



Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant 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 — 2000

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 BT31-4/60-2000

ISBN 0-660-61381-6



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, 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* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

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, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, 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 le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

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 les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. 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/rma/dpr/dprf.asp>

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) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

**Commissariat
aux langues officielles**

Rapport ministériel de rendement

**Pour la période
se terminant le
31 mars 2000**

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



Préface

Le présent document constitue le quatrième 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.

LISTE DES TABLEAUX¹

TABLEAU 1	Principaux engagements en matière de résultats	10
TABLEAU 2	Attentes en matière de résultats	11
TABLEAU 3	Renseignements financiers - Commissariat	12
TABLEAU 4	Renseignements financiers - Plaintes et enquêtes	12
TABLEAU 5	Évolution du nombre de plaintes	13
TABLEAU 6	Nombre de plaintes et de demandes de renseignements	13
TABLEAU 7	Renseignements financiers - Information, recherche et analyse	19
TABLEAU 8	Renseignements financiers - Services généraux	23
TABLEAU 9	Survol des partenaires du Commissariat	35
TABLEAU 10	Clients, utilisateurs et bénéficiaires du Commissariat	38

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
AOC	Association des ombudsmans du Canada
APFCB	Association des parents francophones de la Colombie-Britannique
CLO	Commissaire aux langues officielles
CoLO	Commissariat aux langues officielles
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
DGE	Direction générale des enquêtes
DGP	Direction générale des politiques
DORC	Direction des opérations régionales et communications
ÉTP	Équivalent temps plein
GI	Gestion de l'information
GRC	Gendarmerie royale du Canada
LLO	Loi sur les langues officielles
PAJLO	Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SEGP	Système d'enquêtes et de gestion des plaintes
SFMC	Système financier ministériel commun
SIGM	Système informatisé de gestion du matériel
SGD	Système de gestion des dépenses
SIF	Stratégie de l'information financière
TI	Technologie de l'information

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos

Liste des tableaux	2
Liste des abréviations et sigles	3
Résumé	5
I Message de la Commissaire	7
II Rendement du Commissariat	9
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	10
Attentes en matière de rendement	11
Réalizations en matière de rendement.....	12
Réalizations par secteur d'activité.....	12
III Consolidation des rapports	27
Suivi à l'an 2000	27
Gestion du matériel et approvisionnement.....	27
Rapport annuel prévu par la <i>Loi</i>	27
IV Rendement financier	28
Aperçu du rendement financier.....	28
Tableaux financiers	29
Besoins financiers par autorisation.....	30
Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles.....	31
Comparaison historique	32
V Aperçu du Commissariat	33
Mandat et vision.....	33
Cadre de fonctionnement.....	33
Objectif	36
Priorités stratégiques	36
Organisation du Commissariat	37
Organigramme.....	37
Description des secteurs d'activités	38
VI Autres renseignements	41
Personnes-ressources pour obtenir d'autres renseignements et site Web.....	41
Loi appliquée et règlement connexe.....	42
Annexe	43
A Publications distribuées en 1999-2000	43

RÉSUMÉ

1. Un des principaux défis du Commissariat aux langues officielles a continué d'être une 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 canadienne des droits et libertés*. Le CoLO se préoccupe également 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.

2. Le CoLO a poursuivi une action résolue pour mieux informer les Canadiens de leurs droits, pour entreprendre des études sur certains aspects des politiques linguistiques, notamment sur le respect des droits linguistiques dans certains aéroports régionaux vendus par Transport Canada à des intérêts privés et l'utilisation des langues officielles dans le système sportif canadien. Le Commissariat a aussi publié une étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur internet*. Comme l'anglais est prépondérant sur Internet, il est de notre devoir de veiller à ce que le français prenne une place équitable conformément aux politiques linguistiques canadiennes. L'étude invite le gouvernement à prendre sans délais des actions ciblées afin d'augmenter les contenus français sur Internet.

3. Le CoLO a continué d'accorder une grande importance à la prestation de services de qualité égale dans les deux langues. Il a complété les suivis de son étude spéciale de 1994 des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues. Le Commissariat prépare maintenant un rapport synthèse qui dégagera les tendances générales pour l'ensemble du pays.

4. La Commissaire est impliquée dans 18 recours judiciaires relatifs aux droits linguistiques et est intervenue cette année notamment dans deux recours portant sur le droit à l'instruction dans la langue des communautés linguistiques minoritaires. La Commissaire a aussi complété son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux judiciaires fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux exerçant des fonctions quasi-judiciaires et a procédé à son lancement en mai 1999.

5. Le CoLO 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. La Commissaire a lancé en fin d'année une vaste consultation nationale auprès de citoyens et de citoyennes intéressés par le dossier des langues officielles. Cette démarche se poursuivra au cours de la prochaine année. Divers outils de communication ont également été distribués.

6. La Commissaire est intervenue dans le dossier de la transformation du transport aérien afin de s'assurer que les obligations d'Air Canada soient maintenues et que l'on clarifie les obligations des transporteurs régionaux affiliés. Aussi, la Commissaire ne pouvait rester

indifférente face aux regroupements municipaux, particulièrement ceux de la ville d'Ottawa, Sudbury et Montréal. Elle est intervenue auprès des divers paliers gouvernementaux afin de souligner l'importance de faire d'Ottawa, la capitale nationale, une ville bilingue.

7. Du côté de la gestion interne, les réalisations portent notamment sur la conformité à 95 % de tous les systèmes de l'organisation à l'an 2000, y compris le système de traitement des plaintes. Notons par ailleurs la conversion du système financier à un logiciel apte à soutenir la comptabilité d'exercice (selon la Stratégie d'information financière). Soulignons enfin la mise en œuvre d'un programme de gestion des formulaires électroniques, l'acquisition d'un système d'information de gestion du matériel afin d'achever la mise en œuvre de la Stratégie d'information financière (SIF) et la première remise de primes de long service aux employés du CoLO. Au cours de l'année, le Commissariat a initié, avec la collaboration de l'ensemble de ses effectifs, une revue de sa mission, de sa vision et de ses moyens d'intervention.

8. Le rapport annuel déposé séparément décrit de façon plus détaillé le travail du Commissariat que le présent rapport.

I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

1.1 La *Loi sur les langues officielles* donne un mandat clair à la Commissaire aux langues officielles : aider les Canadiens à obtenir des services de qualité de la part des institutions fédérales, selon les critères de la *Loi* et du Règlement, faire reconnaître le statut égal du français et de l'anglais au Canada, faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi*, aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, informer le public canadien de ses droits et mieux faire apprécier les avantages de la dualité linguistique.

1.2 L'année 1999-2000 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle Commissaire en août 1999. Pour s'assurer qu'elle partage avec ses partenaires la même analyse et les mêmes objectifs, la Commissaire a entrepris une ronde de consultations nationales auprès des chefs de file des deux communautés de langue officielle et des divers paliers gouvernementaux dans chaque province et territoire.

1.3 Au cours des dernières années, nous avons été témoins d'importantes transformations gouvernementales. Ces changements ont grandement fragilisé les droits linguistiques acquis et, au sein de l'administration fédérale, ont affaibli le programme des langues officielles. La Commissaire a suivi de près plusieurs dossiers à cet égard.

1.4 La Commissaire est intervenue dans différents dossiers de nature et d'intérêt nationaux particuliers, comme celui du maintien de l'hôpital Montfort à Ottawa en tant que seul établissement hospitalier francophone en Ontario ou celui des fusions municipales en Ontario et au Québec pour appuyer les communautés minoritaires qui réclament le maintien des droits acquis lors des restructurations municipales.

1.5 La dernière année a également connu des bouleversements dans l'industrie du transport aérien au Canada et la Commissaire a saisi cette occasion pour demander des précisions en regard des obligations linguistiques d'Air Canada et de ses transporteurs régionaux. Grâce à son intervention, les changements apportés à la loi devraient renforcer les services disponibles dans les deux langues officielles.

1.6 La Commissaire continue à constater de nombreuses lacunes relativement au service au public dans les deux langues officielles dans les points de service gouvernementaux désignés bilingues. La Commissaire a déploré les progrès limités et a formulé ses recommandations aux institutions concernées.

