trône de 1997. Le libellé des priorités, tel qu'énoncé dans le Discours du Trône, et pour lesquelles une réalisation est digne de mention, est repris ci-dessous, pour mieux situer le lecteur.

POUR UN CANADA PLUS FORT

- Les activités de liaison avec les minorités, les interventions du Commissaire ainsi que les études spéciales du Commissariat contribuent au développement des deux communautés linguistiques. Dans la mesure où celles-ci se sentent renforcées et respectées, les communautés linguistiques sentent qu'elles font partie intégrante du pays, d'où un Canada plus fort.
- Plusieurs de nos actions, notamment les discours et interventions du CLO, les études variées et le rapport annuel, visent à créer dans la population canadienne une attitude d'ouverture face à la dualité linguistique. Par la promotion des deux langues officielles et d'attitudes positives à l'égard des deux groupes linguistiques, les interventions du Commissariat encouragent le respect mutuel et un sentiment de partage des valeurs communes. Nos actions contribuent aussi à éliminer certains mythes négatifs qui affaiblissent la perception à l'égard du programme des langues officielles (exemple : étude sur l'emballage et l'étiquetage).
- La multitude d'enquêtes et d'études entreprises par le Commissariat contribue à améliorer la mise en œuvre du programme des langues officielles et la place qu'occupent les deux langues officielles dans la société canadienne (exemple : impact des transformations sur le programme des langues officielles). Ces démarches contribuent à renforcer la cohésion nationale.

OFFRIR DES POSSIBILITÉS AUX JEUNES CANADIENS

- L'apprentissage de la langue seconde, la formation de la main-d'œuvre disponible dans les deux langues officielles et la gestion scolaire sont des éléments qui favorisent le développement des connaissances chez nos jeunes et leur ouvrent de meilleures perspectives pour le marché du travail et l'intégration dans leur environnement.

INVESTIR DANS NOS ENFANTS

- L'accès à la gestion scolaire, sur lequel le CLO a fait de nombreuses interventions, rend possible l'instruction dans la première langue officielle et renforce ainsi les collectivités de langue officielle vivant en situation minoritaire.
- Par ailleurs, l'apprentissage de la langue seconde permet de bien outiller les jeunes et les habilite à communiquer avec l'ensemble de la population canadienne et la communauté internationale.

INVESTIR DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE QUALITÉ

- Les soins de santé constituent une valeur fondamentale de la société canadienne et leur disponibilité dans la langue appropriée renforce le sentiment d'appartenance au Canada. À ce titre, les interventions du Commissariat auprès des autorités provinciales responsables des soins de la santé visent à assurer que les Canadiens et les Canadiennes aient accès à des soins de santé dans leur langue, un élément essentiel au bien-être de la population.

2.2 RÉALISATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

PLAINTES ET ENQUÊTES

TABLEAU 10
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

PLAINTES ET ENQUÊTES	
Dépenses prévues	5 149 100 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>5 954 400 \$</i>
Dépenses réelles en 1997-1998	5 925 600 \$

ENQUÊTES

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 (SÉOR).

TABLEAU 11
ÉVOLUTION DU NOMBRE DES PLAINTES

	Service au public	Langue de travail	Autre*	Nombre total de plaintes
1997	1 430	224	108	1 762
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

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

- Tel qu'on le constate en examinant le tableau 11 ci-dessous, le nombre de plaintes en 1997 se situe légèrement au-dessus de la moyenne des dernières années. La nature des plaintes (service au public, langue de travail) demeure quant à elle relativement stable. Nous pourrions croire, qu'avec le temps, le nombre de plaintes irait en décroissant. Les nombreux changements dans l'administration fédérale au cours des dernières années, dont la réduction des effectifs et les réorganisations, ont cependant eu pour effet, dans un certain nombre de cas, de créer des situations non conformes à la *Loi*, exigeant l'intervention du CLO.

TABLEAU 12
NOMBRE DE PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS¹

	Demandes de renseignements reçues	Plaintes portées	Plaintes refusées ou non recevables	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en cours d'enquête ²
1997	1 442	1 762	395	750	617
1996	1 268	1 723	353	1 220	150
1995	1 671	1 554	294	1 252	8
1994	1 601	1 542	406	1 135	2
1993	1 539	1 619	378	1 241	0

1 Ces chiffres comprennent les activités de la Direction générale des enquêtes et du Secrétariat exécutif et Opérations régionales; 56 p. 100 des plaintes sont instruites par les bureaux régionaux.

2 Ce chiffre donne le nombre approximatif des dossiers actifs en fin d'année 1997.

-
- Tel que présenté dans le tableau 12, la DGE a traité près de 1 442 demandes de renseignements (la majorité, soit 1 293, 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 en exiger le respect.
 - Afin de rendre le processus le plus efficace possible, tout en utilisant rationnellement les ressources limitées, le Commissaire privilégie un processus d'enquête sans formalité excessive pour un grand nombre de dossiers. Cette façon de faire, basée largement sur la persuasion, donne d'excellents résultats puisque la très grande majorité des dossiers d'enquête sont réglés sans recours à des recommandations du Commissaire. Cette approche, qui permet de simplifier les rapports avec les clients et les institutions, cadre également bien avec la nouvelle initiative gouvernementale sur le règlement des différends.
 - Dans le cadre de la politique de régionalisation des plaintes visant à rapprocher le Commissariat des plaignants et des institutions visées, 56% des enquêtes ont été effectuées par les bureaux régionaux en 1997. Pour sa part, l'administration centrale s'occupe entre autres des plaintes de nature systémique, et de celles liées à des politiques ou pratiques nationales. Nos consultations auprès des plaignants démontrent que ceux-ci apprécient cette approche.
 - Afin d'assurer que les correctifs nécessaires ont effectivement été apportés, les agents des bureaux régionaux et de l'administration centrale ont effectué de nombreux suivis, soit 524 cette année. Les données disponibles révèlent que dans plus de 80% des cas, la situation a effectivement été corrigée. Les autres cas qui sont liés à des répétitions d'infraction, des problèmes systémiques ou à un manque de coopération de certaines institutions font l'objet d'interventions additionnelles de la part du Commissaire (recommandations, études spéciales et interventions auprès des tribunaux). Ainsi, le Commissaire a entrepris une étude spéciale sur les ententes sur le développement du marché du travail à la suite de la réception de plusieurs plaintes à cet égard. Par ailleurs, devant l'impossibilité de s'entendre avec Air Canada sur le statut juridique de transporteurs régionaux, le Commissaire s'est adressé à la Cour fédérale pour qu'elle tranche la question.
 - Dans un peu plus de 10% des dossiers d'enquête, le Commissaire a formulé 137 recommandations afin d'assurer que les correctifs nécessaires soient apportés. Nos suivis et vérifications ont démontré que 90% des recommandations ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être. Ainsi, suite au dépôt de plaintes concernant l'absence des services en français aux familles des militaires affectées à certaines bases, le ministère de la Défense nationale (MDN) a donné suite à une recommandation du Commissaire en adoptant une gamme étendue de services dans les deux langues dans l'ensemble du pays.

