



Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

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*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/60-2001

ISBN 0-660-61714-5



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) 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 2001**

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



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| I Message de la Commissaire | 2 |
| II Contexte stratégique | 3 |
| Environnement du Commissariat | 3 |
| Aperçu du Commissariat | 3 |
| Plaintes et enquêtes | 4 |
| Information, recherche et analyse | 4 |
| Services généraux | 4 |
| III Résultats stratégiques | 5 |
| Annexes | 13 |
| A Consolidation de rapports | 13 |
| B Rendement financier | 13 |
| C Tableaux financiers | 14 |
| D Autres renseignements | 17 |

I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

C'est avec comme toile de fond le 30^e anniversaire de l'entrée en vigueur de la première *Loi sur les langues officielles* que j'ai entamé la seconde année de mon mandat à titre de Commissaire. Si ma première année en poste a servi à poser un diagnostic sur la situation des langues officielles et à lancer un cri d'alarme face à l'érosion cumulative des droits linguistiques au Canada, je constate, à la lumière des engagements contenus notamment dans le dernier discours du Trône, que mon appel semble avoir été entendu par le gouvernement.

Je constate cependant que malgré ces signes encourageants, beaucoup reste à faire afin de redresser les torts causés par des années de compressions budgétaires, de restructurations gouvernementales et, plus généralement, par un laisser-aller politique. Aussi, je demeure prudente et aux aguets en attendant que le gouvernement précise ses intentions et dévoile un plan d'action qui comporte des objectifs clairs, un train de mesures ciblées et des mécanismes de concertation qui permettront de mobiliser l'ensemble de l'appareil fédéral et d'atteindre des résultats concrets, durables et mesurables.

Les lacunes et les incidents que j'ai observés cette année démontrent encore une fois l'existence de problèmes systémiques dans l'application de la politique canadienne sur les langues officielles. Les études approfondies qui sont entreprises pour en identifier la source et les causes mènent habituellement à la même conclusion : la résistance ou l'indifférence de l'institution visée par les plaintes empêche la mise en place de solutions durables. Une fois de plus, la réponse à ce dilemme se résume en trois mots-clés : leadership, engagement et responsabilité.

Dans l'ensemble, j'ai lancé au gouvernement le défi de joindre l'action à la parole et de donner le coup de barre nécessaire afin de renverser les effets de l'érosion cumulative qu'ont connue les droits linguistiques au cours des dernières années. J'ai également enjoint au gouvernement de respecter non seulement la lettre de la *Loi*, mais aussi son esprit. Je continuerai à travailler en utilisant plusieurs moyens d'intervention afin de renforcer la dualité linguistique en tant que composante fondamentale de la société canadienne.

La Commissaire aux langues officielles
Dyane Adam

II CONTEXTE STRATÉGIQUE

ENVIRONNEMENT DU COMMISSARIAT

Le Commissariat est appelée à interagir avec un grand nombre d'intervenants des secteurs public, communautaire et privé. Il doit exercer un leadership d'influence auprès des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux afin de les inciter à répondre à leurs obligations en matière de langues officielles. Il entretient des liens étroits avec les organismes qui représentent les communautés de langue officielle et doit souvent réagir aux débats publics qui ont un impact sur la dualité linguistique. Le Commissariat est aussi amené à maintes reprises à intervenir devant les tribunaux.

Parmi les partenaires fédéraux avec lesquels le Commissariat doit travailler le plus fréquemment, huit ont des responsabilités d'organismes centraux en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (ci après la *LLO*). Il s'agit du Bureau du Conseil privé, du Secrétariat du Conseil du Trésor, de la Commission de la fonction publique, de Patrimoine canadien, de Justice Canada, de Travaux publics et Services gouvernementaux, de Statistique Canada et du Centre canadien de gestion. La Cour fédérale et le Comité mixte permanent des langues officielles sont aussi deux intervenants privilégiés.