1.7 La Commissaire estime qu'il y a un manque d'engagement gouvernemental envers la mise en œuvre de la *Loi*. Au cours de la dernière année, elle a donc incité les organismes centraux du gouvernement à exercer davantage de leadership et à développer une stratégie

globale et concertée afin de contribuer activement au développement des communautés minoritaires. La Commissaire continuera à travailler, en utilisant plusieurs moyens d'intervention, afin de renforcer la dualité linguistique en tant que composante de la société canadienne.

La Commissaire aux langues officielles
Dyane Adam

II RENDEMENT DU COMMISSARIAT

2.1 Le Commissariat a instruit 1 470 plaintes recevables (Tableau 6) en 1999-2000. Il a mené des études spéciales sur des thèmes particuliers, notamment le respect des droits linguistiques dans certains aéroports régionaux vendus par Transport Canada à des intérêts privés et la prestation de services dans les deux langues dans les services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports. Il a poursuivi son étude sur la réorganisation de la GRC; et il a complété les suivis de l'étude des bureaux désignés pour répondre au public en français et en anglais. Il a également mené des recherches dans des domaines liés à la dualité linguistique, et notamment une étude sur le français et le rôle que le gouvernement du Canada pourrait jouer afin de donner au français une place plus équitable sur internet. Un ensemble de recommandations ont été formulées et les autorités gouvernementales se sont engagées à élaborer un plan d'action cohérent accompagné de ressources et de suivis appropriés. L'approche et l'engagement du gouvernement en ce secteur devraient donner des résultats probants. La Commissaire a participé à plusieurs recours en vertu de la *Partie X (Recours judiciaires)* de la LLO et à d'autres instances liées aux droits linguistiques.

2.2 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. Lors des assises des États généraux sur la petite enfance en Ontario, la Commissaire a rappelé l'importance des premières années de la vie pour le développement des individus. Les conditions propices au développement sont naturellement reliées au milieu familial mais dépendent aussi grandement de l'éducation et de la communauté.

2.3 De plus, il est important ici de revenir sur des dossiers majeurs qui ont retenu notre attention de manière particulière durant l'année : les transformations dans le transport aérien et les restructurations au niveau municipal. Alors que des gains significatifs ont été obtenus dans le premier dossier en maintenant les obligations d'Air Canada mais surtout en clarifiant les obligations des transporteurs affiliés, dans le deuxième dossier, on doit déplorer que la nouvelle ville d'Ottawa ne sera pas officiellement bilingue.

2.4 Le CoLO a également maintenu un partenariat afin de promouvoir la dualité linguistique avec Formation linguistique Canada.

2.5 Quatre-vingt-quinze p. cent de tous les systèmes de l'organisation sont conformes à l'an 2000. De plus, le système financier a été converti à un logiciel apte à soutenir la comptabilité d'exercice dans le cadre de la Stratégie de l'information financière. Par ailleurs, le CoLO a mis en œuvre un programme de gestion des formulaires électroniques et procédé à sa première remise de primes de long service aux employés. Les Services généraux ont été particulièrement actifs dans le dossier de la nouvelle Norme générale de classification.

TABLEAU 1
PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

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>. • Nombre et type d'enquêtes menées en conformité avec les exigences précisées dans la <i>Loi</i>. • Niveau de satisfaction des clients quant au traitement des plaintes et aux résultats prévus au moyen de sondages périodiques. • 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. • 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.). • 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'offre active dans les bureaux désignés, par région. 	Toutes les réalisations sont signalées dans la partie III du Rapport sur le rendement	
La reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, du français et de l'anglais.			
Des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire développées et épanouies.			
La connaissance de leurs droits linguistiques et du rôle de la Commissaire aux langues officielles.			

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

2.6 Le résumé des attentes en matière de rendement est présenté dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 2
ATTENTES EN MATIÈRES 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 (ex. : Droits linguistiques dans les aéroports vendus à des intérêts privés et services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports)• Analyse des plans ministériels et suivi des initiatives au regard de la Partie VII• Suivi sur la disponibilité des services bilingues dans les bureaux désignés à cette fin et de la vérification des points de service au pays• Poursuite de l'étude sur la réorganisation de la GRC• Suivi à l'étude sur <i>L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada</i> (novembre 1995)• Amélioration du cadre administratif du traitement des plaintes• Utilisation accrue des outils informatiques
INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	<ul style="list-style-type: none">• Suivi du rapport <i>Un tracé pour agir : la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988</i> (février 1996)• Étude intitulée : Le gouvernement du Canada sur Internet.• Appui à la diffusion d'information aux divers publics cibles et information sur la <i>Loi</i> et le rôle de la Commissaire aux langues officielles• Établissement de partenariats• Appui aux communautés minoritaires de langue officielle• Publication du Rapport annuel• Première phase d'une consultation nationale auprès des communautés minoritaires et majoritaires.
SERVICES GÉNÉRAUX	<ul style="list-style-type: none">• Parachèvement de la Stratégie de l'information financière• Déploiement du système d'information de gestion du matériel et acquisition d'un système de gestion des documents conformes à l'an 2000• Installation de la nouvelle Commissaire

RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

RÉALISATIONS DU COMMISSARIAT

TABLEAU 3
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

COMMISSARIAT	
Dépenses prévues	10 802 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>11 789 667 \$</i>
Dépenses réelles en 1999-2000	11 459 180 \$

RÉALISATIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

PLAINTES ET ENQUÊTES

TABLEAU 4
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

PLAINTES ET ENQUÊTES	
Dépenses prévues	5 324 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>4 944 487 \$</i>
Dépenses réelles en 1999-2000	4 869 240 \$

ENQUÊTES

2.7 La majeure partie des fonctions d'ombudsman de la Commissaire est accomplie par la Direction générale des enquêtes (DGE) de concert avec la Direction des opérations régionales et des communications (DORC).

TABLEAU 5
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

	TOTAL	Avis ¹	Service au public	Langue de travail	Promotion ²	Exigences linguistiques	Autres ³
1999-2000 ⁴	1 872	34	1 493	184	19	84	58
1998	1 629	73	1 323	141	11	55	26
1997	1 762	31	1 399	224	37	46	25
1996	1 717	38	1 257	202	139	49	32
1995	1 552	16	1 192	238	47	30	29

1 Les avis et annonces sont décrits dans l'article 11 de la *Loi*.

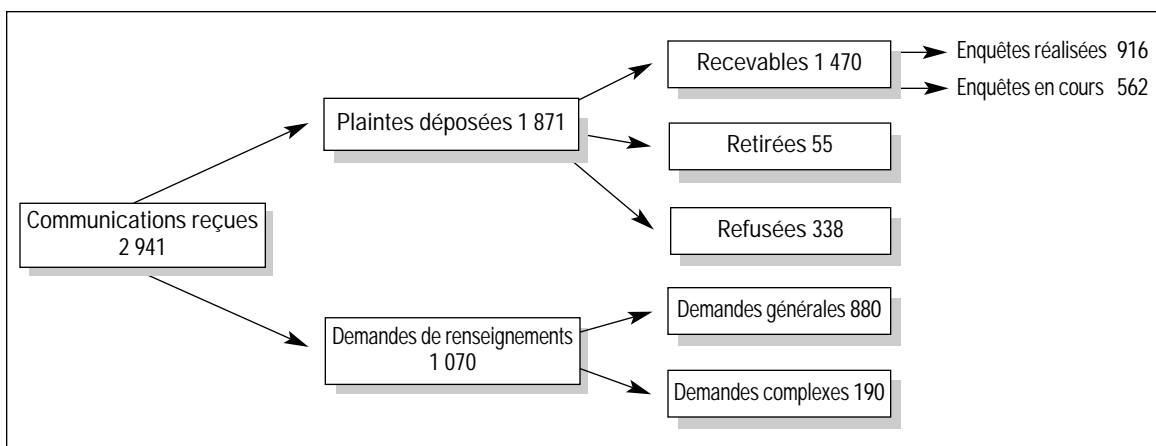
2 Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

3 Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires, les responsabilités du Conseil du Trésor et la préséance.