RECOURS JUDICIAIRES

- Les Services juridiques ont produit de nombreux avis juridiques dans le contexte de recours judiciaires, de questions liées à la *LLO* ou de l'application d'autres lois fédérales, telles que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et diverses lois constitutives des organismes visés par les plaintes et les demandes de renseignements.
- Au cours de l'exercice 1997-1998, les Services juridiques ont assuré la représentation du Commissaire dans plusieurs instances judiciaires. Au 31 mars 1998, le Commissaire était intervenu dans 29 recours judiciaires relatifs aux droits linguistiques, dont six (6) nouveaux recours. Parmi ces recours, notons les suivants:
 - Le Commissaire a obtenu la permission d'intervenir en avril 1997 dans l'affaire de *La Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) et al. c. Le Gouverneur en conseil et al* (E/C/204/97). Cette cause a été intentée en vertu des articles 3 et 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et vise notamment à faire déterminer si la langue constitue un motif de discrimination couvert par l'article 15 de la *Charte*.
 - Dans un autre recours en vertu de la Partie X (Recours judiciaire) de la *LLO*, soit *Duguay c. La Reine (Défense nationale)* (T-1874-97), le Commissaire a été mis en cause en août 1997. Ce recours a été intenté suite à une plainte relative à la langue de travail et aux chances d'avancement des canadiens d'expression française dans les Forces canadiennes.
 - Le Commissaire a également obtenu le statut d'intervenant en mars 1998 dans deux (2) causes relatives à la langue de travail au ministère de la Défense nationale (MDN), soit *Etienne c. Sa Majesté la Reine (Défense nationale)* (T-696-92) et *Etienne c. Sa Majesté la Reine (Défense nationale)* (T-1818-97). La première cause a été intentée principalement en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La deuxième cause a été formée en vertu de la Partie X (recours judiciaires) de la *LLO* et suite à une plainte au Commissaire au sujet de la langue d'instruction d'un cours offert uniquement en anglais aux membres de la réserve des Forces canadiennes.
 - Dans une autre affaire, soit *L'Association des parents du programme-cadre de français et al. c. La Reine (Vancouver Island North - Okanagan - Columbia)* (A-970287), le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant en décembre 1997. Dans ce recours, formé en vertu de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB), la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) et des parents expriment l'avis que certains aspects de la nouvelle *School Act* sont contraires à l'article 23 de la *Charte*.
 - Un recours en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a été intenté contre le Commissaire en décembre 1997, soit l'affaire *Rogers c. Commissaire aux langues officielles* (T-2634-97). Ce recours permettra à la Cour

de préciser au Commissariat la portée de l'application de cette loi à la lumière des articles 60 a), 72, 73 et 74 de la LLO.

- Le 31 décembre 1997, un jugement de la Cour fédérale, Section de première instance, a été rendu dans *Le Commissaire aux langues officielles c. Air Canada (service à l'aéroport de Halifax)* (T-1989-96). La Cour a retenu les arguments du Commissaire et a rejeté la requête sur les moyens préliminaires de la Société Air Canada. La Cour fédérale a également rendu une décision le 9 juillet 1997 rejetant la Requête pour rejet d'Air Canada dans une demande de *Renvoi* du Commissaire (T-541-97). La Société Air Canada a porté ces deux décisions en appel.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

- Dans le cadre du suivi à son étude de novembre 1995 sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada, le Commissaire a participé activement aux travaux du sous-comité du Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles (PAJLO) qui a produit en décembre 1997 le rapport « *Vers une consolidation des droits linguistiques dans l'administration de la justice au Canada* ».
- Le Commissaire a également participé aux travaux du *Groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française au sein du système judiciaire manitobain*. Ce groupe de travail a accompli un travail important et a mis sur pied des projets pilotes visant à améliorer l'administration de la justice dans les deux langues officielles et qui sont susceptibles d'être utilisés à l'échelle nationale.
- La DGE représente le Commissaire auprès des associations canadiennes et internationales d'ombudsmans et de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de langue française*. Il participe activement au développement de projets conjoints de formation permettant de propager l'information pertinente en matière de droits linguistiques et de l'image bilingue sur la scène internationale. Ainsi, le Commissariat représente la zone Amérique-Antilles au sein de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de langue française*. Le Commissariat a aussi joué un rôle actif pour s'assurer que le principe du bilinguisme soit reconnu dans les statuts de l'*Association canadienne des ombudsmans* récemment créée.

ÉTUDES

- Le Commissaire a réalisé, en mars 1998, une importante étude pancanadienne sur la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Cette étude passe en revue la nature et la portée des lois, des règlements et des politiques en vigueur en matière de gestion scolaire et d'instruction dans la langue de la minorité linguistique dans les provinces et les territoires. Elle comporte un résumé des principes que la Cour suprême du Canada a établi dans les affaires *Mahé c. Alberta* et *Renvoi relatif à la Loi sur les écoles publiques (Manitoba)*, et examine les litiges portés devant les tribunaux. L'étude souligne les différentes solutions choisies pour mettre en œuvre l'article 23 de la *Charte* et présente un survol des questions et préoccupations non encore résolues qui ont été soulevées dans

les différentes juridictions provinciales et territoriales. Cette étude sera publiée en août 1998.

- Le Commissaire a complété une étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux judiciaires et administratifs fédéraux conformément aux exigences inscrites dans la *Constitution* et à la *Partie III (Administration de la justice)* de la *LLO*. Les données recueillies, dans le cadre des consultations auprès de divers intervenants, permettront au Commissaire d'évaluer les progrès accomplis par divers tribunaux pour faciliter l'utilisation équitable des deux langues officielles. L'étude sera publiée en 1998.
- La DGE, en collaboration avec les bureaux régionaux, a poursuivi en 1997 le suivi de son étude spéciale de 1994 des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais. L'étude spéciale avait révélé que la situation laissait grandement à désirer. Ainsi, à l'extérieur du Québec, la prestation des services en français n'était satisfaisante que dans 72 p. 100 des cas. Au Québec, les services en anglais étaient satisfaisants dans une proportion de 92 p. 100. Afin de mieux cibler les interventions nécessaires, des rapports distincts présentant la situation dans chaque province et le portrait particulier de chaque bureau ont été préparés dans le cadre du suivi. Un rapport d'étape regroupant les résultats des 207 bureaux répartis dans six régions (Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Manitoba, Saskatchewan et Yukon) a été préparé afin d'inciter le Secrétariat du Conseil du Trésor à prendre sans tarder des mesures correctives à l'égard des institutions fédérales, étant donné l'insuffisance des progrès par rapport à l'étude de 1994. Ainsi, le Commissaire a dû formuler 558 recommandations en rapport avec les lacunes notées dans les 207 bureaux. Le suivi dans les autres régions se poursuit.
- Le Commissariat a complété l'étude entreprise en 1996 sur les ententes sur le développement du marché du travail. L'étude a démontré que les ententes déjà conclues ne contenaient pas suffisamment de garanties linguistiques pour assurer le maintien des droits existants. Afin d'avoir un impact immédiat, le Commissaire s'est empressé de formuler dès le début de l'enquête cinq principes que les ententes devraient respecter (voir page 15). Les ententes subséquentes, notamment celles avec le Québec et le Manitoba, comportaient des clauses linguistiques plus élaborées. Le Commissaire a par la suite formulé onze recommandations dont une visait l'élaboration d'une politique d'application générale qui tiendrait compte des cinq principes susmentionnés et s'appliquerait à toute situation de retrait ou de transfert de compétences et de responsabilités fédérales. Le gouvernement n'a pas accepté cette recommandation, y préférant la méthode du cas par cas.
- Une étude spéciale d'envergure a été menée en 1997, soit l'examen des effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles dans son ensemble. Devant la variété et l'ampleur des transformations (dévolutions, privatisations, partenariats, restructurations et mise en œuvre de compressions), le nombre grandissant de plaintes à l'égard de celles-ci et les préoccupations des minorités à ce sujet, le Commissaire a cru bon d'évaluer les effets des changements sur la mise en œuvre de la *Loi*. L'étude a porté entre autre sur les grandes transformations des vingt dernières années (travaux du groupe Nielson, Fonction publique 2000, l'Examen des programmes et le Renouveau continu du gouvernement fédéral).

L'étude indique que la transformation du gouvernement fédéral a entraîné une érosion subtile, mais cumulative des droits linguistiques et, au sein de l'administration fédérale, a affaibli le programme des langues officielles. L'étude identifie deux causes principales à cette situation, soit le manque de clarté dans la reddition de comptes au sujet de la gestion du programme et le fait que le gouvernement n'a pas réussi à prendre pleinement en considération sa responsabilité envers les communautés de langues officielles.

