



# Commissariat aux langues officielles

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2002

Canada

## Les documents budgétaires

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 — 2002

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 BT31-4/60-2002

ISBN 0-660-62138-X



## 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 aux 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'engage 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 aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts 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. Les ministères et les organismes sont 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 aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer 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 des 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 à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats  
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada  
L'Esplanade Laurier  
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : [rma-mrr@tbs-sct.gc.ca](mailto:rma-mrr@tbs-sct.gc.ca)

---

**Commissariat  
aux langues officielles**

**Rapport ministériel de rendement  
Pour la période se terminant le  
31 mars 2002**

---

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



---

# TABLE DES MATIÈRES

<b>I Message de la Commissaire</b> .....	2
<b>II Contexte stratégique</b> .....	3
Environnement du Commissariat .....	3
Aperçu du Commissariat .....	3
Secteur des plaintes et enquêtes .....	4
Secteur information, recherche et analyse .....	4
Secteur des services corporatifs .....	4
<b>III Résultats stratégiques</b> .....	5
<b>Annexes</b> .....	12
A Consolidation de rapports .....	12
B Rendement financier .....	12
C Tableaux financiers .....	13
D Autres renseignements .....	16

---

# I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Au cours de la période que couvre ce rapport, le Commissariat a enrichi ses connaissances en vue d'influencer les nouveaux organismes fédéraux dotés de modes de fonctionnement différents de ceux des ministères et des sociétés d'État. La pratique de confier à des parties externes des programmes entiers nécessite une étude constante de l'évolution du fonctionnement de l'appareil gouvernemental et l'établissement d'un système de réseautage efficace pour assurer le respect de la dualité linguistique. Il faut instaurer des cadres de régie uniformes permettant une meilleure reddition de comptes au Parlement.

En plus de poursuivre mon rôle d'ombudsman, j'ai donné au Commissariat une nouvelle orientation stratégique qui gravite autour de trois axes : 1) le développement des connaissances sur la réalité en constante évolution par la collecte d'informations pertinentes; 2) les recherches et l'établissement de bilans sur la situation linguistique des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles (Loi)*; 3) l'emploi d'une approche stratégique intégrée afin d'encourager les institutions à inclure les langues officielles dans leurs programmes, leurs services et leurs modes de gestion de manière à influencer et à inciter les intervenants et intervenantes à mettre en œuvre les dispositions de la *Loi*. Dans cette perspective, j'ai soumis au ministre des Affaires intergouvernementales le document « Le cadre stratégique sur les langues officielles », qui propose un certain nombre de pistes d'action que le gouvernement devrait explorer dans l'élaboration de son cadre d'action.

En outre, j'ai réexaminé notre processus d'enquête pour accroître la capacité du Commissariat à amener les institutions à apporter des changements durables aux questions que soulèvent les plaintes qui leur sont adressées. Celles-ci demeurent de puissants outils pour appuyer mon rôle d'agente de changement.

Au cours de cette année, j'ai encore une fois étudié les conséquences des nouvelles mesures législatives sur la dualité linguistique canadienne, que ces mesures aient trait à la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique, à Internet, à *Gouvernement en direct*, à la nouvelle politique d'immigration, au transport aérien ou à la santé. Le gouvernement doit se munir sans tarder d'une vision d'ensemble en matière de langues officielles assortie d'objectifs, d'échéances, de ressources financières et de mesures de rendement.

L'avenir doit se traduire, pour les Canadiens et les Canadiennes, par une égalité réelle des langues officielles. Le Commissariat n'a pas ménagé ses efforts jusqu'ici pour atteindre ce résultat et j'ai la ferme intention de continuer à agir en ce sens.

Dyane Adam

---

## **II CONTEXTE STRATÉGIQUE**

### **ENVIRONNEMENT DU COMMISSARIAT**

Le Commissariat doit exercer un leadership d'influence visant l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi* afin d'inciter ces organismes à tenir leurs obligations en matière de langues officielles. Les événements malheureux du 11 septembre 2001 ont quelque peu freiné la mobilisation du gouvernement en matière de langues officielles en modifiant la liste des priorités et l'attribution des ressources gouvernementales qui en découle.