4 Le nombre de plaintes porte sur une période de 15 mois dû au changement expliqué ci-après.

2.8 Tel qu'on le constate en examinant le tableau 5, le nombre de plaintes en 1999-2000 est plus élevé que celui des dernières années. Cela s'explique par le fait que la Commissaire a décidé de présenter ses rapports sur le rendement sur la base de l'année financière plutôt que du calendrier comme c'était le cas par le passé. En conséquence pour cette année, le rapport sur les plaintes porte sur une période de quinze mois. Sur une base mensuelle, la moyenne de plaintes demeure cependant relativement stable. La nature des plaintes (service au public, langue de travail) demeure à peu près semblable. Nous pourrions croire qu'avec le temps, le nombre de plaintes irait en décroissant. Toutefois, le caractère répétitif de certaines plaintes comme le non recours à la presse minoritaire (400 plaintes en 1999-2000) et la mauvaise planification de la distribution d'un dépliant sur le bogue de l'an 2000 qui a entraîné plus d'une centaine de plaintes ont largement contribué à maintenir le nombre de plaintes au même niveau. Le secteur des enquêtes a commencé à utiliser de nouvelles stratégies d'intervention qui s'inscrivent dans le programme gouvernemental du règlement des différends pour obtenir des résultats plus efficaces. Cette orientation sera davantage développée au cours de la prochaine année.

TABLEAU 6
NOMBRE DE PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS



2.9 Tel que présenté dans le tableau 6, la DGE et les Opérations régionales ont traité près de 1 070 demandes de renseignements 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 *Loi*. 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 *Loi*. Les citoyens ont ainsi pu exercer leurs droits linguistiques en meilleure connaissance de cause et d'en exiger le respect.

2.10 Afin de rendre le processus d'enquête le plus efficace possible, tout en utilisant rationnellement les ressources limitées, la 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 de la Commissaire. Des consultations menées auprès de plusieurs institutions fédérales ont démontré que ces dernières apprécient cette façon de procéder pour les plaintes qui peuvent se régler facilement. 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.

2.11 En 1999-2000, 55 des 916 enquêtes réalisées (Tableau 6) n'ont pu être menées à terme pour diverses raisons, la plus fréquente étant que le plaignant décidait de retirer sa plainte ou ne pouvait fournir les précisions nous permettant de poursuivre l'instruction.

2.12 À la fin de l'année, dans 861 des 916 enquêtes ayant été menées à bien (Tableau 6), nous avons déterminé que les allégations des plaignants étaient fondées dans 786 cas (86%); dans 75 dossiers, les allégations ont été jugées sans fondement. Parmi les enquêtes entreprises en 1999-2000, 562 (38%) étaient encore en cours à la fin de l'année, dont 89 dossiers concernant Air Canada et qui sont en suspens en attendant l'issue de procédures judiciaires.

2.13 La Commissaire a fait 602 recommandations à des administrateurs généraux et dirigeants d'organismes afin de les inciter à prendre des mesures correctives : 549 recommandations découlent des suivis de notre enquête de 1994 sur les services dans les deux langues officielles fournis par les bureaux désignés bilingues et 53 procèdent d'études spéciales et d'enquêtes relatives à des plaintes.

2.14 En général, près de 90 p. 100 des recommandations de la Commissaire ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être par les institutions fédérales mises en cause. Par exemple, les institutions fédérales ont mis en œuvre ou pris des engagements précis en ce sens à l'égard des recommandations faites dans le cadre des suivis de notre étude de 1994 sur les bureaux désignés bilingues.

RECOURS JUDICIAIRES

2.15 Au cours de l'année étudiée, les Services juridiques ont fourni à la Commissaire et au Commissariat des avis juridiques et d'autres conseils de nature générale au sujet des enquêtes sur les plaintes, des demandes d'information émanant des milieux juridiques et du public ainsi que des interventions éventuelles de la Commissaire dans diverses circonstances associées à la défense des droits linguistiques des Canadiens.

2.16 Au cours de l'exercice 1999-2000, les Services juridiques ont continué de représenter la Commissaire dans le cadre de diverses actions en justice et de suivre de près les affaires portées devant des tribunaux fédéraux et provinciaux qui pourraient avoir des répercussions sur les droits linguistiques des Canadiens. À la fin de mars 2000, la Commissaire participait directement à 18 actions en justice, dont une récente.

- En mai 1999 la Cour suprême du Canada a rendu son jugement dans l'affaire *Beaulac c. La Reine* et a interprété la portée du droit pour un accusé de subir son procès dans sa langue en vertu de l'article 530 du *Code criminel*. La Cour suprême du Canada, qui a retenu une grande partie des arguments avancés par la Commissaire, a indiqué que les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle du Canada. Ce jugement devrait permettre à la Commissaire de donner un second souffle aux droits linguistiques garantis par la *Loi sur les langues officielles*.
- Toujours en mai 1999, la Commissaire a présenté des observations écrites relativement à une audience de la Commission du droit d'auteur, au sujet de la possibilité pour les membres de cette dernière de suivre les délibérations dans les deux langues officielles. Dans sa décision, le juge Gomery a conclu qu'il fallait nommer pour présider les audiences de la Commission des membres bilingues comprenant l'anglais et le français sans l'aide d'un interprète.
- En juin 1999, le Commissaire a retiré le recours judiciaire entrepris en 1991 contre Via Rail en raison des changements instaurés par Via au sein des ses opérations et de l'effet des mesures prises qui ont contribué à corriger les manquements à la *Loi sur les langues officielles*.
- Au début de l'année 2000, la Cour suprême du Canada a rendu sa décision dans l'affaire *Arsenault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard*, à laquelle la Commissaire avait obtenu l'autorisation de participer comme partie intervenante pour faire valoir son interprétation de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* en ce qui touche le droit à l'éducation dans la langue de la minorité linguistique. La Cour a donné une interprétation téléologique de l'article 23 en s'appuyant sur son véritable objet, qui est de redresser les torts passés et de donner à la minorité linguistique officielle un accès égal à une éducation de qualité supérieure. La Cour a également clarifié les conditions donnant lieu au droit à l'instruction dans la langue minoritaire et au droit à la gestion et de contrôle des établissements d'enseignement. Ce jugement a des répercussions très importantes, car il va ouvrir la voie à une nouvelle génération de poursuites en vertu de l'article 23 qui auront trait à des questions concernant la concrétisation des droits à l'instruction dans la langue officielle minoritaire.

-
- En février 2000, la Commissaire a demandé et obtenu l'autorisation d'intervenir dans le recours de Jean Giroux-Gagné et autres contre le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les requérants demandaient à la Cour de déclarer la *Loi sur l'éducation* du Nouveau-Brunswick nulle et non avenue parce qu'elle enfreignait l'article 23 de la *Charte* concernant le droit à l'instruction dans la langue de la minorité. Cette affaire pourrait être entendue plus tard cette année.
 - L'audition du recours présenté par la Commissaire contre le ministère de la Justice relativement à la *Loi sur les contraventions* a commencé en janvier 2000, mais la Cour fédérale l'a suspendue pour que le Procureur général de l'Ontario ait la possibilité d'intervenir. L'audition se poursuit en octobre 2000.
 - La Commissaire a persisté dans ses efforts pour améliorer les services aux voyageurs en donnant suite aux procédures engagées dans le cadre de quatre recours judiciaires contre Air Canada. En raison entre autre du dépôt du projet de loi C-26 à la Chambre des communes en février 2000, les échéances de ces procédures ont été reportées à la fin du mois de juin 2000.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

2.17 La Commissaire a continué de participer activement au travail du sous-comité du Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles (PAJLO) et aux travaux et activités de la Fédération des associations de juristes de Common Law Inc. et des associations d'avocats francophones et anglophones. Les Services juridiques ont représenté la Commissaire et pris part aux ateliers de la première conférence nationale sur les droits linguistiques du Programme de contestation judiciaire, qui a eu lieu à Ottawa en novembre 1999.

2.18 La Commissaire a également continué de suivre de près la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport Chartier (*Above all, common sense - Avant toute chose, le bon sens*) qui concernent les services en français dans le système judiciaire du Manitoba.