Considérant que le gouvernement fédéral a la responsabilité de gérer le changement dans le respect des valeurs fondamentales de la société canadienne dont la dualité linguistique, le Commissaire lui a demandé de mener sans tarder un examen approfondi de la situation en établissant un groupe de travail sur les langues officielles. Celui-ci serait chargé d'élaborer les stratégies, les politiques et les critères nécessaires pour que les institutions fédérales appliquent intégralement la *Loi sur les langues officielles*. Le gouvernement a donné suite à cette recommandation en annonçant, dès la publication du rapport du Commissaire, la création d'un groupe de travail qui devra produire un rapport en novembre 1998.

- Le Commissariat a procédé en 1997 à l'analyse de la deuxième génération de plans relatifs à la Partie VII (Promotion du français et de l'anglais) de la *LLO* présentés par les 27 institutions fédérales qui doivent le faire. Notre analyse de la première génération avait mis en évidence de nombreuses lacunes et suggéré des correctifs. Ainsi, la planification institutionnelle dans ce domaine restait insuffisante et la plupart des institutions ne comprenaient pas bien l'engagement énoncé à l'article 41 de la *Loi*. Des résultats encourageants en ont découlé puisque dans l'ensemble, il y a eu amélioration des plans par rapport à ceux de la première génération. Les plans sont en effet plus limpides et mieux structurés, les objectifs de la Partie VII sont mieux compris et l'on y prévoit des mesures et des programmes concrets. Le Commissaire a formulé dans son analyse des observations pour améliorer les faiblesses notées : faiblesses des systèmes de gestion et de vérification de rendement et des mécanismes de reddition de compte et intégration insuffisante de la Partie VII à la culture organisationnelle.

PUBLICATIONS

- Le Commissaire a produit la publication « *Les Droits linguistiques en 1997* ». Celle-ci dresse le portrait des différents recours formés en vertu de la *LLO* et des autres litiges à caractère linguistique en plus de traiter de la jurisprudence et des études du Commissaire en matière de droits linguistiques.

AUTRES

- Nous continuons à apporter des améliorations et des ajustements au système de traitement des plaintes et aux outils informatiques. En ce qui concerne les plaintes, nous accordons de plus en plus d'importance aux suivis pour nous assurer que nos recommandations et les engagements des institutions sont mis en œuvre. Ainsi, nous sommes à mettre au point un système informatisé du contrôle des suivis pour en améliorer la fiabilité.

- En raison de l'envergure des études susmentionnées et des ressources limitées, le Commissariat n'a pas été en mesure de mener l'étude sur la langue de travail dans la région de la Capitale nationale qu'elle avait prévue faire. Il en va de même pour le projet d'accréditation ISO. Ces projets seront reportés à l'exercice 1998-1999.

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE

TABLEAU 13
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	
Dépenses prévues	3 311 900 \$
Autorisations totales	2 831 300 \$
Dépenses réelles en 1997-1998	2 728 100 \$

INFORMATION

- En 1996, 4,8 millions de Canadiens étaient bilingues, par rapport à 4,4 millions en 1991 (augmentation de 400 000 en cinq ans) et à 2,8 millions seulement en 1971.
- 1,8 million d'élèves sont inscrits dans divers types de cours de français langue seconde. Avant la promulgation de la *LLO*, une proportion bien moindre d'élèves canadiens apprenait le français langue seconde.
- Tous les élèves des écoles françaises du Québec apprennent l'anglais langue seconde, pendant certaines années de leur scolarité. L'année dernière, la première année au cours de laquelle les élèves québécois ont commencé l'apprentissage de l'anglais langue seconde est passée de la quatrième à la troisième année du cycle primaire.

INTERVENTIONS

- Le Commissariat est intervenu à de nombreuses reprises auprès des instances gouvernementales, tant au fédéral qu'au provincial ou au municipal, afin de favoriser la mise en place de services dans les deux langues officielles et, ce faisant, renforcer la vitalité des communautés. À titre d'exemples, les interventions constantes dans le domaine de l'éducation ont mené à la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* dans toutes les provinces et les territoires; de même, le nombre de centres scolaires et communautaires est passé au cours des dernières années de cinq à seize. Dans le domaine de la santé, le Commissariat a participé à la campagne de l'hôpital Montfort.
- Le Commissaire est également intervenu dans le cadre du processus d'élection des conseils scolaires au Québec afin de s'assurer que la minorité anglophone puisse effectivement payer ses taxes scolaires à la commission scolaire de son choix et exercer son droit de vote au moment du scrutin. Comme suite à l'intervention du Commissaire, le

gouvernement du Québec a adopté une modification qui a permis aux milliers d'électeurs désirant voter à la commission scolaire anglophone et ne l'ayant pas fait par anticipation, d'exercer leur choix le jour du scrutin.

- Les interventions auprès des communautés ont permis de faire état de nos conclusions aux suivis de l'étude sur les points de service par province ou territoire en informant les communautés des suites données aux recommandations précises pour chaque bureau où ont été constatées des lacunes.

PARTENARIATS

- Grâce à différents partenariats, notamment avec Statistique Canada et le ministère du Patrimoine canadien, un symposium national sur la recherche en matière de langues officielles s'est tenu au début de 1998, permettant de dégager les principaux besoins dans ce domaine. On s'est ainsi rendu compte que, dans le domaine de la santé et des services sociaux, les besoins des communautés francophones étaient importants, et des suivis seront effectués auprès du ministère de la Santé pour y répondre.
- Le programme des Communications a établi un partenariat avec l'*Alliance des radios communautaires du Canada* (ARC) afin d'élaborer et de diffuser, sur les ondes de huit radios communautaires à travers le pays, des info-capsules accompagnées d'un jeu radiophonique offrant trois grands prix d'une valeur de 500 \$ chacun. Il est intéressant de noter que près de 1 700 personnes au pays ont participé au jeu radiophonique en communiquant avec les bureaux régionaux du Commissariat. Le partenariat a permis de rejoindre les membres des communautés de langue française vivant en situation minoritaire au pays et de les renseigner sur leurs droits linguistiques, la disponibilité des services en français offerts par les institutions fédérales, le rôle du Commissaire, les services du Commissariat et plus particulièrement l'emplacement des bureaux régionaux du CoLO ainsi que les services qu'ils offrent.
- Un partenariat a également été établi 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*, tenue en mars 1998. Le concours avait comme objectif de rejoindre les étudiants en français des niveaux primaire et secondaire à travers le pays, de les sensibiliser à la francophonie canadienne et d'accroître leur sentiment de fierté envers la langue française. Cette initiative a également permis de faire connaître le Commissariat ainsi que l'engagement du Commissaire envers la francophonie aux jeunes canadiens de langue française et à leurs enseignants. Le Commissaire a offert deux prix, l'un de 1 000 \$ et un autre de 500 \$ aux auteurs de textes reconnus pour leur originalité et la qualité de la langue.
- Un autre partenariat avec *Formation linguistique Canada* a été établi en vue de reconnaître les efforts déployés par les fonctionnaires fédéraux pour obtenir le niveau «B» ou «C» en langue seconde. Dans le cadre de cette activité, qui vise à encourager les fonctionnaires à atteindre l'excellence en vue d'offrir un meilleur service linguistique au sein de la fonction publique fédérale, le Commissaire a transmis, en 1997-1998, des lettres et des certificats de félicitations personnalisés à 234 fonctionnaires.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

- Une structure a été mise en place pour coordonner la recherche sur les langues officielles au sein du gouvernement fédéral. Il s'agit d'un comité de hauts fonctionnaires du CoLO, de Patrimoine canadien, du Conseil du Trésor, de Statistique Canada, de Justice Canada et du Conseil privé. Une série de réunions thématiques ont été et seront organisées pour déterminer les besoins de recherches en santé, en formation de ressources humaines, etc.
- Le Commissariat a participé à de nombreuses manifestations d'envergure nationale (symposiums, congrès, assemblées annuelles portant sur les langues officielles et la francophonie), qui lui ont permis de mieux saisir les préoccupations des Canadiens en matière de langues officielles et d'informer les participants de leurs droits linguistiques et du rôle du Commissaire. On peut mentionner entre autres la participation du CoLO au Symposium sur la recherche de Statistique Canada, aux assemblées de l'*Association canadienne de l'éducation de langue française (ACELF)*, de la *Commission nationale des parents francophones (CNPF)*.