Le Commissariat est tenu aussi de contribuer au maintien et à l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada. À cet égard, il entretient des liens étroits avec les organismes représentant les communautés de langue officielle et doit souvent composer avec les débats publics qui influent sur la dualité linguistique au sein de la société canadienne. Le Commissariat, de par ses fonctions, a également à intervenir devant les tribunaux dans des affaires mettant en cause la reconnaissance et l'exercice des droits linguistiques.

Le Commissariat a réussi à maintenir sa capacité générale de recherche et d'analyse des phénomènes sociaux et juridiques dans une période de changements sociaux continus et de mondialisation, sans ressources supplémentaires. Ce faisant, le Commissariat a relevé un défi de taille. Il est de notre devoir d'examiner plus à fond les enjeux de plus en plus diversifiés et complexes relatifs aux droits linguistiques dans des domaines tels que, entre autres, la nouvelle économie du savoir, la santé, l'immigration, l'éducation et la petite enfance.

La nature horizontale de ces dossiers nous conduit à travailler davantage de concert avec les intervenants fédéraux responsables d'organismes centraux pour réaliser les objectifs de la *Loi*. Citons le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, Patrimoine canadien, Justice Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Statistique Canada et le Centre canadien de gestion. Le Comité mixte permanent des langues officielles demeure aussi un intervenant privilégié.

### **APERÇU DU COMMISSARIAT**

Le Commissariat, qui sert le public tant à partir de son bureau d'Ottawa que de ses cinq bureaux régionaux, seconde la Commissaire dans l'exécution de son mandat. Ce mandat 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* 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.

---

Sur le plan organisationnel, le Commissariat gère en fonction de trois secteurs d'activité : le premier s'occupe des plaintes et des enquêtes; le deuxième se consacre à l'information, à la recherche et à l'analyse, et le troisième est celui des services corporatifs.

### **Secteur des plaintes et des enquêtes**

Le Secteur des plaintes et des enquêtes réalise des enquêtes et des études spéciales et émet des recommandations sur les mesures correctives à apporter pour assurer une pleine mise en œuvre de la *Loi*. En tant qu'ombudsman linguistique, la Commissaire 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 *Loi*.

La pleine mise en œuvre des droits linguistiques exige parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures exceptionnelles et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes systémiques ou prévenir des injustices. La Commissaire peut intenter des recours judiciaires ou intervenir dans des instances touchant à la *Loi*.

### **Secteur information, recherche et analyse**

Le Secteur information, recherche et analyse définit les orientations stratégiques du Commissariat à l'aide de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Il assure la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les groupes œuvrant dans le domaine et renseigne les parlementaires et le public sur la *Loi* et le rôle de la Commissaire. Il entretient des rapports et, dans certains cas, collabore avec les organismes centraux, les parlementaires et leurs comités, les représentants élus des provinces et les chefs de gouvernement ainsi qu'avec une diversité d'organismes et d'associations à l'échelle régionale et nationale.

Il appuie également la Commissaire dans son rôle d'ombudsman et d'agente de changement et informe le public de ses droits linguistiques et le renseigne sur le rôle du Commissariat. Il élabore par ailleurs divers produits de communication comme des allocutions, de stratégies d'intervention dans les médias, des publications, des dépliants et des programmes de communication.

### **Secteur des services corporatifs**

Le Secteur des services corporatifs fournit à l'ensemble du Commissariat une gamme de services et d'appuis pour que l'organisation puisse remplir pleinement son mandat et s'acquitter de ses responsabilités. Les Services corporatifs offrent, tant à l'administration centrale qu'aux bureaux régionaux, 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 fait partie de ce secteur.

---

### III RÉSULTATS STRATÉGIQUES

La Commissaire et son personnel ont poursuivi les efforts importants qu'ils avaient entrepris pour accroître l'efficacité et l'efficience du Commissariat. Bien que l'organisme ait amélioré son rendement, les pressions constantes qu'engendrent les plaintes, les transformations gouvernementales, les jugements des tribunaux en matière de droits linguistiques, la liaison parlementaire, l'évolution de la technologie et les nouvelles politiques en matière de gestion des ressources humaines font en sorte que les ressources actuelles ne suffisent plus.

La Commissaire doit continuer à s'acquitter de sa mission en s'assurant que les institutions assujetties à la *Loi* appliquent l'ensemble des dispositions de cette dernière et que l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique se concrétise par des résultats durables. Pour ce faire, la Commissaire doit mener à terme le virage stratégique amorcé selon les trois axes définis dans le présent rapport (voir *Message de la Commissaire*, page 2).