APERÇU DU COMMISSARIAT

Le Commissariat, qui sert le public tant à partir de son administration centrale à Ottawa que de ses cinq bureaux régionaux, seconde la Commissaire aux langues officielles dans l'exécution de son mandat. Le *mandat* de la 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 *LLO* et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions fédérales, notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le rôle de la Commissaire 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 *LLO*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *LLO*.
- Mener des études sur toute question d'importance majeure portant sur la mise en œuvre de la *LLO*.
- Rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *LLO* et des droits et obligations qui en découlent.
- Aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir et à obtenir pour leurs membres la reconnaissance et le respect des droits linguistiques que leur garantissent la Constitution et la *LLO*.

Sur le plan organisationnel, le Commissariat gère en fonction de trois secteurs d'activité : le premier porte sur les plaintes et les enquêtes; le deuxième porte sur l'information, la recherche et l'analyse; le troisième est celui des services généraux.

Plaintes et enquêtes

Le secteur des plaintes et des enquêtes a comme objectif de réaliser des enquêtes et études spéciales et de faire des recommandations sur les mesures correctives qui doivent être apportées pour assurer une pleine mise en oeuvre de la *LLO*. En tant qu'ombudsman linguistique, la Commissaire aux langues officielles tente, par la persuasion, la discussion et autres moyens relevant de la nouvelle philosophie de règlement des différends, de régler les plaintes qu'elle reçoit du public à la satisfaction des intéressés et dans un délai raisonnable, tel que le prescrit la *LLO*.

La pleine mise en oeuvre des droits linguistiques exige parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures d'ordre exceptionnel et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes systémiques ou prévenir des injustices. Elle peut tenter des recours judiciaires avec le consentement de membres du public ayant porté plainte ou intervenir dans le cadre d'instances touchant à la *LLO*.

Information, recherche et analyse

Le secteur Information, recherche et analyse a comme objectif de définir les orientations stratégiques pour le Commissariat au moyen de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Il assure la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les différentes associations oeuvrant dans le domaine et informe les parlementaires et le public sur la *LLO* et le rôle de la Commissaire. Il 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.

Il appuie la Commissaire dans son rôle d'ombudsman et informe le public sur ses droits linguistiques ainsi que sur le rôle du Commissariat. Il élabore divers outils de communication : allocutions, stratégies d'interventions dans les médias, publications, dépliants, etc. Ce secteur comprend aussi des programmes de communication pour la promotion des langues officielles et du Commissariat.

Services généraux

Le secteur des services généraux fournit à l'ensemble du Commissariat une gamme de services et d'appuis 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 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 ce secteur.

III RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Le Commissariat a quatre principaux engagements en matière de résultats : veiller au respect des droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens, tel que prescrit par la *LLO* et son règlement (*Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*); veiller à 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; favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire; faire connaître aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits linguistiques et le rôle de la Commissaire aux langues officielles.

Ces engagements se manifestent par le nombre et le type de plaintes et d'enquêtes, de même que par le niveau de satisfaction des clients quant au traitement des plaintes et aux résultats; par le degré de mise en oeuvre, par les institutions assujetties à la *LLO*, des recommandations formulées; par le nombre et le type d'interventions; par les données statistiques sur l'effectif de la fonction publique et le pourcentage de services bilingues; par les attitudes du public par rapport aux droits linguistiques.

Ces engagements guident et encadrent les actions et les interventions du Commissariat. Les paragraphes qui suivent font état des principaux résultats obtenus au cours de l'exercice écoulé.

Les fonctions d'ombudsman de la Commissaire sont accomplies principalement par la Direction générale des enquêtes, qui a des effectifs à l'administration centrale et en région. Les enquêtes et les études donnent parfois lieu à des recommandations et à des suivis et, exceptionnellement, à des recours judiciaires.

TABLEAU 1
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES

| | TOTAL reçu | Service au public | Langue de travail | Exigences linguistiques | Autres ¹ |
|------------------------------|---------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
| 2000-2001 | 1 320 | 993 | 196 | 40 | 91 |
| 1999 2000² | 1 872 | 1 493 | 184 | 84 | 111 |
| 1998 | 1 629 | 1 323 | 141 | 55 | 110 |
| 1997 | 1 762 | 1 399 | 224 | 46 | 93 |
| 1996 | 1 717 | 1 257 | 202 | 49 | 209 |

¹ plaintes portant sur les avis publics, la participation équitable et la Partie VII de la *LLO*
² période de 15 mois

On note cette année une diminution du nombre de plaintes reçues de près de 20 p. 100 par rapport à 1998 et de 25 p. 100 par rapport à 1997. Un découragement chez les plaignants

face à une situation ne s'améliorant pas est certainement un facteur important venant expliquer cette baisse. Cela a incité la Commissaire à revoir ses façons de faire pour obtenir de meilleurs résultats.