ÉTUDES

- Une étude sur les facteurs de motivation des parents des communautés minoritaires dans le choix de l'école de leurs enfants a été lancée afin d'identifier une dizaine de facteurs clés qui motivent la décision des parents dans le choix de l'école. La connaissance de ces facteurs aidera les parents à faire des choix éclairés.
- Le Commissariat a aussi procédé, comme par le passé, à une analyse systématique d'études et de documents de toute provenance traitant des langues officielles, afin de bien saisir les principales tendances et difficultés. Ces analyses ont permis des interventions ciblées du Commissaire auprès d'institutions publiques ou privées afin de permettre une meilleure compréhension des enjeux. Ainsi, à titre d'exemple, les interventions incessantes du Commissaire auprès des autorités fédérales, provinciales et universitaires ont joué un rôle dans l'évolution du dossier de l'hôpital Montfort.

COMMUNICATION

- Le Commissaire, au moyen d'allocutions devant diverses associations, groupes communautaires et autres, fonctionnaires fédéraux et public en général, a continué de rejoindre un vaste auditoire. Le public canadien est ainsi mieux informé du rôle du Commissaire ainsi que des objectifs et des modalités du programme des langues officielles.
- L'analyse et la distribution des coupures de presse a permis au Commissaire de suivre l'évolution de la situation linguistique dans les médias canadiens et d'intervenir pour corriger de fausses perceptions chez le public en transmettant des lettres à l'éditeur. Au cours de l'exercice 1997-1998, le CLO a transmis 20 lettres aux éditeurs.
- Le Rapport annuel de 1997 a permis de porter à l'attention du gouvernement les problèmes linguistiques les plus importants au sein de l'appareil fédéral et, de ce fait, de le

sensibiliser à la situation pour qu'il intervienne afin que les droits linguistiques de la population canadienne soient respectés. Citons, à titre d'exemple, l'étude du Commissaire sur *Les effets des transformations du gouvernement fédéral sur le programme des langues officielles du Canada*, publiée en annexe du Rapport annuel 1997, dont il est question à la page 32. L'autre annexe, intitulée *Les droits linguistiques en 1997*, qui traite spécifiquement des événements survenus en matière de droits linguistiques, est expliquée en détails à la page 33.

- Les divers outils de communication auxquels a recours le Commissaire pour diffuser de l'information sur le programme des langues officielles et informer le public de son rôle, ont continué d'être populaires auprès de la clientèle du Commissariat, malgré une baisse dans le nombre de publications distribuées. Cette baisse s'explique entre autre par le fait qu'un certain nombre de publications et de documents du CoLO sont disponibles sur Internet. L'annexe A dresse le tableau (nature, destinataires et volume) des brochures, dépliants, affiches, bulletins et publications qui ont été distribués au cours de l'année visée par le présent rapport.
- Le site Internet, inauguré en décembre 1996, a reçu 28 856 visites en quelques mois d'opération en 1996-1997. Bien que les données disponibles pour 1997-1998 ne portent que sur huit mois, le nombre de visites est demeuré proportionnellement le même cette année avec 85 678 visites enregistrées.
- Par ailleurs, le Commissariat a participé aux réunions du *Comité consultatif du Secrétariat du Conseil du Trésor de l'Internet* afin de fournir son expertise en vue de l'établissement de règles régissant l'élaboration des sites Internet des ministères et organismes du gouvernement fédéral. À ce chapitre, le Conseil du Trésor est à préparer une mise à jour du *Programme d'identité fédérale* qui contiendra des lignes directrices précises sur la présentation et le contenu des sites Internet du gouvernement fédéral.
- L'élaboration et la distribution de signets annonçant l'adresse du site Web du Commissariat a permis d'informer la clientèle du déménagement du bureau de l'administration centrale en octobre 1997.

AUTRES

- Certaines activités prévues à la Partie III de l'an dernier ne se sont pas réalisées, notamment le suivi à l'étude *Un tracé pour agir : mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988*. En effet, à la suite des recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles, Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont signé un protocole précisant leurs rôles respectifs dans la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi*. Nous attendons les résultats concrets de cette collaboration avant d'évaluer à nouveau le dossier.
- Par ailleurs, il a été impossible d'entreprendre l'*Étude sur les facteurs influant sur l'utilisation de la langue maternelle dans les communications quotidiennes en milieu minoritaire*, à cause des contraintes budgétaires.

SERVICES GÉNÉRAUX

TABLEAU 14 RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

SERVICES GÉNÉRAUX	
Dépenses prévues	1 501 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>1 913 800 \$</i>
Dépenses réelles en 1997-1998	1 811 100 \$

RESSOURCES HUMAINES

Équité en matière d'emploi

- Fait marquant à noter, le CoLO a élaboré et remis au SCT son premier plan *d'équité en matière d'emploi*. Dans la foulée de ce plan, le Comité d'équité en matière d'emploi, dont la présidence incombe à un gestionnaire autre que le directeur des ressources humaines, a été mis sur pied et tient des réunions périodiques. Les employés et les gestionnaires ont ainsi maintenant un forum officiel qui leur permet de discuter des enjeux liés à l'équité en matière d'emploi et de s'assurer que cette question reçoit toute l'attention qu'elle mérite.
- En terme de représentation, l'analyse de l'effectif révèle que, dans le cas des femmes et des Autochtones, la représentation à l'interne a légèrement augmenté et qu'elle dépasse toujours la disponibilité de la main-d'œuvre. La représentation des personnes appartenant à une minorité visible reflète à peu près celle du reste de la Fonction publique fédérale, bien qu'elle ait subi une légère baisse à l'interne par rapport à l'an dernier. Enfin, dans le cas des personnes handicapées, leur représentation à l'interne a aussi subi une légère baisse, mais dépasse encore dans l'ensemble celle de la fonction publique. Le plan triennal développé tient compte de la situation liée au groupe des minorités visibles.

TABLEAU 15
REPRÉSENTATION DES MEMBRES DES GROUPES DÉSIGNÉS

Au 31 mars 1998

Groupe désigné	CoLO	Disponibilité sur le marché du travail	Représentation fonction publique
<i>Autochtones</i>	3,8 %	2,6%	2,5 %
<i>Femmes</i>	59,6 %	47,4 %	49,4 %
<i>Minorités visibles</i>	3,1 %	9,0 %	4,7 %
<i>Personnes handicapées</i>	3,8 %	4,8 %	3,1 %

Classification

- Comme partout ailleurs dans la Fonction publique, le Commissariat a mis en marche le projet lié à la *Norme générale de classification*. Le Comité directeur a été constitué et a tenu une première réunion de présentation et de planification du projet. Les présentations livrées au personnel du CoLO (y compris celui des régions) a permis d'informer l'ensemble des employés des changements qui s'annoncent. Des résultats plus concrets dans ce dossier seront présentés dans le rapport de l'an prochain.