Les paragraphes suivants font état des principaux résultats accomplis par secteur au cours de l'exercice écoulé.

#### **Secteur des plaintes et des enquêtes**

- Au cours de l'année visée, le Commissariat a reçu 1 222 plaintes, dont 933 ont fait l'objet d'une enquête. Ces enquêtes ont servi à rétablir des situations d'inobservation de la *Loi* et, dans certains cas, le Commissariat a formulé des recommandations aux institutions en vue de résoudre les problèmes qui perdurent.
- Les plaintes servent de plus d'outils pour sensibiliser les gestionnaires et les institutions à leurs obligations et les amener à apporter des correctifs qui dépassent les simples mesures administratives. À titre d'exemple, en usant d'influence et de persuasion, le Commissariat est parvenu, après un examen approfondi de l'ensemble des plaintes portées contre Air Canada, à confirmer l'existence de problèmes systémiques et à poursuivre le dialogue avec cette institution pour éviter le dépôt de nouvelles plaintes de même nature. Air Canada est à mettre au point son plan d'action en matière d'application des exigences de la *Loi*.
- La Commissaire a émis deux cents recommandations au cours de l'exercice. Ces recommandations, faites dans le cadre d'enquêtes et d'études spéciales, insistent sur l'importance d'un changement de culture en profondeur devant la résistance ou l'inertie de plusieurs institutions en ce qui a trait à la recherche de solutions durables.
- Les questions touchant l'évaluation formelle de la compétence linguistique des sous-ministres et des sous-ministres délégués ainsi que le service au public ont été examinées de près. La synthèse des bilans des études du Commissariat sur les points de service a confirmé que, pour que la dualité linguistique soit une valeur réelle du

---

gouvernement et de ses institutions, un changement en profondeur s'avère nécessaire. Voir le site Internet <http://www.ocol-clo.gc.ca>.

- Le secteur des plaintes et des enquêtes prend des mesures proactives pour éviter le dépôt de nouvelles plaintes. Ainsi, il sensibilise les gestionnaires, dont les plus hauts dirigeants, à l'importance de changer la culture organisationnelle et il cherche à accroître leur engagement à l'égard de la dualité linguistique. Étant donné que le Commissariat n'a aucun pouvoir direct sur le nombre de plaintes déposées, le nombre d'enquêtes fluctue. Divers facteurs peuvent agir sur cet état de fait, dont le contexte social, la conjoncture politique, l'opinion publique et l'état des relations de travail au sein d'une institution. Voir le site Internet <http://www.ocol-clo.gc.ca>.
- La nouvelle approche d'enquête du Commissariat favorise un dialogue avec la personne responsable du centre de responsabilité contre qui une plainte est adressée. Voici un exemple illustrant cette approche : le fait de communiquer et de discuter avec le responsable d'un événement s'étendant sur quelques jours ou semaines dès le signalement d'un manquement permettra de corriger la situation avant la fin de l'événement. Ce dialogue avec le responsable vise à aborder le problème à sa source et à convenir des mesures nécessaires à la mise en place de solutions durables. Au besoin, des recommandations formelles apparaissent au rapport d'enquête. Au cours de l'année visée, cette nouvelle approche a réduit de dix pour cent le temps de traitement des plaintes. Grâce aux efforts que nous comptons déployer au cours des deux prochains exercices, nous pensons réussir à réduire encore de quinze pour cent le temps de traitement des plaintes.
- La Commissaire s'était donné comme objectif de rencontrer les comités de gestion des ministères et autres institutions assujetties à la *Loi* en vue de sensibiliser les plus hauts dirigeants à la nécessité de changer la culture organisationnelle à l'égard des langues officielles. Au cours de l'exercice, la Commissaire a tenu quelque dix rencontres au cours desquelles elle a invité les dirigeants à intensifier leur rôle dans la progression des deux langues officielles et à accroître leur engagement envers le changement de culture. Il importe, en conséquence, de réunir les conditions propices à ce changement (attitudes, comportements, valeurs partagées, interactions sociales et organisationnelles). La Commissaire persévère dans ses efforts pour que les langues officielles constituent un élément clé de la modernisation de la gestion des ressources humaines actuellement en cours dans la fonction publique. Voir le résumé des propositions faites par la Commissaire à la présidente du Conseil du Trésor : [http://www.ocol-clo.gc.ca/fp\\_moderne.htm](http://www.ocol-clo.gc.ca/fp_moderne.htm).
- Bien que le nombre de plaintes fondées et la nature des plaintes représentent des indicateurs de la situation linguistique au sein d'une institution, les activités de liaison permettent de se tenir au fait, dans une certaine mesure, des progrès accomplis et des difficultés auxquelles les institutions font face. La Commissaire souhaite aussi, à titre d'agente du Parlement, rétablir la fonction de vérification, qui l'aiderait à mieux cerner la mise en œuvre de la *Loi* et à en rendre compte de façon