Des études plus approfondies et une capacité d'analyse accrue quant à l'observation de la LLO aideront à identifier les problèmes à la source de même que les interventions pertinentes en vue d'obtenir des solutions durables. Les problèmes répétitifs seront portés à l'attention des institutions et la recherche de solutions en commun sera amorcée. Le nouveau groupe d'agents de liaison avec les institutions veillera à améliorer le traitement des plaintes et à accroître la collaboration avec les institutions en négociant des ententes. À cet effet, deux protocoles d'entente ont déjà été signés avec Transports Canada. Ceux-ci visent le traitement des plaintes aux points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement dans les aéroports et les messages de sécurité à bord des avions.

La Commissaire a activement participé aux activités de l'Association des ombudsmans du Canada et de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie. En outre, elle a contribué à la création du Forum des ombudsmans fédéraux. Le but de ce Forum est de créer un réseau fédéral d'ombudsmans (p. ex., Commissaire à la vie privée, Ombudsman de la Défense nationale, Ombudsman de Postes Canada; etc.) ayant comme objectif le partage d'information, la formation d'enquêteurs et la réflexion sur des thèmes communs. À ce jour, le Forum s'est réuni à plusieurs reprises et une session de formation commune est prévue au début de 2002.

Dans le rapport sur le rendement de l'an dernier, la Commissaire présentait les résultats de ses suivis à l'étude sur les points de service des quatre dernières régions. Cette année, la Commissaire a complété le bilan de toutes les études de suivi qui ont été réalisées dans chaque région du pays entre 1996 et 2000. Pour que la dualité linguistique occupe enfin la place qui lui revient au sein du gouvernement et de ses institutions, ces derniers devront changer leur culture en profondeur. Chaque institution devra intégrer la dualité linguistique dans sa culture organisationnelle. Le devoir d'offrir des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles devra se retrouver au cœur de l'éthique de la fonction publique fédérale.

La Commissaire a publié en juin 2000 une importante étude sur l'usage du français et de l'anglais dans le sport de haut niveau au Canada. Outre un sondage effectué auprès des athlètes qui bénéficient d'une aide financière fédérale, les enquêteurs ont rencontré une centaine de personnes œuvrant dans le milieu sportif et dans des domaines connexes, comme la formation des entraîneurs et les programmes de financement public. À la suite de l'étude, le gouvernement fédéral a lancé plusieurs initiatives prometteuses pour améliorer le statut du français dans le sport de haut niveau.

Au cours de l'exercice, la Commissaire a entrepris certaines initiatives ou études en vue de promouvoir le respect des droits linguistiques en milieu de travail. En effet, elle s'est penchée sur plusieurs aspects de la question (perceptions et attitudes; environnement propice fondé sur des expériences pratiques; comportement en milieu de travail). Elle a

constaté que le comportement des gestionnaires est au coeur même de la problématique reliée à l'utilisation équitable des deux langues en milieu de travail. Les travaux se poursuivront au cours du prochain exercice.

En décembre 2000, la Commissaire a rendu publique son *Étude sur les obligations des représentants de la Couronne fédérale en matière de langues officielles dans la province du Nouveau-Brunswick*. Cette étude souligne la nécessité pour le ministère de la Justice de veiller à ce que ses obligations linguistiques, tant en matière civile que criminelle, sont respectées lorsqu'il choisit de faire appel à un avocat d'un cabinet privé pour le représenter. Il lui faut s'assurer que la population canadienne puisse utiliser la langue officielle de son choix à toutes les étapes du processus judiciaire. Après avoir pris connaissance de l'ébauche de l'étude, le ministère de la Justice a commencé la révision des *Conditions de nomination des représentants de la Couronne* et des *Lignes directrices* les concernant.