Formation et perfectionnement

- Dans le cadre du *Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral*, le CoLO a été en mesure d'offrir quatre possibilités d'affectations, d'une durée de douze mois chacune, à des jeunes Canadiens. Ces stagiaires travailleront dans les domaines des services administratifs, des ressources humaines, des communications. Cette expérience d'un an permettra aux participants d'acquérir des compétences relatives à leur employabilité dont ils ont besoin pour se trouver un emploi, en leur offrant une expérience de travail essentielle.
- Les dépenses de formation ont représenté 1 p. 100 du budget de fonctionnement de l'organisation. En 1997-1998, l'ensemble des effectifs a utilisé 130,5 journées-formation, ce qui représente 1 jour par employé. Les principaux domaines de formation ont été : préparation à la retraite, relations de travail, informatique et santé et sécurité au travail.

Langues officielles

- La répartition des anglophones et des francophones est la même que celle de l'an dernier. Le Commissariat a donc maintenu sa représentation des deux groupes linguistiques.

FINANCES

Reddition des comptes

- Le Commissariat a fait approuver par le Conseil du Trésor son nouveau *Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation*, qui remplace le *Cadre du plan opérationnel*. Cet exercice revêtait une importance primordiale pour le CoLO puisqu'il définit la structure en fonction de laquelle le Commissariat aura à rendre compte de ses résultats, tant financiers que non financiers, pour les années à venir.

Examen des programmes

- En 1997-1998, le Commissariat a parachevé les cibles fixées dans le cadre de l'Examen des programmes. Le tableau ci-dessous démontre le nombre d'équivalents temps plein (ÉTP) éliminés, le montant salarial équivalent aux réductions ainsi que le type de régime en vertu duquel les employés ont quitté la Fonction publique.

TABLEAU 16
RÉDUCTION DES EFFECTIFS

	ÉTP	ÉCONOMIES SALARIALES	TOTAL
1995-1996			1 119 148 \$
PERA	11	890 656 \$	
DRE	8	228 492 \$	
1996-1997			406 152 \$
PERA	6	362 148 \$	
DRE	2	44 004 \$	
1997-1998			435 498 \$
PERA	4	205 727 \$	
DRE	1	62 271 \$	
PTCCD	2	167 500 \$	

GESTION DE L'INFORMATION

- La direction des Services généraux a fait renaître et modernisé le *Comité de gestion de l'information*. Tous les intervenants principaux du CoLO participent maintenant aux travaux de ce Comité et les décisions qui touchent l'ensemble des opérations et des directions sont maintenant référées au Comité et prises collectivement, en toute connaissance de cause. Cette façon de procéder assure l'uniformisation des acquisitions majeures de biens et de services informatiques ainsi que la gestion et la coordination horizontales des dossiers corporatifs. Le Comité a procédé à l'adoption de la *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques* pour le CoLO.

État de préparation à l'an 2000

- Nous avons presque terminé les travaux visant à assurer la conformité aux exigences de l'an 2000. Il convient de noter cependant que le CoLO n'a pas de systèmes essentiels à la mission à l'échelle du gouvernement.
- Au cours de l'année qui vient de s'écouler, le Commissariat a identifié toutes les composantes de l'architecture de ses réseaux local et étendu non adaptées à l'an 2000. Toutes les composantes matérielles et logicielles du réseau ont été remplacées ou actualisées pour assurer la conformité aux exigences de l'an 2000. De plus, le Groupe de la technologie de l'information a déjà pris l'initiative de mettre à niveau tous les ordinateurs du CoLO avec des systèmes d'exploitation conformes. Par ailleurs, en collaboration avec les Services gouvernementaux des télécommunications et de l'informatique, l'infrastructure de communications locales et étendues a été revue et mise à jour en conséquence. De plus, la sécurité du réseau a été consolidée par l'installation d'un mur coupe-feu pour empêcher le piratage du réseau. Pour l'instant, on a examiné tous les outils logiciels de bureautique pour déterminer leur conformité. Les outils n'ayant pu être actualisés seront retirés et remplacés lorsque des produits adéquats seront offerts sur le marché.
- Afin d'assurer la conformité à l'an 2000 du SEGP (Système d'enquêtes et de gestion des plaintes), application principale et **système critique à la mission** du Commissariat, les composantes et produits afférents du système utilisés pour les rapports, la consultation et les liens entre bases de données ont été revus. L'analyse préliminaire démontre qu'une des six (6) bases de données, celles des recommandations, requiert une mise à niveau pour reconnaître les 4 chiffres requis pour l'an 2000. Une fois les changements de programmation effectués, le Groupe de la gestion de l'information effectuera à l'automne 1998 une validation de conformité en avançant l'horloge sur les serveurs. Le système sera ainsi testé en temps réel au meilleur de nos capacités. Une fois les résultats compilés, le système sera certifié conforme ou les mesures correctives nécessaires seront prises pour qu'il soit prêt pour l'an 2000.
- En ce qui concerne les systèmes partagés du gouvernement listés ci-dessous, nous comptons que TPSGC s'assurera qu'ils sont adaptés à l'an 2000.

SFMC	Système financier ministériel commun
SCP	Système de classement des postes
SIRH	Système d'information sur les ressources humaines
SDP	Système direct de la paye
SGS	Système de gestion des salaires

SERVICES ADMINISTRATIFS

Gestion des locaux

- Le dossier majeur dans ce domaine a sans doute été celui du *déménagement* du Commissariat. À la demande de TPSGC, l'administration centrale du Commissariat est, en octobre dernier, déménagée. En raison des coupures budgétaires et des exigences de

réduction d'espace imposées par TPSGC, le Commissariat loge maintenant dans un environnement physique dont l'espace fermé a été réduit de plus de 80%. Ce faisant, le CoLO a contribué à l'optimisation des locaux loués par TPSGC. Un tel exercice a exigé un travail de coordination colossal et les Services administratifs ont procédé à une foule d'ajustements, non seulement en ce qui concerne les stations de travail à aire ouverte, mais aussi en réponse à diverses demandes des gestionnaires, représentants syndicaux et employés.

Services partagés

- Le CoLO a lancé un projet d'examen en matière de *services partagés* afin d'identifier, en collaboration avec d'autres organismes de même taille, des méthodes nouvelles de prestation de services en vue de réduire les coûts de fonctionnement et d'accroître l'efficacité du service au client. Une telle initiative représente non seulement des économies probables, mais aussi une gamme plus variée et une spécialisation accrue de nos services.
- Le *dossier de la traduction* a été réglé par le renouvellement de l'entente de services avec le Bureau de la traduction. Après étude, l'entente actuelle répond à tous les besoins du CoLO et représente, en bout de ligne, des économies de temps et de ressources par rapport à une entente avec des entrepreneurs du secteur privé.

Gestion des documents

- Le dossier des *formulaires électroniques* n'a pu être mené à terme. De nombreux travaux et améliorations au système informatique ont retardé l'introduction de ce projet de formulaires électroniques. Il en est de même du *système de gestion des finances et du matériel* (informatisation des transactions).

IV RENDEMENT FINANCIER

4.1 APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

Le *tableau financier 1* indique la part des ressources totales qui ont été attribuées au CoLO. Du montant des dépenses prévues initialement (9 962 000 \$), près de 737 500 \$ ont été ajoutés au budget afin d'inclure le report de fonds de 1996-1997 et le transfert du crédit 5. Ces fonds supplémentaires ont été répartis selon les besoins d'opérations de chacune des activités, les prévisions en dépenses en capital (176 000 \$) et l'augmentation de la réserve (102 400 \$).

Les ressources obtenues par le CoLO ont été majoritairement investies dans les activités qui touchent directement les services offerts à la population. En effet, près de 83 p. 100 des fonds ont servi à la gestion des plaintes et enquêtes ainsi qu'à l'information, la recherche et l'analyse tandis que 17 p. 100 ont été utilisés par les services généraux. La réduction du coût des services offerts par d'autres ministères est essentiellement due à la réduction de la superficie d'espace de bureau attribuée par TPSGC (*tableau financier 2* et page 41).