---

plus juste au Parlement et au public canadien. Pour dresser le bilan de la santé linguistique des institutions, la Commissaire a dû se fier trop souvent à des informations provenant de diverses sources, notamment aux rapports de gestion soumis par les institutions mêmes. Pour cette raison, la Commissaire aspire à pouvoir agir comme vérificatrice externe afin d'examiner directement la façon dont les institutions se conforment aux exigences de la *Loi*, tant dans leur structure que dans leur fonctionnement. Dans un contexte de transformations gouvernementales, il est crucial qu'un agent indépendant exerce une surveillance suffisante et proactive auprès de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

- Comme par le passé, la Commissaire est intervenue dans divers recours judiciaires visant à assurer le respect des droits linguistiques garantis par la *Loi*<sup>[1]</sup> et par la *Charte canadienne des droits et libertés*. Elle est intervenue, entre autres, dans le recours de monsieur Quigley contre la Chambre des communes<sup>[2]</sup> afin que les Canadiens et les Canadiennes puissent avoir un accès égal aux débats parlementaires dans les deux langues officielles. La Commissaire a, en outre, participé à l'audition de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire de l'Hôpital Montfort<sup>[3]</sup> afin de faire valoir l'importance, pour la communauté franco-ontarienne, de disposer d'institutions qui s'appliquent à assurer sa vitalité et son épanouissement.
- La Commissaire est aussi intervenue dans le recours de certaines municipalités de la région montréalaise qui contestaient la loi sur les fusions municipales<sup>[4]</sup>. Son intervention cherchait à faire clarifier les obligations constitutionnelles qui incombent au gouvernement du Québec en vertu du paragraphe 16(3) de la *Charte* en matière de progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais et en vertu du principe constitutionnel non écrit de la protection des minorités linguistiques<sup>[5]</sup>. Enfin, son intervention dans le recours de la Fédération franco-ténoise devant la Cour d'appel fédérale visait à faire reconnaître les obligations linguistiques des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Canada à l'égard de la minorité francophone<sup>[6]</sup>.

---

[1] À noter qu'à la suite d'un protocole d'entente conclu avec Air Canada et le syndicat concerné, la Commissaire s'est désistée de deux recours entrepris en 1996 à l'encontre d'Air Canada : *Le Commissaire aux langues officielles et Air Canada (Halifax)*, Cour fédérale, T-1989-96; *Le Commissaire aux langues officielles et Air Canada (Pearson)*, Cour fédérale, T-2043-96.

[2] *Quigley et Canada (Chambre des communes)*, Cour fédérale, T-2395-00.  
[http://www.ocol-clo.gc.ca/factum\\_f\\_t-2395-00.htm](http://www.ocol-clo.gc.ca/factum_f_t-2395-00.htm)

[3] *Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé)* (2001), 56 R.J.O. (3<sup>e</sup>) 577 (C.A.).

[4] *Baie d'Urfé (Ville) c. Québec (Procureur général)*, [2001] J.Q. n° 2954 (C.S.), [2001] J.Q. n° 4821 (C.A.) et [2001] J.Q. n° 4916 (C.A.).

[5] Ce principe non écrit de la protection des minorités a été élaboré par la Cour suprême dans le *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, [1998] 2 R.C.S. 217, et subséquemment par la Cour d'appel de l'Ontario dans l'arrêt Montfort (précité à la note 3) et par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'arrêt *Moncton (Ville) c. Charlebois*, 2001 NBCA 117.

[6] *Fédération Franco-Ténoise c. Canada*, [2001] 3 C.F. 641 (C.A.).