2.19 La Commissaire a activement participé aux activités de l'Association des ombudsmans du Canada (AOC) et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie. Elle a continué de collaborer au développement de projets conjoints de formation permettant de propager l'information pertinente en matière de droits linguistiques et 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 la francophonie. Le Commissariat a délégué un représentant à un séminaire de formation sur la médiation organisé par cette dernière organisation. Le Commissariat tire profit de ce genre d'événements en faisant connaître son expertise dans les enquêtes et en se servant de méthodes reliées à la médiation pour enrichir sa méthodologie d'enquête. Par ailleurs, un représentant de la Commissaire a fait une présentation sur la résolution de conflits lors d'une conférence internationale intitulée « The Second Ombudsman Leadership Forum Conference » qui s'est tenue aux États-Unis.

ÉTUDES

2.20 Le Commissaire avait transmis, en janvier 1999, aux différents tribunaux administratifs et autres intervenants concernés, l'ébauche de son étude sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux judiciaires fédéraux et devant les tribunaux administratifs fédéraux exerçant des fonctions quasi-judiciaires. Le Commissaire a complété cette étude en intégrant les commentaires reçus et a procédé à son lancement en mai 1999.

2.21 Rappelons que l'étude porte exclusivement sur les tribunaux fédéraux et sur la grande diversité des règles juridiques qui leur sont applicables, dont les dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* et celles de la *Loi sur les langues officielles*, laquelle énonce notamment à sa Partie III (Administration de la justice) une série de droits linguistiques et d'obligations institutionnelles en ce qui concerne l'utilisation équitable des deux langues officielles. L'effet global de ces dispositions législatives et constitutionnelles est d'assurer, sur le plan juridique, partout au pays, une utilisation équitable du français et de l'anglais dans les procédures judiciaires fédérales.

2.22 L'étude passe en revue une vingtaine de tribunaux fédéraux et vise à fournir un portrait général des réalités pratiques de l'utilisation des deux langues officielles au sein de ces tribunaux et des problèmes qui pourraient subsister. Elle présente une série de recommandations au ministère fédéral de la Justice, au Bureau du Conseil privé de même qu'aux tribunaux fédéraux en vue d'améliorer la mise en œuvre des droits et des responsabilités énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*. Ces recommandations portent notamment sur l'amélioration de l'offre active des services dans les deux langues officielles, sur la détermination de la langue des procédures et des témoins, sur la langue des décisions, sur les règles de pratique ainsi que sur la capacité linguistique des tribunaux fédéraux.

2.23 La DGE, en collaboration avec les bureaux régionaux, a complété en 1999-2000 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. L'an dernier, le Commissaire présentait la situation observée dans cinq régions. Cette année, nous présentons les résultats des quatre dernières régions: les Territoires du Nord-Ouest, la Colombie-Britannique, le Québec et l'Ontario. Nous sommes par ailleurs à préparer un rapport synthèse qui dégagera les tendances générales pour l'ensemble du pays et présentera des orientations à suivre pour que les bureaux désignés bilingues fonctionnent réellement de façon bilingue.

2.24 En 1999, la Direction générale des enquêtes a entrepris le suivi d'une étude spéciale publiée en décembre 1996 sur l'utilisation de l'Internet par 20 institutions fédérales. Le suivi avait pour objet d'examiner comment les institutions fédérales visées par la première étude

et sept autres institutions ont mis en application les recommandations du Commissaire concernant le service au public et la langue de travail dans les régions désignées. Le rapport révèle heureusement que les problèmes techniques notés au cours de l'étude ont été en grande partie résolus.

2.25 La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a poursuivi cette année son importante réorganisation entreprise en 1994. Cette restructuration entraînera, entre autres, la fusion ou la réduction de détachements et le regroupement de divisions. On peut s'attendre à des répercussions majeures sur les droits linguistiques du public et des membres de la GRC dans la plupart des régions du pays. Nous avons poursuivi en 1999-2000 notre examen de l'impact de la réorganisation de la GRC en menant une étude sur la désignation des exigences linguistiques au Nouveau-Brunswick. En se basant sur le rapport d'un consultant, la GRC avait décidé d'abaisser l'exigence relative à l'interaction orale de plusieurs postes de gendarme du niveau «C», au niveau «B» afin d'assurer de plus grandes chances d'avancement aux gendarmes ne possédant pas le niveau «C». Nous avons conclu que cela allait à l'encontre de l'article 91 de la *Loi* qui établit que les exigences d'un poste doivent être déterminées de façon objective selon les besoins reliés au service au public et à la langue de travail uniquement. Après de multiples discussions avec la GRC, celle-ci a accepté de revoir sa politique pour la rendre conforme à la *Loi*. Elle a aussi accepté de consulter la communauté de langue officielle concernant ses besoins du point de vue linguistique. Le Commissariat fera un suivi pour s'assurer que la GRC respecte ses engagements. Une autre étude sur la GRC a porté sur la réorganisation de ses services dans le corridor de la Rivière Rouge au Manitoba. Le rapport a confirmé que les changements majeurs dans l'organisation du détachement auraient un impact négatif sur la prestation des services en français et le développement de la communauté de langue française. Un groupe de travail réunissant des représentants de la communauté, de la GRC et du gouvernement provincial a été formé pour trouver une solution au problème, et le Commissariat suit de près l'évolution du dossier.

2.26 À la suite de plaintes concernant le non respect des droits linguistiques des clients dans certains aéroports régionaux vendus par Transports Canada à des intérêts privés, le Commissariat a mené une étude à ce sujet. L'enquête a révélé qu'il existait des dispositions linguistiques dans les accords d'exploitation avec les nouveaux propriétaires, mais que Transports Canada n'avait mis aucune mesure de contrôle en place pour s'assurer qu'elles soient respectées. De plus, aucune obligation linguistique n'est prévue au terme des dix années couvertes par des accords. Comme plusieurs aéroports régionaux touchés comportent une minorité importante (Sudbury, Timmins, Sept-Îles, Yarmouth, Charlo, par exemple), la Commissaire a recommandé que Transports Canada établisse des mécanismes de vérification et appuie les propriétaires dans leur mise en application. La Commissaire suivra ce dossier de près notamment pour s'assurer que les services dans les deux langues soient bien ancrés pour pallier à l'éventuelle perte des obligations légales à cet effet au terme des accords.

2.27 Des plaintes répétitives sur l'absence de services dans les deux langues dans les services de contrôle aux points d'embarquement dans les aéroports ont amené le

Commissariat à faire une étude sur cette situation. Afin de donner suite aux recommandations de la Commissaire portant sur l'amélioration des lignes directrices destinées aux transporteurs aériens et des mécanismes de contrôle, Transports Canada a revu sa réglementation pour imposer des contraventions monétaires aux lignes aériennes lorsque les droits linguistiques des passagers ne sont pas respectés lors des contrôles de sûreté. Il a aussi clarifié ses lignes directrices et revu ses mécanismes de contrôle.

2.28 À la suite de plaintes de députés, la Commissaire a entrepris une étude d'envergure touchant l'utilisation des langues officielles dans le système sportif canadien afin de mesurer si les milieux d'entraînement subventionnés par les fonds publics assurent une juste représentation des deux groupes linguistiques et si les athlètes peuvent y évoluer dans la langue officielle de leur choix. L'étude qui a comporté l'analyse d'une vaste documentation, une centaine d'entrevues avec des responsables gouvernementaux, des représentants des associations sportives et la réalisation d'un sondage auprès d'un échantillon d'athlètes francophones et anglophones était avancée en mars 2000. Elle a été publiée en juin de la même année et les résultats paraîtront dans le rapport sur le rendement pour 2000-2001.

AUTRES

2.29 L'étude prévue sur le régime de la langue de travail au sein du gouvernement n'a pu être entreprise en 1999-2000 en raison du manque de ressources et de personnel. Toutefois, le Commissariat participera au cours de 2000-2001 à un projet en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour donner suite à la priorité que le Comité des Sous-ministres sur les langues officielles accorde à cette question.

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE

TABLEAU 7
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

INFORMATION, RECHERCHE ET ANALYSE	
Dépenses prévues	2 446 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>1 676 517 \$</i>
Dépenses réelles en 1999-2000	1 632 676 \$

INTERVENTIONS

2.30 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'exemple, mentionnons les interventions constantes dans le domaine

de l'éducation qui ont mené à une amélioration de la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* dans plusieurs provinces et territoires. À cet égard, notons le jugement de la Cour suprême relative à la demande des parents de Summerside.