La Commissaire a formulé près de 500 recommandations durant la période visée. Ces recommandations faisaient suite à des enquêtes et études spéciales. Bien qu'en général les institutions aient mis en oeuvre les recommandations formulées par la Commissaire, bien souvent, les infractions notées en matière de langue de service et de langue de travail ressurgissent après quelque temps. C'est pourquoi l'on est à l'heure actuelle en train de revoir l'approche d'enquête et les relations avec les institutions afin de favoriser la mise en place de solutions durables.

À titre d'exemple d'enquête ayant fait l'objet de recommandations, mentionnons celle portant sur les exigences linguistiques des postes de gendarmes au Nouveau-Brunswick. La Commissaire a conclu que la GRC n'avait pas respecté l'esprit et la lettre de l'article 91 de la *LLO*. Elle a donc formulé à la GRC cinq recommandations dont le but est d'assurer que les résidents du Nouveau-Brunswick reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix.

Afin d'évaluer dans quelle mesure la GRC a mis en oeuvre ses recommandations, la Commissaire a entrepris un suivi en novembre 2000. Ses enquêteurs ont interviewé un certain nombre d'employés dans la région de la capitale nationale, à Terre-Neuve ainsi qu'à divers endroits au Nouveau-Brunswick. Ils ont également rencontré des représentants des communautés francophones du Nouveau-Brunswick. Le suivi se poursuivra au cours du prochain exercice.

Dans un rapport d'enquête datant de 1997, le Commissaire d'alors a mis en évidence les nombreuses lacunes dont souffrent les ententes fédérales-provinciales sur le développement du marché de travail en matière linguistique. Il a adressé plusieurs recommandations aux autorités compétentes des ministères du Patrimoine, du Développement des ressources humaines et du Conseil du Trésor, pour que les droits acquis du public soient respectés. En mars 2001, la Commissaire a avisé ces ministères du suivi qu'elle compte entreprendre pour évaluer la mise en oeuvre de ces recommandations. Ce suivi devrait être effectué au cours de l'exercice qui vient.

TABLEAU 2

DONNÉES SUR LES PLAINTES ET LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

| | | |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Communications reçues | | 1 976 |
| Plaintes reçues | | 1 320 |
| recevables et instruites | 1 049 | |
| retirées | 42 | |
| refusées | 229 | |
| Demandes de renseignements traitées | | 656 |

Le tableau précédent montre que 1 320 plaintes déposées auprès du Commissariat dont 1 049 ont fait l'objet d'une enquête durant l'exercice 2000-2001. Près de la moitié de ces enquêtes sont terminées. Suite à ces enquêtes, les situations de non observation de la *LLO* ont été résolues à la satisfaction des plaignants, ou alors des recommandations ont été formulées aux institutions en vue de solutionner les problèmes qui perdurent. Moins de 15 p. 100 des allégations se sont avérées sans fondement.

Le traitement de 656 demandes de renseignements a servi à informer les citoyens et citoyennes, les fonctionnaires et les institutions assujetties à la *LLO* de leurs droits et obligations en vertu de la *LLO*. Cela a permis à des gens d'exiger le respect de leurs droits linguistiques une fois mieux renseignés sur ces droits. Dans d'autres cas, cela a permis de prévenir des situations qui auraient pu constituer des infractions à la *LLO* en renseignant davantage les institutions.

Il y a eu amélioration des méthodes de travail, conformément aux recommandations du groupe de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor. Des modifications au processus de traitement des plaintes ont été apportées en vue de rendre le tout plus simple, plus efficace, ce qui a également permis d'améliorer les rapports entre le Commissariat et les institutions.

Au cours de l'exercice 2000-2001, les Services juridiques ont continué de représenter la Commissaire dans le cadre de divers recours en justice et de suivre de près les affaires portées devant les tribunaux fédéraux et provinciaux qui pourraient avoir des répercussions sur les droits linguistiques des Canadiens et Canadiennes.