---

## Secteur information, recherche et analyse

- La Commissaire a attaché une grande importance à ses relations avec les comités parlementaires lui permettant de jouer pleinement son rôle d'agente du Parlement, et de voir à ce que les institutions respectent les dispositions de la *Loi*. Elle a dû appuyer en temps opportun les travaux des parlementaires pour influencer de façon positive les projets de loi afin d'inclure, le cas échéant, des dispositions qui tiennent compte de la dualité linguistique comme facteur incontournable du tissu social canadien. Au cours de l'année visée, la Commissaire est intervenue six fois auprès de divers comités de la Chambre des communes et du Sénat pour faire valoir son point de vue sur des sujets ayant une incidence marquée sur la dualité linguistique. En plus de ses interventions régulières devant le Comité mixte permanent des langues officielles, la Commissaire a comparu devant le Comité mixte permanent de la citoyenneté et de l'immigration et le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles. Ces interventions lui ont donné l'occasion de mobiliser le gouvernement et l'administration en vue d'une promotion plus efficace du développement des communautés et de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.
- La Commissaire a participé à bon nombre d'initiatives visant à appuyer les institutions et à renforcer l'identité et le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Mentionnons la saga de l'Hôpital Montfort, où la Commissaire s'est prononcée publiquement à maintes reprises et est intervenue en Cour d'appel pour la sauvegarde de l'institution. Les répercussions de cette grande victoire collective dépasseront vraisemblablement les frontières de l'Ontario et inciteront les provinces et les territoires à adopter des mesures qui favorisent le développement et l'épanouissement de leur communauté minoritaire de langue officielle. Autre exemple : l'intervention de la Commissaire auprès de la Commission Romanow pour lui rappeler l'importance de la dimension linguistique des soins de santé et pour l'inciter, dans son rapport final, à tenir compte de cet aspect. Les activités de liaison – à la fois avec les institutions et les communautés – permettent au Commissariat, dans la mesure de ses moyens, de faciliter les communications et les collaborations fructueuses entre elles. En tant que conscience linguistique des Canadiens et des Canadiennes, la Commissaire entend continuer de sonner l'alarme chaque fois que l'épanouissement des communautés de langue officielle est menacé par une politique ou une décision administrative inconsidérée.
- Dans le même esprit, le Commissariat a continué d'améliorer ses communications avec les communautés majoritaires pour comprendre leurs inquiétudes et leur point de vue et mieux informer le public en général et les décideurs provinciaux et municipaux des avantages liés à l'égalité de statut des deux langues officielles en tant que valeur fondamentale de notre société. À titre d'exemple, rappelons les interventions de la Commissaire dans la cause pour contester la validité constitutionnelle des dispositions de la loi 171 rendant plus exigeantes les conditions

---

relatives à l'octroi du statut bilingue aux municipalités au Québec. La Commissaire estimait que les nouveaux critères réduisent les droits linguistiques des personnes d'expression anglaise. Le juge de première instance de la Cour d'appel a finalement reconnu que le fait qu'une municipalité se voit refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime peut constituer une violation de l'article 16 de la *Charte*.