2.31 Parmi les nombreuses interventions de la Commissaire, notons plusieurs échanges avec la présidente du Conseil de la radiodiffusion et de la télédiffusion du Canada (CRTC) sur la disponibilité de services dans la langue de l'une ou de l'autre des minorités linguistiques. La Commissaire a souligné l'importance pour les communautés de langue officielle d'avoir accès à une gamme de chaînes dans leur langue et qui fassent connaître les réalités des communautés aux Canadiens et Canadiennes.

2.32 Les interventions auprès des communautés ont permis de faire état de nos diverses démarches visant l'amélioration des services gouvernementaux dans la langue officielle du citoyen et de nos diverses interventions afin de concrétiser l'égalité dans les faits de nos deux langues officielles. Ce partenariat nous permet aussi de mieux saisir les préoccupations et les besoins des communautés vivant en situation minoritaire.

2.33 Le dossier sur la restructuration municipale a retenu l'attention au cours de l'année. La Commissaire est intervenue auprès des diverses unités gouvernementales, particulièrement au Québec et Ontario afin d'inciter les autorités des ces provinces à reconnaître les droits linguistiques dans le cadre des nouvelles structures municipales.

2.34 En matière de transport aérien, nous avons assisté à des transformations majeures. Très tôt, la Commissaire est intervenue afin de s'assurer que les obligations linguistiques d'Air Canada soient maintenues et d'inciter les autorités gouvernementales à clarifier et préciser les obligations linguistiques des transporteurs régionaux. Le projet de loi (C-26) déposé en février 2000, tenait compte de l'ensemble des préoccupations de la Commissaire.

2.35 En ce qui concerne le dossier des transformations gouvernementales, la Commissaire a incité le gouvernement à donner suite aux recommandations formulées par un groupe de travail présidé par M. Yvon Fontaine dans un rapport intitulé « Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales ». Une politique gouvernementale qui respecterait les cinq principes énoncés par le Commissariat à ce sujet dans une étude antérieure se faisait toujours attendre.

PARTENARIAT

2.36 Un partenariat avec Formation linguistique Canada a été poursuivi 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, la Commissaire a transmis, en 1999-2000, des lettres et des certificats de félicitations personnalisés à 361 fonctionnaires.

PARTICIPATION DU COMMISSARIAT

2.37 Le Commissariat a participé à de nombreuses manifestations d'envergure nationale (symposiums, congrès, assemblées annuelles portant sur les langues officielles) qui lui ont permis de mieux saisir les préoccupations des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles et d'informer les participants de leurs droits linguistiques et du rôle de la Commissaire. On peut mentionner entre autres la participation du CoLO aux assemblées de l'Association canadienne de l'éducation de langue française (ACELF), à plusieurs réunions annuelles d'associations provinciales ou territoriales, aux assises des états généraux sur la petite enfance, au Forum des femmes francophones du 3^e millénaire, au Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone, etc.

2.38 La Commissaire a lancé en fin d'année une consultation nationale auprès de citoyens et de citoyennes intéressés au dossier des langues officielles. Cette consultation se poursuit au cours de l'année financière 2000-2001. Cette démarche vise à bien saisir la perception du public en matière de langues officielles et contribuera à définir les priorités de la Commissaire en cette première année de mandat.

2.39 Les Commissaires, Goldbloom et Adam, ont comparu à deux reprises devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Dans le cadre de fructueux échanges avec les membres du Comité, la Commissaire a fait part des défis envisagés et de ses priorités en cette première année de mandat et les membres du comité ont fait part de leurs préoccupations à la Commissaire. Les initiatives gouvernementales en ce qui concerne le transport aérien a incité la Commissaire à comparaître devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes ainsi que devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

2.40 Au niveau de l'administration, la Commissaire a rencontré le comité des Sous-ministres sur les langues officielles, le Réseau des champions ministériels des langues officielles, le Réseau des champions des sociétés d'État ainsi que de nombreux sous-ministres et hauts fonctionnaires sur une base individuelle.

2.41 La Commissaire était membre de la délégation canadienne lors des assises du 8^e Sommet de la francophonie qui s'est tenu à Moncton en septembre 1999.

ÉTUDES

2.42 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 de la Commissaire auprès d'institutions publiques ou privées afin de permettre une meilleure compréhension des enjeux. Ainsi, à titre d'exemple, les interventions incessantes de la Commissaire auprès des autorités fédérales, provinciales et municipales en ce qui concerne le dossier des transformations du transport aérien d'une part, et celui des transformations municipales d'autre part.

2.43 Les communications modernes doivent composer avec Internet. Il est indéniable que l'anglais est la langue la plus utilisée sur Internet. Inquiète des effets de la prépondérance de l'anglais en ce qui concerne le dossier de la dualité linguistique, la Commissaire a publié une étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*. L'étude propose au gouvernement une série d'initiatives afin de veiller à ce que le français prenne une place équitable. Le gouvernement a répondu promptement et favorablement aux recommandations de l'étude.

2.44 Nous avons aussi complété la recherche et les analyses d'une autre étude qui sera publiée durant l'année financière 2000-2001. Intitulée *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services* nous avons recensé divers types de collaborations présentement en vigueur entre l'État et les communautés afin d'offrir aux communautés des services gouvernementaux. À partir de ces constats, nous énonçons certains principes qui doivent guider ces ententes afin de pleinement respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et contribuer à la mise en œuvre de partie VII de la *Loi*.

COMMUNICATION

2.45 La Commissaire, au moyen d'allocutions devant diverses associations, groupes communautaires et autres, fonctionnaires fédéraux et grand public, a continué de rejoindre un vaste auditoire. Le public canadien est ainsi mieux informé du rôle de la Commissaire ainsi que des objectifs et des modalités du programme des langues officielles.

2.46 Les interventions médiatiques, que ce soit dans la presse écrite ou électronique, francophone ou anglophone, nationale ou régionale, permettent à la Commissaire de commenter la situation linguistique au pays, d'informer le public canadien de ses droits linguistiques et de promouvoir les avantages de la dualité linguistique. Au cours de l'exercice 1999-2000, la Commissaire a accordé 185 entrevues aux médias à travers le pays.

2.47 Les divers outils de communication auxquels a recours la 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, auditoire et volume) des brochures, dépliants, affiches, bulletins et publications qui ont été distribués au cours de l'année visée par le présent rapport.

2.48 Le site Internet a reçu 488 551 visites en 1999-2000 soit 4 fois plus de visites que l'année précédente. Le Commissariat a mis à jour le contenu du site afin de refléter l'arrivée en poste d'une nouvelle Commissaire. Par ailleurs, le Commissariat prévoit modifier la structure et la présentation visuelle du site afin de le rendre plus convivial et diversifier le contenu.

SERVICES GÉNÉRAUX

TABLEAU 8
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

SERVICES GÉNÉRAUX	
Dépenses prévues	3 032 000 \$
<i>Autorisations totales</i>	5 168 663 \$
Dépenses réelles en 1999-2000	4 957 264 \$

RESSOURCES HUMAINES

Équité en matière d'emploi

2.49 Le Comité de l'équité en matière d'emploi, présidé par le directeur général de la Direction générale des politiques et des communications, a été occupé cette année. Ce comité consultatif sert de tribune officielle aux employés, à qui il permet de discuter de questions relatives à l'équité en matière d'emploi et de s'assurer que ces questions font l'objet de l'attention qui leur est due. Les procès-verbaux de chaque réunion sont distribués à tous les employés par courrier électronique.

2.50 L'examen de nos systèmes d'emploi, confié à une tierce partie, a révélé les lacunes suivantes (tous les énoncés s'appuient sur une comparaison des effectifs du CoLO et de la disponibilité de la main-d'œuvre extérieure) :

Les femmes sont sous-représentées dans la catégorie des cadres exécutifs au CoLO; les Autochtones sont généralement bien représentés; il existe des lacunes dans la représentation des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

Un plan d'équité en matière d'emploi triennal sera établi de concert avec les parties intéressées. Il s'agira de pallier (entre autres) les insuffisances mises au jour par le récent examen des systèmes d'emploi.