- La Commissaire aux langues officielles avait intenté un recours contre le ministère de la Justice, soutenant qu'il devait veiller à ce que les provinces, territoires et municipalités respectent les obligations linguistiques du gouvernement fédéral lorsqu'elles intentent des poursuites pour des infractions fédérales. En effet, ils peuvent être habilités à le faire, suite à une modification apportée à la *Loi sur les contraventions* en 1996. Dans un jugement rendu en mars 2001, la Cour fédérale a donné raison à la Commissaire. La Cour a conclu que les mesures prises par le ministère de la Justice pour appliquer la *Loi*

sur les contraventions ne protègent pas adéquatement la totalité des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. Par conséquent, le ministère de la Justice doit prendre d'ici le mois de mars 2002 toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que les droits linguistiques des justiciables soient garantis au même titre que si l'application de la *Loi sur les contraventions* était faite par le Procureur général du Canada.

- La demande de renvoi que le prédécesseur de la Commissaire avait adressé à la Cour fédérale pour obtenir des précisions sur les obligations des filiales d'Air Canada à l'égard de la *LLO* a été retirée à la suite de la modification de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Cet article a été modifié afin de clarifier les obligations linguistiques des filiales d'Air Canada en ce qui a trait aux services aériens. Le recours intenté par le Commissariat a certainement contribué à signaler l'importance de procéder à une telle modification législative.
- La Commissaire est intervenue dans l'affaire de l'Hôpital Montfort afin de faire valoir à la Cour d'appel l'importance pour la communauté franco ontarienne de disposer d'institutions visant à assurer sa vitalité et son épanouissement. Elle voulait également rappeler les obligations constitutionnelles qui incombent au gouvernement de l'Ontario (mais aussi aux gouvernements du Canada et des autres provinces) à l'égard de la progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais, en vertu du paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le jugement à venir de la Cour d'appel a une portée nationale indéniable et aura des répercussions pour toutes les communautés minoritaires de langue officielle au pays.
- La Commissaire est intervenue dans l'affaire *Charlebois c. Ville de Moncton et le Procureur général du Nouveau-Brunswick* en raison de l'importance de faire clarifier les obligations constitutionnelles que les articles 16 et 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* confèrent à la province du Nouveau-Brunswick à l'égard de la protection et de la promotion du statut, des droits et des privilèges des deux communautés de langue officielle. Cette affaire porte sur les obligations linguistiques constitutionnelles des municipalités en ce qui concerne l'adoption des arrêtés municipaux dans les deux langues officielles.
- La Commissaire est également intervenue dans un recours qui conteste la *Loi sur l'éducation* du Nouveau-Brunswick à la lumière de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui garantit le droit à l'instruction dans la langue de la minorité. La Commissaire a également répondu à un avis public du gouvernement provincial qui annonçait son intention de modifier la *Loi sur l'éducation* et lui a fait part des déficiences de la loi. Le projet de loi que le gouvernement provincial a déposé subséquemment s'inspire, dans une certaine mesure, des commentaires de nombreux intervenants, dont ceux de la Commissaire. Les parents ont toutefois indiqué qu'ils n'avaient pas l'intention d'abandonner le recours judiciaire et ont amendé leurs procédures pour tenir compte des modifications législatives.

Par l'entremise de ses allocutions et rencontres dans tout le pays et de diverses interventions dans les médias, la Commissaire a contribué activement à faire connaître aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits et leurs responsabilités linguistiques, de même qu'à promouvoir la valeur de la dualité linguistique, source d'enrichissement du Canada. Elle a aussi fait la promotion active du développement des communautés minoritaires de langue officielle. À titre d'indication, 191 entrevues avec les médias ont été réalisées entre avril 2000 et mars 2001; 25 allocutions ont été prononcées au Canada et à l'étranger; 60 consultations et réunions importantes ont eu lieu avec les décideurs des paliers fédéral, provincial et municipal et avec divers organismes représentant les Canadiens et les Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

Afin d'appuyer la Commissaire dans la réalisation de son mandat, le Commissariat a effectué un travail de liaison continu auprès des intervenants-clés de son environnement et des analyses régulières des réalités linguistiques, démographiques, sociales, économiques, culturelles et politiques qui influent sur la vitalité des minorités francophones et anglophones du Canada, ainsi que sur les attitudes et l'appui du public envers la dualité linguistique et le régime canadien des langues officielles. Ceci a impliqué la préparation de recommandations et de stratégies dans une multitude de dossiers, dont certains sont mentionnés ci-dessous. Ce travail d'analyse et de liaison a permis de mieux connaître les besoins des Canadiens et des Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