Les dépenses encourues par le Commissariat depuis l'exercice 1995-1996 ont diminué de près de 10 p. 100 (*tableau financier 3*), tandis que le nombre de plaintes instruites ne cesse d'augmenter depuis 1993 (*tableau 11 – Évolution du nombre des plaintes*, page 28). La réorganisation de l'administration fédérale a été un facteur important de cette augmentation. Puisque le CoLO a aussi contribué aux mesures de réduction de ses effectifs (voir *tableau 16*, page 40), il a dû trouver et instaurer de nouvelles méthodes de travail plus efficaces et efficientes afin de pouvoir continuer d'axer ses efforts sur la qualité des services offerts à la population canadienne. Le nombre de partenariats auxquels s'est associé le Commissariat durant le dernier exercice a contribué de façon certaine à l'efficacité de ses opérations. Malgré ces efforts, le nombre de dossiers à traiter en fin d'année a augmenté de façon significative: 617 pour 1997, 150 pour 1996, etc. (Voir *tableau 12*, page 28) L'augmentation de la complexité des dossiers traités et une gestion plus axée sur le suivi des plaintes peut, en partie, expliquer ce fait.

Puisque le CoLO présente pour la première fois cette année un rapport de rendement fondé sur le CPRR, le *tableau financier 4* permet une meilleure comparabilité des données financières de 1997-1998 avec celles des exercices précédents. Ce tableau présente l'ancienne et la nouvelle structure et montre comment les ressources ont été attribuées selon chacune d'entre elles (voir aussi la section 3.1 du rapport).

Le *tableau financier 5* détaille, par centre de responsabilité, les autorisations et les coûts réels en indiquant le secteur d'activités auquel il se rapporte.

Toutes choses étant égales par ailleurs, la mise en application de la SIF au sein du CoLO nous permettra de gérer plus efficacement nos ressources et d'accroître davantage notre efficacité dans la prestation des services que nous offrons à la population canadienne et aux autres intervenants.

4.2 TABLEAUX DES RÉSUMÉS FINANCIERS

Tableau financier 1

A. Autorisations pour 1997-1998 (en milliers de dollars)

Crédit	Dépenses prévues 1997-1998	Autorisations totales 1997-1998	Dépenses réelles 1997-1998	
Commissariat aux langues officielles				
25	Dépenses de programme	8 848.0	8 848.0	9 349.0
25a	Dépenses de programme	0.0	474.0	
	Transfert du Crédit 5 du CT	0.0	261.7	
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 114.0	1 114.0	1 114.0
Total pour le Commissariat		9 962.0	10 697.7	10 463.0

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus au Budget des dépenses principal et supplémentaires et des autres autorisations.

N'inclut pas les dépenses contre les produits de la vente de biens excédentaires de la Couronne qui s'élevaient à 1 800 \$.

Tableau financier 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions votées	Total provisoire Dépenses brutes votées	Subventions et contributions prévues par la loi	Total Dépenses brutes	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Total Dépenses nettes
Plaintes et enquêtes	71.0	5 149.1	0.0	–	5 149.1	–	5 149.1	–	5 149.1
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>71.0</i>	<i>5 905.7</i>	<i>48.7</i>	<i>–</i>	<i>5 954.4</i>	<i>–</i>	<i>5 954.4</i>	<i>–</i>	<i>5 954.4</i>
(Réelles)	74.4	5 773.4	152.2	–	5 925.6	–	5 925.6	–	5 925.6
Information, recherche et analyse	33.0	3 311.9	0.0	–	3 311.9	–	3 311.9	–	3 311.9
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>33.0</i>	<i>2 795.5</i>	<i>35.8</i>	<i>–</i>	<i>2 831.3</i>	<i>–</i>	<i>2 831.3</i>	<i>–</i>	<i>2 831.3</i>
(Réelles)	26.3	2 616.2	111.9	–	2 728.1	–	2 728.1	–	2 728.1
Services généraux	22.0	1 386.0	115.0	–	1 501.0	–	1 501.0	–	1 501.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>22.0</i>	<i>1 883.3</i>	<i>30.5</i>	<i>–</i>	<i>1 913.8</i>	<i>–</i>	<i>1 913.8</i>	<i>–</i>	<i>1 913.8</i>
(Réelles)	23.7	1 715.8	95.3	–	1 811.1	–	1 811.1	–	1 811.1
Total	126.0	9 847.0	115.0	0.0	9 962.0	0.0	9 962.0	0.0	9 962.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>126.0</i>	<i>10 584.5</i>	<i>115.0</i>	<i>0.0</i>	<i>10 699.5</i>	<i>0.0</i>	<i>10 699.5</i>	<i>0.0</i>	<i>10 699.5</i>
(Réelles)	124.4	10 105.4	359.4	0.0	10 464.8	0.0	10 464.8	0.0	10 464.8
Autres recettes et dépenses									
Recettes à valoir sur le Trésor									0.0
<i>(Autorisations totales)</i>									<i>(1.8)</i>
(Réelles)									(1.8)
Coût des services offerts par d'autres ministères									0.0
<i>(Autorisations totales)</i>									<i>1 056.0</i>
(Réelles)									1 056.0
Coût net du programme									9 962.0
<i>(Autorisations totales)</i>									<i>11 753.7</i>
(Réelles)									11 519.0

Nota : Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux dépenses prévues (Partie II du Budget des dépenses principal 1997-1998).

Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales pour 1997-1998 (Budget des dépenses principal et supplémentaires et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1997-1998.

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	1995-1996 Réelles	1996-1997 Réelles	1997-1998 Dépenses prévues	1997-1998 Autorisations totales	1997-1998 Réelles
Plaintes et enquêtes	5 844.3	5 757.3	5 149.1	5 954.4	5 925.6
Information, recherche et analyse	3 914.7	3 128.0	3 311.9	2 831.3	2 728.1
Services généraux	1 772.4	1 740.4	1 501.0	1 913.8	1 811.1
Total des dépenses	11 531.4	10 625.7	9 962.0	10 699.5	10 464.8

Tableau financier 4
Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure (en milliers de dollars)

– Dépenses prévues –		Nouvelle structure			Ancienne structure		
Ancienne structure	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services généraux	Total (\$\$\$)	ETP	% du Total	
Direction générale des politiques		854.0		854.0	11.0	8,6%	
Direction générale des enquêtes	2 806.0			2 806.0	41.0	28,2%	
Direction des services généraux			1 501.0	1 501.0	22.0	15,1%	
Direction des services juridiques	481.0			481.0	5.0	4,8%	
Direction des communications		1 179.0		1 179.0	13.0	11,8%	
Secrétariat exécutif et Opérations régionales	1 862.1	1 278.9		3 141.0	34.0	31,5%	
Nouvelle structure							
	Total (\$\$\$)	5 149.1	3 311.9	1 501.0	9 962.0		
	ETP	71.0	33.0	22.0	126.0		
	% du Total	51,7%	33,2%	15,1%		100,0%	

– Dépenses réelles –		Nouvelle structure			Ancienne structure		
Ancienne structure	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services généraux	Total (\$\$\$)	ETP	% du Total	
Direction générale des politiques		1 007.4		1 007.4	10.2	9,6%	
Direction générale des enquêtes	3 217.1			3 217.1	41.0	30,7%	
Direction des services généraux			1 811.1	1 811.1	23.7	17,3%	
Direction des services juridiques	718.8			718.8	6.3	6,9%	
Direction des communications		629.1		629.1	6.2	6,0%	
Secrétariat exécutif et Opérations régionales	1 989.7	1 091.6		3 081.3	37.0	29,4%	
Nouvelle structure							
	Total (\$\$\$)	5 925.6	2 728.1	1 811.1	10 464.8		
	ETP	74.4	26.3	23.7	124.4		
	% du Total	56,6%	26,1%	17,3%		100,0%	

Tableau financier 5

Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité (en milliers de dollars)