2.51 La vérification à laquelle procède actuellement la Commission canadienne des droits de la personne est restée au centre de l'attention cette année. Des résultats plus précis seront fournis à cet égard dans le rapport de l'an prochain.

Classification

2.52 Le CoLO a progressé dans la concrétisation du projet d'application de la Norme générale de classification. Le Commissariat a terminé l'évaluation de 79 descriptions de fonctions, qui représentent au total 149 postes. Tous les résultats d'évaluation ont été communiqués au Conseil du Trésor le 31 mars 2000 comme prévu.

Formation et perfectionnement

2.53 Les dépenses de formation se sont élevées à 23 900 \$ en 1999-2000. Les employés ont utilisé en tout 170,5 journées de formation, soit 1,375 journée par employé. La formation portait surtout sur la planification de la retraite et les compétences en informatique.

Langues officielles

2.54 La répartition des francophones et des anglophones est à peu près la même que l'an dernier. Les anglophones forment 29 % des effectifs, tandis que les francophones constituent 71 % du personnel du CoLO. Tous nos postes sont impérativement bilingues, sauf un. En général, nos postes bilingues sont classés au niveau C, et tous les employés du CoLO satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes.

Fierté et reconnaissance

2.55 Le CoLO a distribué ses primes pour long service dans le cadre de la Semaine nationale de la fonction publique. Ces primes reconnaissent officiellement les états de service des employés au service du gouvernement fédéral depuis quinze et vingt-cinq ans.

2.56 Le CoLO a activement encouragé les employés de son administration centrale à participer aux activités de la Semaine nationale de la fonction publique en juin 1999.

FINANCES

Stratégie d'information financière (SIF)

2.57 La SIF (initiative pan gouvernementale qui vise à améliorer le processus décisionnel du gouvernement et le rendement organisationnel grâce à une utilisation stratégique de l'information financière) oblige les ministères et organismes à moderniser leurs systèmes de gestion financière ainsi que la comptabilisation et la présentation de leur information financière. Le Commissariat s'est conformé aux normes de la SIF le 1^{er} avril 1999. Les efforts du CoLO ont principalement été orientés vers :

-
- la conversion du système financier afin qu'il soit conforme aux nouveaux systèmes partagés de trésorerie et à la comptabilité d'exercice ;
 - l'élaboration d'une nouvelle charte des comptes répondant aux normes de la comptabilité d'exercice et aux nouvelles exigences de reddition des comptes.

2.58 En 2000-2001, le CoLO implantera les autres volets de la SIF, soit l'élaboration de nouvelles politiques financières pour répondre aux exigences de la comptabilité d'exercice intégrale, l'élaboration d'un nouveau système de rapports financiers et la formation du personnel.

GESTION DE L'INFORMATION

Gestion de l'information

2.59 Le CoLO a continué d'améliorer son approche stratégique de la technologie de l'information (TI) et de la gestion de l'information (GI). Le secteur a regroupé certains services et assoupli l'exécution des programmes et services.

Technologies de l'information

2.60 Le Commissariat a poursuivi la mise en œuvre de son plan quinquennal de remplacement du matériel informatique en remplaçant 40 p. 100 de ses ordinateurs et 90 p. 100 des imprimantes de son réseau.

Le Commissariat a procédé à sa transition à l'an 2000 sans problèmes.

Le Système d'enquêtes et de gestion des plaintes (SEGP), qui constitue une application importante et un système indispensable à la mission du CoLO, a été converti en fonction des exigences de l'an 2000. Nous avons rendu le système plus efficace en intégrant divers instruments automatisés d'exportation et d'information de Lotus Notes et de WordPerfect pour la production de lettres, de documents et de rapports.

Le CoLO envisage d'autres solutions de remplacement pour mettre à jour les produits de bureautique et remplacer les systèmes de gestion, qui ont été élaborés à l'interne. Il est en train de préparer une analyse de rentabilisation pour obtenir des fonds qui serviront à moderniser et à restructurer ses procédures opérationnelles.

Le CoLO a mis à jour ses circuits Internet afin d'offrir un meilleur accès à tous ses employés.

On a mis en circulation des formulaires électroniques qui aident les employés à faire leur travail plus efficacement.

SERVICES ADMINISTRATIFS

Nouvelle Commissaire aux langues officielles

2.61 La nouvelle Commissaire aux langues officielles est entrée en fonction en août 1999.

Évaluation de la menace et des risques

2.62 Plusieurs mesures découlant de l'évaluation de la menace et des risques ont été mises en œuvre afin d'accroître le niveau de protection des biens et des renseignements. Entre autres, notons l'ajout d'un système d'alarme et de mesures de protection pour la salle de dossiers et l'obtention d'un système distinct de contrôle d'accès aux locaux permettant des programmations indépendantes d'un secteur à l'autre.

Services partagés

2.63 Étant donné l'annonce d'une restructuration du Commissariat et de la révision en profondeur des activités de la Direction générale des services généraux, toutes les initiatives visant un éventuel partage de services sont demeurées stagnantes. Elles seront ranimées en fonction des nouveaux besoins qui auront été identifiés.

Formulaire électroniques

2.64 L'ensemble du personnel du Commissariat utilise désormais en version électronique les formulaires d'usage généralisé. L'achat de leur version papier a été banni.

III CONSOLIDATION DE RAPPORTS

SUIVI À L'AN 2000

3.1 Le CoLO est à 95 p. 100 conforme aux exigences de l'an 2000. Les 5 p. 100 restants sont attribuables au système de gestion des documents, qui est censé être remplacé au cours du prochain exercice (2000-2001). Rappelons que le CoLO n'a pas de systèmes essentiels à la mission de l'administration fédérale.

3.2 Pour que le SEGP (Système d'enquêtes et de gestion des plaintes), qui est l'application opérationnelle fondamentale du Commissariat, soit conforme aux exigences de l'an 2000, on a programmé tous les éléments et sous-produits du système qui servent à produire des rapports, des vues-écran et des liens avec des bases de données de façon qu'ils reconnaissent complètement les quatre chiffres nécessaires. Le CoLO a reçu une décharge écrite attestant que l'application est conforme aux exigences de l'an 2000.

GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT

3.3 Le CoLO s'est procuré le Système informatisé de gestion de matériel (SIGM), qui est à la base des pratiques optimales du gouvernement en matière d'approvisionnement et d'impartition des marchés et qui, est conforme aux exigences du SIF. Ce système automatisé, qui tourne sur Windows, appartient à l'État et est conforme aux exigences de l'an 2000. Il offrira aux agents d'achat des instruments modernes dans cinq secteurs importants : achats de biens et services; adjudication de marchés; suivi du budget; emmagasinage/réception de biens; gestion des stocks et des biens. La formation et l'élaboration des tableaux de codage financier et des codes de consultation de l'application auront lieu au cours du prochain exercice. On est en train de mettre le SIGM à niveau en permettant une interface en temps réel avec le SFMC (Système financier ministériel commun) et en élargissant la fonctionnalité de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences du SIF en matière de production de données comptables sur l'amortissement.

RAPPORT ANNUEL PRÉVU PAR LA LOI

3.4 La Commissaire est tenue 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://www.ocol-clo.gc.ca>.

IV RENDEMENT FINANCIER

APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

4.1 Le tableau financier numéro 1 indique la part des ressources totales qui ont été attribuées au CoLO pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2000. Du montant du Budget principal des dépenses (« Dépenses prévues ») de 10 802 000 \$, près de 987 700 \$ a été ajouté via les Budgets supplémentaires. Ces fonds additionnels étaient principalement composés du report de fonds de 1998-1999 et des compensations relatives à la signature des conventions collectives. Avec ces fonds supplémentaires, le budget autorisé du CoLO s'élève à 11 789 700 \$ (« Autorisations totales »). Les dépenses réelles s'élèvent à 11 459 200 \$. Le CoLO termine ainsi l'exercice 1999-2000 avec un surplus budgétaire de 330 500 \$ qui sera reporté en 2000-2001.

4.2 Les fonds alloués dans le Budget principal des dépenses (« Dépenses prévues ») au Commissariat depuis l'exercice 1997-1998 sont sensiblement restés stables en raison du montant de \$544 000 consenti par le Conseil du Trésor pour l'augmentation des prix et de la charge de travail.