La Commissaire a terminé les consultations pancanadiennes qu'elle avait amorcées lors de l'exercice financier précédent, ce qui lui a permis d'être à l'écoute des priorités des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles et de publier une synthèse de ces consultations publiques. Au total, plus de 500 personnes, réparties en 51 groupes dans 20 villes canadiennes, ont été rencontrées entre février et août 2000. Des thèmes communs se sont dégagés des perceptions qu'entretiennent les différents groupes-clients, soit les communautés minoritaires et majoritaires des deux langues officielles ainsi qu'un certain nombre de sous-groupes de la société canadienne. Cette initiative a permis de mieux joindre ces publics et d'accroître leur participation à la progression vers l'égalité du français et de l'anglais.

Plusieurs produits de communication ont été développés et seront distribués au cours du prochain exercice financier, notamment des cahiers d'informations régionales sur les communautés de langue officielle, la production périodique du bulletin d'information de la Commissaire et sa distribution à ses partenaires et clients, de même que plusieurs dépliants, vignettes et autres outils de promotion. Toujours sur le plan des communications, le Commissariat a appuyé de façon continue les interventions publiques de la Commissaire en préparant des stratégies, des analyses médiatiques, des discours et des communiqués qui auront permis de mieux informer les Canadiens et les Canadiennes, ainsi que les parlementaires.

La Commissaire a effectué une plus large diffusion de son Rapport annuel d'activités au Parlement, de manière à communiquer au plus grand nombre possible de Canadiens et de Canadiennes son analyse des principaux enjeux concernant la mise en œuvre de la *LLO*, y compris la reconnaissance du français et de l'anglais, le développement des communautés minoritaires de langue officielle, les actions qu'elle a posées ainsi que les répercussions qu'elles ont eu sur la progression vers l'égalité des deux langues officielles. Comme à chaque année, ce rapport a aussi permis de sensibiliser le gouvernement fédéral aux besoins des Canadiens et Canadiennes des deux communautés de langue officielle. Le Commissariat a entamé une mise à jour complète de son site Internet afin qu'il soit plus informatif et davantage interactif. Le site a reçu plus de 308 622 visites en 2000-2001.

La Commissaire a publié plus d'une trentaine de lettres dans divers quotidiens au pays, dans le but de rétablir des faits, corriger la désinformation, défendre et promouvoir le régime canadien des droits linguistiques et accroître l'appui du public lorsque qu'une personne ou un groupe a porté atteinte à la dualité linguistique canadienne dans la rubrique de l'opinion du lecteur.

Suite à la publication, à l'exercice financier précédent, de l'étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, le Commissariat a appuyé des institutions fédérales dans la mise en œuvre de ses recommandations et suivi de près l'amélioration du nombre et de la qualité de services et de documents en français accessibles sur Internet. Une mise à jour de cette étude sera effectuée au cours du prochain exercice financier afin d'aider le gouvernement à mieux servir les Canadiens et les Canadiennes des deux communautés de langue officielle.

La Commissaire a publié une étude intitulée *Collaboration entre l'État et les communautés : nouvelles modalités pour la prestation de services*, qui a dressé un inventaire des modalités de collaboration entre le gouvernement fédéral et les communautés minoritaires en ce qui concerne la prestation de programmes ou de services au public. Cette étude fait valoir les conditions à respecter pour assurer le respect de l'esprit de la *LLO* et de l'intention du législateur. Le Commissariat a entretenu une liaison suivie avec les personnes concernées au sein des communautés visées en vue de faire respecter la *LLO* et maximiser l'impact de ces nouvelles modalités de prestation de service sur le développement des communautés.

Une autre étude d'envergure nationale a été publiée sur la réalisation du but de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* à la lumière des récents arrêts de la Cour suprême du Canada. Cette étude présente l'évolution des effectifs des écoles homogènes de langue française entre 1986 et 1997 et recommande des interventions ciblées pour la prochaine décennie, pour une pleine mise en œuvre de l'article 23. Cette étude se voulait une suite à l'étude *Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion*, parue en 1991, et un complément à *La gestion scolaire : La mise en œuvre de l'article 23 de la Charte*, paru en 1998. Les communautés ont ainsi une information à jour visant à les aider dans l'élaboration de plans de développement à long terme et d'actions concrètes pour l'exercice de leurs droits scolaires.