Organisation	Secteur d'activité			TOTAL
	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services généraux	
Direction générale des politiques		854.0		854.0
<i>(Autorisations totales)</i>		<i>1 028.3</i>		<i>1 028.3</i>
(Réelles)		1 007.4		1 007.4
Direction générale des enquêtes	2 806.0			2 806.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>3 259.4</i>			<i>3 259.4</i>
(Réelles)	3 217.1			3 217.1
Direction des services généraux			1 501.0	1 501.0
<i>(Autorisations totales)</i>			<i>1 913.8</i>	<i>1 913.8</i>
(Réelles)			1 811.1	1 811.1
Direction des services juridiques	481.0			481.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>784.8</i>			<i>784.8</i>
(Réelles)	718.8			718.8
Secrétariat exécutif et Opérations régionales	1 862.1	2 457.9		4 320.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>1 910.1</i>	<i>1 803.0</i>		<i>3 713.1</i>
(Réelles)	1 989.7	1 720.7		3 710.4
TOTAL	5 149.1	3 311.9	1 501.0	9 962.0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>5 954.3</i>	<i>2 831.3</i>	<i>1 913.8</i>	<i>10 699.4</i>
(Réelles)	5 925.6	2 728.1	1 811.1	10 464.8
% du TOTAL	55.6%	26.1%	17.3%	100.0%

Nota : Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux dépenses prévues (Partie III du Budget des dépenses principal 1997-1998).

Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales pour 1997-1998 (Budget des dépenses principal et supplémentaires et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1997-1998.

Tableau financier 6

Recettes à valoir sur le crédit

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 7

Recettes à valoir sur le Trésor par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	1995-1996 Réelles	1996-1997 Réelles	1997-1998 Dépenses prévues	1997-1998 Autorisations totales	1997-1998 Réelles
Plaintes et enquêtes			0	0	0
Information, recherche et analyse			0	0	0
Services généraux			0	0	0
Total provisoire	0	0	0	0	0
Non prévues		15.8	0	0	3.1
Total des recettes à valoir sur le Trésor	0	15.8	0	0	3.1

Tableau financier 8

Paiements législatifs

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 9

Paiements de transferts

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 10

Dépenses en immobilisations par secteur d'activité

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 11

Projet d'immobilisations

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 12

État des grands projets de l'État

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 13

Prêts, investissements et avances

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 14

Sommaires financiers concernant le fonds renouvelable

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

Tableau financier 15

Passif éventuel

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

V GROUPEMENT DES RAPPORTS

Ne s'applique pas au Commissariat aux langues officielles.

VI AUTRES RENSEIGNEMENTS

1 Personnes ressources pour obtenir d'autres renseignements et site Web

<i>ADMINISTRATION CENTRALE</i>		
344, rue Slater Ottawa (Ontario) K1A 0T8	Renseignements généraux Télécopieur	(613) 996-6368 (613) 993-5082
Réseau World Wibe Web http://ocol-clo.gc.ca	Plaintes	(613) 992-LANG (613) 992- 5264
Adresse Internet ocolo@synapse.net		

<i>PLAINTES & ENQUÊTES</i>	<i>INFORMATION RECHERCHE & ANALYSE</i>	<i>SERVICES GÉNÉRAUX</i>
Michel Robichaud Directeur général Enquêtes Tél : (613) 995-9070 Télécop. : (613) 943-0451 Courriel : michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca	Richard Tardif Directeur Services juridiques Tél. : (613) 995-9069 Télécop. : (613) 996-9671 Courriel : richard.tardif@ocol-clo.gc.ca	Gérard Finn Directeur général Politiques Tel. : (613) 995-1065 Télécop. : (613) 953-5082 Courriel : gerard.finn@ocol-clo.gc.ca
Marie Bergeron Directeur Services généraux Tel. : (613) 947-5598 Télécop. : (613) 947-4751 Courriel : marie.bergeron@ocol-clo.gc.ca		
Monique Matza Directrice exécutive Secrétariat exécutif et Opérations régionales Tél. : (613) 996-6518 Télécop. : (613) 943-2255 Courriel : monique.matza@ocol-clo.gc.ca		

REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGIONS		
ATLANTIQUE	QUÉBEC	ONTARIO
Jeanne Renault Place Héritage 3 ^e étage, Pièce 303 95, rue Foundry MONCTON (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7 Téléphone : (506) 851-6994 1-800-561-7109 Télécopieur : (506) 851-7046 Courriel : jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca	Eva Ludwig 800, place Victoria 42 ^e étage, Pièce 4204 C.P. 373 MONTRÉAL (Québec) H4Z 1J2 Téléphone : (514) 283-4996 1-800-363-0628 Télécopieur : (514) 283-6677 Courriel : eva.ludwig@ocol-clo.gc.ca	Karsten Kaemling 1, rue Dundas ouest Bureau 2410 C.P. 24 TORONTO (Ontario) M5G 1Z3 Téléphone : (416) 973-1903 1-800-387-0635 Télécopieur : (416) 973-1906 Courriel : karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca
MANITOBA & SASKATCHEWAN	ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, TERRITOIRES DU NORD-OUEST & YUKON	
Gérard Gagnon Immeuble Centre-Ville 2 ^e étage, Pièce 200 131, boulevard Provencher WINNIPEG (Manitoba) R2H 0G2 Téléphone : (204) 983-2111 1-800-665-8731 Télécopieur : (204) 983-7801 Courriel : gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca	Deni Lorieau 10055, 106 ^e rue Pièce 620 EDMONTON (Alberta) T5J 2Y2 Téléphone : (403) 495-3111 1-800-661-3642 Télécopieur : (403) 495-4094 Courriel : deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca	

2 Loi et règlement connexe appliqués par le Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat assume l'entière responsabilité de l'application de la loi et du règlement connexe suivants :

<i>Loi sur les langues officielles</i>	L.R.C., 1985, ch. 31 (4e supp.)
<i>Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services</i>	DORS/92-48

3 Rapport annuel prévu par la loi

Le Commissaire est tenu par la *Loi* de déposer un rapport annuel au Parlement. Ce rapport est disponible aux bureaux du Commissariat ou par l'intermédiaire de l'Internet, à l'adresse suivante : <http://ocol-clo.gc.ca>

ANNEXE A

PUBLICATIONS DISTRIBUÉES EN 1997-1998

☎ disponibles sur Internet : <http://ocol-clo.gc.ca> ☎ commandes téléphoniques ☎ commandes postales

TITRE	DESCRIPTION	AUDITOIRE	VOLUME
PUBLICATIONS			
<i>Rapport annuel 1997</i>		☎ Grand public	9 204
<i>Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada</i>	Rapport annuel	☎ Grand public	3 781
<i>Les droits linguistiques en 1997</i>	Rapport annuel	☎ Grand public	991
<i>La Loi sur les langues officielles de 1988</i>	Texte intégral de la Loi	☎ Grand public	1 597
<i>L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada</i>		☎ Grand public	89
<i>Les droits linguistiques et le Programme de contestation judiciaire – Réalisations du Programme et incidence de son abolition</i>		☎ Grand public	3
<i>Les principes du libre choix et de la territorialité dans l'application des droits linguistiques</i>		☎ Grand public	51
<i>Nos deux langues officielles au fil des ans</i>	Survol historique - 1867 – 1994	☎ Grand public	1 096
<i>Historique du Commissariat aux langues officielles – 1970-1991</i>	Rôle et évolution de sa création à 1991	☎ Grand public	31
<i>Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion</i>		☎ Grand public	78
DÉPLIANTS			
À votre service ! – Le règlement sur les langues officielles		☎☎ Grand public	564
Le Commissaire vous écoute !	Mission du Commissaire	☎☎ Grand public	3 254
BROCHURES			
Résumé de la <i>Loi sur les langues officielles</i> de 1988		☎☎ Grand public	326
Recours judiciaire : vers la justice linguistique	Étapes à suivre pour porter une cause devant la Cour fédérale	☎☎ Grand public	30
Les langues officielles – Les faits	Questions et réponses	☎☎ Grand public	1 522
Le Commissaire à votre service	Mandat et rôle du Commissariat	☎☎ Grand public	2 066
IMPRIMÉS			
<i>Des aventures dans le temps</i>	Cahier d'histoire et d'activités pour les jeunes de dix et onze ans	☎☎ Jeunes	9 796
<i>Parlons-en</i>	Trousse de l'enseignant sur les langues officielles pour les jeunes du secondaire	☎☎ Enseignants	1 416
<i>Le français et l'anglais au travail – Ce que les employés fédéraux doivent savoir</i>	Livret bilingue de 16 pages	☎☎ Fonctionnaires	1 456