TABLEAUX FINANCIERS

- 1 Besoins financiers par autorisation
- 2 Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité
- 3 Comparaison historique des dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	1999-2000		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses Réelles
Commissariat aux langues officielles			
25 Dépenses de programme	9 474,0	9 474,0	9 924,1
25b Dépenses de programme	0,0	445,6	0,0
25c Dépenses de programme	0,0	335,0	0,0
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	4,1	4,1
(S) Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 328,0	1 531,0	1 531,0
Total pour le Commissariat	10 802,0	11 789,7	11 459,2

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

Tableau financier 2

Dépenses prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Plaintes et enquêtes							
(Dépenses prévues)	71,0	5 324,0	–	–	5 324,0	–	5 324,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>71,0</i>	<i>4 944,5</i>	–	–	<i>4 944,5</i>	–	<i>4 944,5</i>
(Réelles)	70,0	4 869,2	–	–	4 869,2	–	4 869,2
Information, recherche et analyse							
(Dépenses prévues)	29,0	2 446,0	–	–	2 446,0	–	2 446,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>29,0</i>	<i>1 676,5</i>	–	–	<i>1 676,5</i>	–	<i>1 676,5</i>
(Réelles)	20,2	1 632,7	–	–	1 632,7	–	1 632,7
Services généraux							
(Dépenses prévues)	24,0	3 032,0	–	–	3 032,0	–	3 032,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>24,0</i>	<i>5 070,7</i>	<i>98,0</i>	–	<i>5 168,7</i>	–	<i>5 168,7</i>
(Réelles)	31,7	4 859,7	97,6	–	4 957,3	–	4 957,3
Total							
(Dépenses prévues)	124,0	10 802,0	0,0	0,0	10 802,0	0,0	10 802,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>124,0</i>	<i>11 691,7</i>	<i>98,0</i>	<i>0,0</i>	<i>11 789,7</i>	<i>0,0</i>	<i>11 789,7</i>
(Réelles)	121,9	11 361,6	97,6	0,0	11 459,2	0,0	11 459,2
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
(Dépenses prévues)							–
<i>(Autorisations totales)</i>							–
(Réelles)							4,1¹
Coût des services offerts par d'autres ministères							
(Dépenses prévues)							909,0
<i>(Autorisations totales)</i>							<i>909,0</i>
(Réelles)							1 435,8
Coût net du programme							
(Dépenses prévues)							11 711,0
<i>(Autorisations totales)</i>							<i>12 698,7</i>
(Réelles)							12 899,1

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux dépenses prévues (Partie III du Budget des dépenses principal 1999-2000).

Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 1999-2000 (Budget des dépenses principal et supplémentaires et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles en 1999-2000.

- 1 Ce montant représente uniquement la disposition de biens de la couronne et n'est donc pas significatif pour être présenté distinctement dans le tableau des recettes non disponibles.

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues des ministères par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Plaintes et enquêtes	5 925,6	6 081,3	5 324,0	4 944,5	4 869,2
Information, recherche et analyse	2 728,1	2 091,0	2 446,0	1 676,5	1 632,7
Services généraux	1 811,1	2 778,4	3 032,0	5 168,7	4 957,3
Total des dépenses	10 464,8	10 950,7	10 802,0	11 789,7	11 459,2

Le total des autorisations correspond à la somme du Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.

V APERÇU DU COMMISSARIAT

5.1 Le Commissariat, qui dessert le public tant de son bureau d'Ottawa que de ses cinq (5) bureaux régionaux, seconde la 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*.

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 respect de la *Loi sur les langues officielles* et de son esprit
- Le rôle de catalyseur de changements du Commissariat
- Le travail en partenariat

CADRE DE FONCTIONNEMENT

5.2 La Commissaire est nommée 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 - la Commissaire fait directement rapport au Parlement par la voie de son rapport annuel.

5.3 La Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation, bien qu'elle puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande. En tant qu'ombudsman, son instrument privilégié est celui de la persuasion. Cela ne signifie pas

pour autant que la Commissaire s'en tient à un rôle réactif suite à la réception de plaintes. Elle entend travailler de façon pro-active avec les institutions et les communautés majoritaires et minoritaires pour trouver les solutions les plus durables et les moyens les plus efficaces et rapides de surmonter les lacunes rencontrées. Elle intervient aussi régulièrement auprès des acteurs clés dans l'appareil fédéral pour s'assurer que les langues officielles sont mieux intégrées à la culture organisationnelle.

5.4 Le rôle de la CLO comporte essentiellement quatre 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 toute question 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.
- Aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, à développer leur vitalité et à obtenir les droits que leur assurent le Constitution et la *Loi*.

5.5 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 9
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	<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, Règlement 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

OBJECTIF

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

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

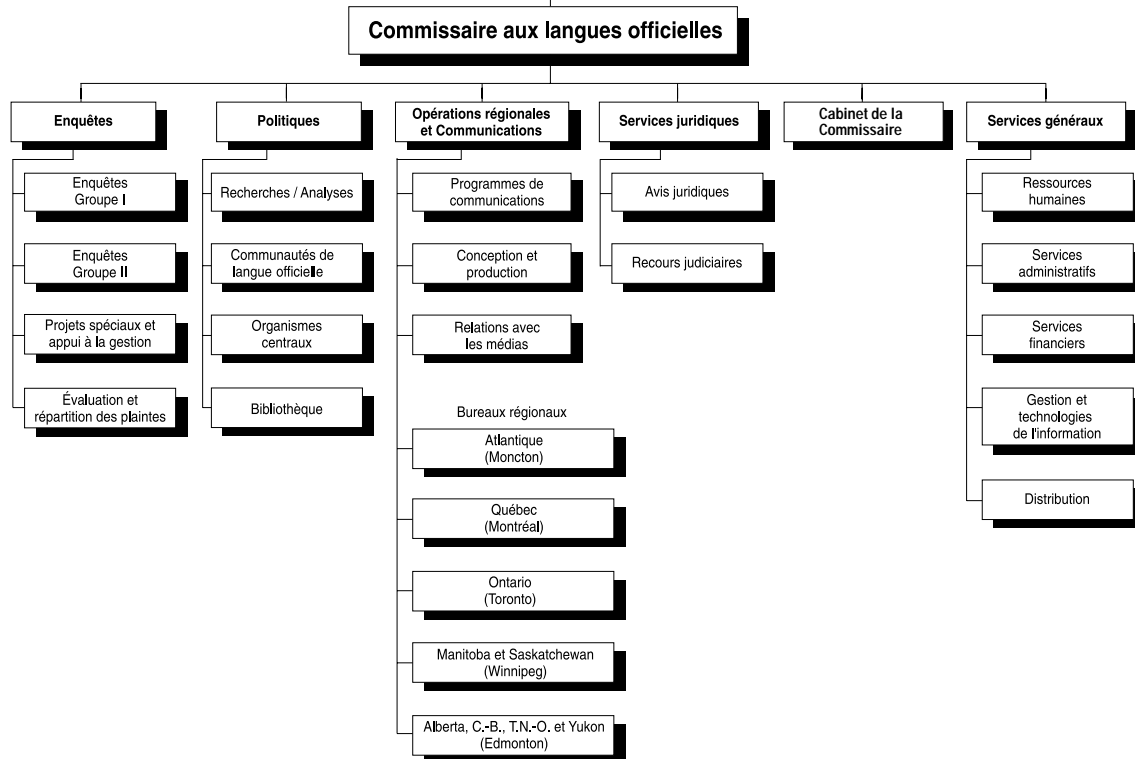
5.6 Les activités du CoLO sont guidées par les priorités stratégiques suivantes:

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

ORGANISATION DU COMMISSARIAT



Parlement



DESCRIPTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉS

5.7 Afin de donner un portrait global et unique de la situation, les clients, usagers et bénéficiaires des services du Commissariat sont regroupés en un seul tableau ci-dessous..

TABLEAU 10
CLIENTS, USAGERS ET BÉNÉFICIAIRES DU COMMISSARIAT

Clients, usagers et bénéficiaires	Plaintes et enquêtes	Information, recherche et analyse	Services généraux
Public canadien	x	x	x
Commissaire aux langues officielles	X	X	X
Gestionnaires et employés du Commissariat	X	X	X
Parlementaires	X	X	X
Tribunaux canadiens	X		X
Partenaires du Commissariat	X	X	X
Fonctionnaires	X	X	X
Organismes centraux	X	X	X

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

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

5.9 La Commissaire entreprend aussi des études spéciales à son initiative pour examiner des problèmes systémiques. Cette façon de faire lui permet d'être pro-active et d'envisager des solutions permanentes aux problèmes soulevés.