La Commissaire a entrepris une étude et des consultations dans le but de favoriser un ressourcement démographique équitable des collectivités de langue officielle au Canada et de mieux appuyer le développement des communautés vivant en situation minoritaire. Elle a réuni un groupe d'experts et d'intervenants gouvernementaux et communautaires provenant de toutes les régions du pays. Devant le comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, la Commissaire a insisté pour que la nouvelle loi énonce clairement que nos politiques d'immigrations doivent contribuer au renouvellement démographique équitable des collectivités de langue officielle.

Une étroite liaison a été maintenue avec le Comité mixte permanent des langues officielles et son personnel afin de répondre aux besoins et aux demandes de ses membres, ainsi qu'avec les associations communautaires, les institutions fédérales, les ministères provinciaux, les médias et les groupes susceptibles d'avoir une influence sur la question de la dualité linguistique au pays. Ce faisant, la Commissaire a contribué à favoriser le respect mutuel entre les communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle au Canada.

La Commissaire a été très active dans le dossier du statut bilingue de la nouvelle ville d'Ottawa afin que, à titre de capitale nationale, celle-ci reflète pleinement le statut constitutionnel du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada et l'importance de la dualité linguistique comme fondement de l'identité canadienne. Plusieurs contacts ont été effectués à cette fin auprès d'intervenants des paliers municipal, provincial et fédéral.

ANNEXE A - CONSOLIDATION DE RAPPORTS

GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT

Le Commissariat continue sa mise à niveau du Système informatisé de gestion du matériel (SIGM) afin de permettre : une interface en temps réel avec le Système financier ministériel commun; une fonctionnalité accrue de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences du SIF en matière de production de données comptables sur l'amortissement; l'amélioration des divers processus transactionnels administratifs et financiers.

ANNEXE B - RENDEMENT FINANCIER

APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

Les dépenses prévues dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2000-2001 du Commissariat aux langues officielles se chiffraient à 11,2 millions de dollars. Par l'entremise du budget supplémentaire des dépenses et des mandats spéciaux du gouverneur général, le Commissariat a reçu une somme additionnelle de 1,298 million de dollars, qui comprend la cotisation aux régimes d'avantages sociaux des employés, pour des autorisations totales de 12,6 millions de dollars. Au nombre des postes les plus importants dans le budget supplémentaire et mandats spéciaux du gouverneur général, citons :

- 473 700 \$ pour le report de fonds de l'exercice 1999-2000;
- 324 701 \$ pour compenser l'incidence des conventions collectives;
- 500 000 \$ pour améliorer l'infrastructure des technologies de l'information;
- 166 000 \$ au crédit législatif pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

ANNEXE C - TABLEAUX FINANCIERS

Afin de présenter l'information de façon cohérente et comparative, les tableaux financiers ont été élaborés en fonction des secteurs d'activité, telle que présentée dans le Rapport sur les plans et priorités de 2000-2001 ainsi que dans les *Comptes publics*, et non en fonction des engagements principaux en matière de résultats.

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

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

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

| Crédit | 2000-2001 | | |
|---|------------------|-----------------------|------------------|
| | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
| Commissariat aux langues officielles | | | |
| 25 Dépenses de fonctionnement | 9 763,0 | 11 061,4 | 11 044,7 |
| (S) Surplus de biens de la Couronne | 0,0 | 0,7 | 0,7 |
| (S) Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés | 1 356,0 | 1 522,0 | 1 522,0 |
| Total pour le Commissariat | 11 119,0 | 12 584,1 | 12 567,4 |

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

Tableau financier 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique en détail la répartition des dépenses totales prévues, des autorisations (en italique) et des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2000-2001, par secteur d'activité et selon le genre de dépenses.