- La Commissaire a rendu publique son étude sur l'immigration et la dualité linguistique canadienne. Malgré l'importance grandissante de l'immigration pour assurer la croissance démographique du Canada, les décideurs n'ont pas nécessairement évalué l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique et l'avenir du Canada. Les résultats de cette étude démontraient, entre autres, une absence d'efforts pour recruter des immigrants francophones dans les communautés de langue officielle vivant à l'extérieur du Québec. Voir le site Internet <http://www.ocol-clo.gc.ca>.
- Une nouvelle étude a mis à jour toute la problématique entourant le développement du français dans Internet. Cette étude, assortie de dix-neuf recommandations, cherche à mobiliser les ministères et les organismes fédéraux pour accroître la masse critique des contenus en français dans Internet, développer les industries de la langue et améliorer la vitrine de la dualité linguistique sur la scène internationale. Voir le site Internet <http://www.ocol-clo.gc.ca>.
- Le Commissariat a appuyé de façon continue les interventions publiques de la Commissaire en élaborant des stratégies, des analyses médiatiques, des discours et des communiqués qui auront permis de mieux informer les intervenants de l'administration publique fédérale, les parlementaires et la population canadienne. La Commissaire a prononcé trente-trois allocutions publiques, accordé deux cent cinquante entrevues aux médias, diffusé onze communiqués et publié une vingtaine de lettres dans les journaux. Nous avons dénombré plus de mille huit cents mentions de la Commissaire et du Commissariat dans les médias nationaux. Le Commissariat a produit une cinquantaine d'annonces publicitaires pour faire connaître ses services et mieux promouvoir les langues officielles. Voir le site Internet <http://www.ocol-clo.gc.ca>.
- En outre, le Commissariat a tenu un stand d'information dans douze foires et expositions à la grandeur du pays, notamment aux Regina Buffalo Days, aux Jeux du Canada à London, au Salon Éducation Formation Emploi de Montréal et au Moncton Home Show. Le stand a attiré un public de tout âge, dont de nombreux jeunes, et a accru la visibilité du Commissariat. En plus du Rapport annuel et des études spéciales, plusieurs produits de communication (affiches, dépliants, vignettes et autres outils de promotion) ont été réalisés et distribués aux partenaires et aux clients.
- Parmi d'autres activités de promotion des langues officielles, le Commissariat s'est associé à l'attribution de divers prix dont le Prix de traduction de la Quebec Writers'

---

Federation et le Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance, en collaboration avec l'Association canadienne d'éducation en langue française (ACELF), à l'occasion de la Semaine nationale de la francophonie.

- Le Commissariat a vu à ce qu'on tienne compte des questions reliées aux langues officielles dans des activités d'importance nationale et internationale, notamment au Sommet des Amériques à Québec et aux Championnats du monde d'athlétisme à Edmonton. Le Commissariat a également contribué au contenu et au succès du Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles que les conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique ont organisé à Charlottetown et a assuré, de concert avec les intervenants des institutions assujetties à la *Loi*, le suivi relativement aux engagements pris lors de cette rencontre.
- Le Commissariat a collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique à un projet pilote visant à accroître la prise de conscience à l'égard des obligations linguistiques et à améliorer la qualité du service, dans les deux langues officielles, dans les bureaux désignés bilingues de la Colombie-Britannique.
- Le Commissariat a aussi élaboré, de concert avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC), une stratégie pour sensibiliser davantage les cadres supérieurs du Ministère à leurs obligations en matière de langues officielles aux termes de la partie VII de la *Loi*. Lors de ses rencontres avec le sous-ministre du MAINC, la Commissaire a insisté sur les responsabilités du Ministère concernant le développement communautaire des peuples du Nord conformément à la *Loi*.
- La Commissaire a soutenu la reconnaissance réelle du statut bilingue de la 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.

## **Secteur des services corporatifs**

- Le Commissariat n'a pas échappé au phénomène de l'évolution technologique et des changements dans le rôle de l'État. Il s'est assuré de poursuivre la constitution d'une organisation dont la structure, l'infrastructure et le mode de fonctionnement permettent la mise en œuvre efficace d'une démarche renouvelée dans l'exécution du mandat de la Commissaire.
- Le Commissariat continue d'améliorer son approche stratégique en technologie de l'information et de gestion de l'information en intégrant le système de gestion des dossiers au système d'enquêtes et de gestion des plaintes. Ce système fusionnera tous les systèmes de gestion de l'information. De plus, la mise à jour du système d'accès à distance fournit un meilleur accès aux données.

- 
- Dans le cadre de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur, le Commissariat a évalué ses capacités de gérer et celles de déterminer les différents secteurs requérant l'amélioration de leurs pratiques. Le Commissariat en est maintenant à l'étape de l'établissement d'un plan d'action.

---

# **ANNEXES**

## **ANNEXE A - CONSOLIDATION DE RAPPORTS**

### **GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT**

Le Commissariat a fait l'essai de la toute récente version du Système informatisé de gestion du matériel (SIGM). La décentralisation de son utilisation sera lancée dès que la nouvelle infrastructure informatique sera parachevée. Rappelons que la mise en œuvre du SIGM vise à obtenir : 1) une interface en temps réel avec le Système financier ministériel commun; 2) une fonctionnalité accrue de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences en matière de production de données comptables sur l'amortissement; 3) une 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 2001-2002* se chiffraient à 11,3 millions de dollars. Par l'entremise des budgets supplémentaires des dépenses, le Commissariat a reçu une somme supplémentaire de 3,9 millions de dollars, qui comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux, pour des autorisations totales de 15,2 millions de dollars. Parmi les postes les plus importants dans les budgets supplémentaires, notons :