INTERVENTIONS AUPRÈS DES TRIBUNAUX

5.10 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 afin de prévenir des injustices. Elle 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 la 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

5.11 La Commissaire dépose annuellement un rapport auprès des parlementaires. Au besoin, la Commissaire peut aussi déposer des rapports spéciaux au Parlement ainsi que des rapports auprès du Gouverneur en conseil.

Information, recherche et analyses

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 de la Commissaire.

5.12 La fonction « Politiques » du Commissariat effectue des recherches et des analyses globales et détaillées et élabore des approches stratégiques afin d'appuyer la Commissaire dans l'exécution de son mandat et de l'informer des réalités régionales et nationales.

5.13 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 organismes et associations nationaux et régionaux.

5.14 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.

5.15 À titre d'ombudsman, la Commissaire aux langues officielles informe le public sur son rôle et sur leurs droits linguistiques. Elle répond également aux diverses questions soulevées relatives au domaine des langues officielles.

5.16 La 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 des Présidents du Sénat et de la Chambre des communes, revoit la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, dresse un bilan détaillé des activités et des réalisations de la Commissaire durant l'année écoulée et brosse un tableau de la situation linguistique au pays. Le rapport annuel de la Commissaire s'avère donc une source d'information privilégiée des parlementaires et des Canadiens sur la situation linguistique au pays.

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.

5.17 Les Services généraux fournissent, tant à l'administration centrale qu'en région, conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion et planification financières, gestion des ressources humaines, gestion de l'information et des technologies et services administratifs. Le Cabinet de la Commissaire est inclus dans cette activité.

VI AUTRES RENSEIGNEMENTS

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

344, rue Slater Ottawa (Ontario) K1A 0T8 Réseau World Wide Web http://www.ocol-clo.gc.ca Adresse pour courriel message@ocol-clo.gc.ca	ADMINISTRATION CENTRALE Renseignements généraux 996-6368 1-877- 996-6368 Télécopieur (613) 993-5082 Plaintes (613) 992-LANG Télécopieur (613) 992- 5264
--	--

PLAINTES & ENQUÊTES		INFORMATION RECHERCHE & ANALYSE	SERVICES GÉNÉRAUX
Michel Robichaud Directeur général Enquêtes Tél : (613) 995-9070 Télécop. : (613) 943-0451 Courriel : michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca	Johane Tremblay Directrice Services juridiques Tél. : (613) 995-9069 Télécop. : (613) 996-9671 Courriel : johane.tremblay@ocol-clo.gc.ca	Gérard Finn Directeur général Politiques et communications Tel. : (613) 995-1065 Télécop. : (613) 995-1161 Courriel : gerard.finn@ocol-clo.gc.ca	Ronald Fauvel Directeur général Services généraux Tel. : (613) 947-5598 Télécop. : (613) 947-4751 Courriel : ronald.fauvel@ocol-clo.gc.ca

REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGION		
ATLANTIQUE Jeanne Renault Place Héritage 4 ^e étage, Bureau 410 95, rue Foundry MONCTON (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7 Téléphone : (506) 851-7047 1-800-561-7109 Télécopieur : (506) 851-7046 Courriel : jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca	QUÉBEC Eva Ludvig 2021, avenue Union Bureau 805 MONTRÉAL (Québec) H3A 2S9 Téléphone : (514) 283-4996 1-800-363-0628 Télécopieur : (514) 283-6677 Courriel : eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca	ONTARIO Karsten Kaemling 438, avenue University Bureau 1410 C.P. 109 TORONTO (Ontario) M5G 2K8 Téléphone : (416) 973-1903 1-800-387-0635 Télécopieur : (416) 973-1906 Courriel : karsten.kaemling@ocol-clo.gc.ca
MANITOBA & SASKATCHEWAN Gérard Gagnon Immeuble Centre-Ville 2 ^e étage, Bureau 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	ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, TERRITOIRES DU NORD-OUEST & YUKON Deni Lorieau 10055, 106 ^e rue Bureau 620 EDMONTON (Alberta) T5J 2Y2 Téléphone : (780) 495-3111 1-800-661-3642 Télécopieur : (780) 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 :

Loi sur les langues officielles

L.R.C., 1985, ch. 31 (4e supp.)

*Règlement sur les langues
officielles – communications avec
le public et prestations des services*

DORS/92-48

ANNEXE A

PUBLICATIONS DISTRIBUÉES EN 1999-2000

☞ disponibles sur Internet : <http://www.ocol-clo.gc.ca>

TITRE	DESCRIPTION	AUDITOIRE	VOLUME
MATÉRIEL D'INFORMATION			
[Carte sur] <i>Les langues officielles au Canada, Recensement de 1996</i>	☞	Grand public	1 096
<i>Des aventures dans le temps</i>	Cahier d'histoire et d'activités pour les jeunes de dix et onze ans	Jeunes	5 454
<i>Les droits linguistiques en 1998</i>	Annexe du Rapport annuel ☞		1 097
<i>Le français et l'anglais au travail - Ce que les employés fédéraux doivent savoir</i>	Livret bilingue qui répond aux questions relatives à la langue de travail au sein du gouvernement fédéral	Fonctionnaires	371
<i>Historique du Commissariat aux langues officielles – 1970-1991</i>	Rôle et évolution de sa création à 1991	Grand public	49
<i>Infoaction</i> Volume 5, N° 1 Volume 5, N° 2	Bulletin d'information sur les activités du Commissaire Juillet 1999 Décembre 1999	☞ Grand public	5 765 5 241
<i>La Loi sur les langues officielles de 1988</i>	Texte intégral de la Loi ☞	Grand public	1 373
<i>Nos deux langues officielles au fil des ans</i>	Survol historique - 1867 à 1994	Grand public	439
<i>Notre matériel d'information</i>	Liste de nos produits d'information	Grand public	1 686
<i>Parlons-en</i>	Trousse de l'enseignant sur les langues officielles pour les jeunes du secondaire	Enseignant(e)s	994
<i>Rapport annuel 1998</i>	☞	Grand public	9 467
<i>Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988</i>		Grand public	33
<i>Signets</i>		Grand public	3 179
<i>Vous tenez à vos droits linguistiques?</i>	Explication de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , des rôles et du mandat du Commissaire, ainsi que du processus de traitement des plaintes	Grand public	920
ÉTUDES			
<i>La gestion scolaire : La mise en œuvre de l'article 23 de la Charte</i>	☞	Grand public	99
<i>Le gouvernement du Canada et le français sur Internet</i>	☞	Grand public	2 763
<i>Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada</i>	Annexe au Rapport annuel 1997 ☞	Grand public	25
<i>L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales : étude de suivi</i>	☞	Grand public	2 274
<i>L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada</i>	☞	Grand public	64
<i>Suivis des études spéciales des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais</i>	☞	Grand public	250
<i>Motivations en ce qui a trait aux choix scolaires chez les parents ayants droit hors Québec</i>	☞	Grand public	525

AFFICHES			
<i>Les hiboux hululent</i>	Le langage animal est prétexte à une leçon de français et d'anglais	Jeunes	4 014
<i>Le mur magique</i>	Deux oiseaux-enfants figurent dans une rue, près d'une murale magique	Jeunes	884
<i>Nos amis à plumes</i>	Noms des oiseaux en français et en anglais	Jeunes	3 342
<i>Perspective</i>	La terre vue de la lune	Jeunes	3 922
<i>Tradition</i> Ethel Seath Marc-Aurèle de Foy Suzor Côte	The White Barn, Eastern Townships Retour des champs	Grand public	1 035
<i>Vision</i> A.J. Casson Lauren S. Harris	Église anglicane à Magnetawan Maligne Lake, Jasper Park	Grand public	1 027
<i>Perspective</i> Alex Colville Clarence Gagnon	To Prince Edward Island De l'église à La maison	Grand public	1 034