Dépenses prévues du ministère 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 | 69,0 | 5 844,0 | – | – | 5 844,0 | – | 5 844,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | – | <i>4 496,0</i> | – | – | <i>4 496,0</i> | – | <i>4 496,0</i> |
| Dépenses réelles | 54,4 | 4 059,7 | – | – | 4 059,7 | – | 4 059,7 |
| Information, recherche et analyse | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 21,0 | 1 861,0 | – | – | 1 861,0 | – | 1 861,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | – | <i>2 450,2</i> | – | – | <i>2 450,2</i> | – | <i>2 450,2</i> |
| Dépenses réelles | 26,7 | 2 693,4 | – | – | 2 693,4 | – | 2 693,4 |
| Services généraux | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 34,0 | 3 374,0 | – | – | 3 374,0 | – | 3 374,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | – | <i>5 637,9</i> | – | – | <i>5 637,9</i> | – | <i>5 637,9</i> |
| Dépenses réelles | 33,7 | 5 817,3 | – | – | 5 817,3 | – | 5 817,3 |
| Total | | | | | | | |
| Dépenses prévues | 124,0 | 11 119,0 | – | – | 11 119,0 | – | 11 119,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | – | <i>12 584,1</i> | – | – | <i>12 584,1</i> | – | <i>12 584,1</i> |
| Dépenses réelles | 114,8 | 12 567,4 | – | – | 12 567,4 | – | 12 567,4 |
| Coût des services offerts par d'autres ministères | | | | | | | |
| Dépenses prévues | | | | | | | 1 305,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | | | | | | | <i>1 305,0</i> |
| Dépenses réelles | | | | | | | 1 305,0 |
| Coût net du programme | | | | | | | |
| Dépenses prévues | | | | | | | 12 424,0 |
| <i>Autorisations totales</i> | | | | | | | <i>13 889,1</i> |
| Dépenses réelles | | | | | | | 14 017,0 |

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales pour chaque secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

* Équivalents temps plein

Tableau financier 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il comprend également une comparaison entre les dépenses totales prévues pour 2000-2001 et les dépenses réelles figurant dans les *Comptes publics*.

Comparaison historique des dépenses prévues du ministère par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars)

| Secteur d'activité | Dépenses réelles 1998-1999 | Dépenses réelles 1999-2000 | 2000-2001 | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | | | Dépenses prévues | Autorisations totales | Dépenses réelles |
| Plaintes et enquêtes | 6 081,3 | 4 869,2 | 5 884,0 | 4 496,0 | 4 049,7 |
| Information, recherche et analyse | 2 091,0 | 1 632,7 | 1 861,0 | 2 450,2 | 2 693,4 |
| Services généraux | 2 778,4 | 4 957,3 | 3 374,0 | 5 637,9 | 5 814,3 |
| Total des dépenses | 10 950,7 | 11 459,2 | 11 119,0 | 12 584,1 | 12 567,4 |

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

ANNEXE D - AUTRES RENSEIGNEMENTS

PERSONNES-RESSOURCES POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS ET SITE WEB

| <i>ADMINISTRATION CENTRALE</i> | | | |
|---|----------------|---|-----------------|
| 344, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0T8 | | Site Internet : http://www.ocol-clo.gc.ca | |
| Renseignements généraux : (613) 996-6368 | | Courriel : Message@ocol-clo.gc.ca | |
| Numéro sans frais : | 1 877 996-6368 | Plaintes : | (613) 992-LANG |
| Télécopieur : | (613) 993-5082 | | (613) 992- 5264 |

| <i>RÉGIONS</i> | | | |
|---|----------------------------------|---------------|----------------|
| Atlantique | (506) 851-7047 1 800 561-7109 | Télécopieur : | (506) 851-7046 |
| Québec | (514) 283-4996 1 800 363-0628 | Télécopieur : | (514) 283-6677 |
| Ontario | (416) 973-1903 1 800 387-0635 | Télécopieur : | (416) 973-1906 |
| Manitoba et Saskatchewan | (204) 983-2111 1 800 665-8731 | Télécopieur : | (204) 983-7801 |
| Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon et Nunavut | (780) 495-3111 1 800 661-3642 | Télécopieur : | (780) 495-4094 |

Autres publications : <http://www.ocol-clo.gc.ca>