- 289 000 \$ pour le report de fonds de l'exercice 2000-2001;
- 575 000 \$ pour compenser l'incidence des conventions collectives;
- 2 795 000 \$ par l'intermédiaire d'une soumission au Conseil du Trésor, pour améliorer l'infrastructure des technologies de l'information, établir un plan stratégique de communication et augmenter le budget initial de fonctionnement du Commissariat;
- 59 000 \$ au crédit législatif pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

---

## 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'activités, comme ils sont présentés dans le *Rapport sur les plans et priorités 2001-2002* 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	2001-2002		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<b>Commissariat</b>			
25 Dépenses de programme	9 944,0	13 793,8	13 415,0
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	4,8	0,0
(S) Cotisations aux régimes d'avantages sociaux	1 391,0	1 450,0	1 450,0
<b>Total</b>	<b>11 335,0</b>	<b>15 248,6</b>	<b>14 865,0</b>

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 la répartition des dépenses totales prévues, des autorisations (en italique) et des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2001-2002, 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
<b>Plaintes et enquêtes</b>							
(Dépenses prévues)	69,0	5 982,0	0	0	5 982,0	0	5 982,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>63,0</i>	<i>4 723,5</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4 723,5</i>	<i>0</i>	<i>4 723,5</i>
<b>(Dépenses réelles)</b>	<b>53,4</b>	<b>4 621,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4 621,5</b>	<b>0</b>	<b>4 621,5</b>
<b>Information, recherche et analyse</b>							
(Dépenses prévues)	21,0	1 905,0	0	0	1 905,0	0	1 905,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>45,0</i>	<i>4 380,8</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4 380,8</i>	<i>0</i>	<i>4 380,8</i>
<b>(Dépenses réelles)</b>	<b>36,2</b>	<b>4 071,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4 071,4</b>	<b>0</b>	<b>4 071,4</b>
<b>Services corporatifs</b>							
(Dépenses prévues)	34,0	3 448,0	0	0	3 448,0	0	3 448,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>37,0</i>	<i>6 144,3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>6 144,3</i>	<i>0</i>	<i>6 144,3</i>
<b>(Dépenses réelles)**</b>	<b>35,0</b>	<b>6 171,9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6 171,9</b>	<b>0</b>	<b>6 171,9</b>
<b>Total</b>							
(Dépenses prévues)	124,0	11 335,0	0,0	0,0	11 335,0	0,0	11 335,0
<i>(Autorisations totales)</i>	<i>145,0</i>	<i>15 248,6</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>15 248,6</i>	<i>0,0</i>	<i>15 248,6</i>
<b>(Dépenses réelles)</b>	<b>124,6</b>	<b>14 865,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>14 865,0</b>	<b>0,0</b>	<b>14 865,0</b>
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>							
(Dépenses prévues)							1 573,0
<i>(Autorisations totales)</i>							<i>1 573,0</i>
<b>(Dépenses réelles)</b>							<b>1 699,2</b>
<b>Coût net du programme</b>							
(Dépenses prévues)							12 908,0
<i>(Autorisations totales)</i>							<i>16 821,6</i>
<b>(Dépenses réelles)</b>							<b>16 564,2</b>

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

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

\*\* Comprend un montant de 1 450 000 \$ pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

---

### 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 2001-2002 et les dépenses réelles figurant dans les *Comptes publics*.

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

Secteur d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Plaintes et enquêtes	4 869,2	4 059,7	5 982,0	4 723,5	4 621,5
Information, recherche et analyse	1 632,7	2 693,4	1 905,0	4 380,8	4 071,4
Services corporatifs	4 957,3	5 814,3	3 448,0	6 144,3	6 171,9*
<b>Total des dépenses</b>	<b>11 459,2</b>	<b>12 567,4</b>	<b>11 335,0</b>	<b>15 248,6</b>	<b>14 865,0</b>

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

\* Comprend un montant de 1 450 000 \$ pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

---

## ANNEXE D - AUTRES RENSEIGNEMENTS

### POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS ET SITE WEB

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

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

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