TITRE	DESCRIPTION	AUDITOIRE	VOLUME
AFFICHES			
Nos amis à plumes	Noms des oiseaux en français et en anglais	Grand public	5 241
Les hiboux hululent	Le langage animal est prétexte à une leçon de français et d'anglais	Grand public	5 425
Le mur magique	Deux oiseaux-enfants figurent dans une rue, près d'une murale magique	Grand public	228
Perspective	La terre vue de la lune	Grand public	3 603
Tradition Ethel Seath Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte	The White Barn, Eastern Townships Retour des champs	Grand public	2 966
Vision A.J. Casson Lauren S. Harris	Église anglicane à Magnetawan Maligne Lake, Jasper Park	Grand public	2 999
Perspective Alex Colville Clarence Gagnon	To Prince Edward Island De l'église à la maison	Grand public	2 910
DIVERS			
Infoaction Volume 4, No 1 Volume 4, No 2	Juin 1997 Décembre 1997	Grand public Grand public	6 261 5 783
Liste des articles parus dans la revue <i>Langue et Société</i>	De 1979 à 1994	Grand public	18
Nos produits d'information		Grand public	5 944
Signets		Grand public	6 771

INDEX

A

Administration de la justice 28, 31
Air Canada 29, 31
Anglais langue seconde 34
Article 23 8, 24, 30, 31, 34
Association canadienne d'éducation
de langue française 36
Alliance des radios communautaires 24, 35

B

Bénéficiaires 21, 22, 23
Bilinguisme 31
Bureau de la traduction 13, 42
Bureau du Conseil privé 13
Bureaux fédéraux désignés 8
Bureaux régionaux 11, 21, 28, 29, 32, 35

C

Cadre de planification, de rapport et
de responsabilisation 3, 5, 8, 20, 40, 43
Centre scolaire et communautaire 34
Charte canadienne des droits
et libertés 8, 10, 24, 30, 31, 34
Clients 21, 22, 23
Comité mixte permanent des langues officielles 13, 22, 24,
37
Commission de la fonction publique 13, 16
Commission nationale des parents francophones 36
Complexité des plaintes 14, 43
Conseil du Trésor 13, 17, 20, 28, 36, 40
Conseils scolaires 34
Contraventions 14
Cour fédérale 13, 17, 29, 31
Cour suprême 31

D

Défis 8, 14, 15
Demandes de renseignements 28, 29, 30
Déménagement 8, 25, 37, 41
Développement des communautés 13, 26
Développement du marché du travail 14, 24, 29, 32
Dévolutions 32
Droits linguistiques 8, 9, 10, 11, 15, 21, 22, 24,
29, 30, 31, 33, 36, 37, 53
Dualité linguistique 8, 10, 11, 16, 22, 24, 26, 33

E

Éducation 10, 22, 24, 34
Engagements en matière de résultats 9
Enquêtes 9, 17, 19, 20, 21, 26, 28, 29, 43
Épanouissement des communautés 10, 13, 14, 15, 16, 24, 28
Équité en matière d'emploi 8, 38
Études spéciales 9, 20, 24, 25, 26, 29, 32
Évolution de la société canadienne 16
Examen de programmes 17, 20, 32, 40

F

Forces canadiennes 29, 30
Formation linguistique 13, 24, 35
Formulaires électroniques 42
Français langue seconde 34
Francophonie 35, 36

G

Gestion interne 8
Gestion de l'information 23, 40, 41
Gestion des documents 42
Gestion financière 18, 23, 35
Gestion scolaire 27, 31
Gouvernance 10

H

Hôpital Montfort 24, 34, 36

I

Information, recherche et analyse 20, 22, 25, 34, 43
Institutions fédérales 9, 10, 11, 12, 16, 17, 24, 29, 32, 33, 35
Instruction 24, 25, 27, 30,
Internet 37, 52, 53

J

Jeunes 10, 35, 39
Jurisprudence 33
Justice 13, 28, 31, 36

L

La Relève 15
Langue de travail 28, 30, 34
Langue seconde 27, 35

M

Mandat 11, 16, 22, 23
Minorités 24, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 34, 35, 36, 38

N

Norme générale de classification 15, 17, 18, 24, 39

O

Objectif 3, 14, 20, 22, 23, 35
Offre active 9
Ombudsman 11, 15, 21, 22, 28, 31

P

PAJLO 13, 31
Parlement 11, 12, 19, 21, 22, 24, 52
Partenaires 13, 23
Partenariats 8, 17, 22, 24, 25, 32, 34, 35, 43
Participation équitable 28
Partie III 8, 25, 32
Partie IV 25
Partie VII 13, 24, 25, 33, 37
Partie X 15, 24, 30
Patrimoine canadien 13, 36, 37
Plaintes 9, 12, 14, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 28, 32, 33, 43
Plaintes et enquêtes 20, 25, 27, 42
Plans ministériels 25, 33
Points de service 34
Principes directeurs 15, 32
Priorités gouvernementales 26
Priorités stratégiques 14
Privatisations 32
Problème de l'an 2000 41
Programme d'identité fédérale 37
Promotion 9, 13, 14, 24, 25, 26, 32
Protection des renseignements personnels 30

R

Rapports au Parlement 21
Recommandations 9, 11, 12, 20, 29, 32, 37, 41
Recours judiciaires 13, 15, 17, 25, 30
Reddition des comptes 33, 40
Réduction des effectifs 16, 24, 28, 40
Réforme de la dotation 15
Règlement des différends 29
Renouvellement de l'administration fédérale 14, 16

Renseignements financiers 27, 34, 38, 44-48
Réseaux électroniques 8, 40
Ressources humaines 15, 17, 19, 23, 38, 39
Restructurations 32
Rôle 9, 12, 22, 25, 31, 35, 36, 37

S

Santé 8, 10, 24, 27, 34, 35, 36, 39
Secrétariat du Conseil du Trésor 8, 20, 32, 37, 38
Secteur d'activités 3, 20, 27, 43, 45, 47
Semaine nationale de la francophonie 35
Service au public 28
Service bilingue 9
Services de santé 8, 10, 27
Services généraux 20, 23, 25, 38, 40, 43
Services partagés 42
Services sociaux 8, 35
Site WEB 37, 51
Statistique Canada 35, 36
Stratégie d'information financière 18, 43
Suivis 9, 29, 32, 33, 35, 43
Système financier 18, 41
Système de classement des postes 41
Système d'information sur les ressources humaines 41
Système de gestion des salaires 17, 41

T

Tensions 14, 16, 17
Traduction 13, 42
Transfert de responsabilités 10, 14, 15, 16, 32
Transformations 8, 24, 26, 32, 33, 37
Travaux publics et Services gouvernementaux 13, 18
Tribunaux 8, 11, 19, 21, 25, 29, 31, 32

U

Utilisateurs 21, 22, 23

V

Valeurs socio-économiques 14
Vérifications 20, 25, 29, 33
Vision 11
Vitalité des communautés 8, 16, 28, 34