



Rapport ministériel sur le rendement

2013-2014

Commissariat aux langues officielles

L'honorable Denis Lebel
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le
président du Conseil privé de la Reine pour le Canada, 2014

N° de cat. SF1-1/2014F-PDF
ISSN 2368-5654

Ce document est disponible sur le site Web du Commissariat aux
langues officielles au
<http://www.ocol-clo.gc.ca>

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Table des matières

Avant-propos.....	i
Message du commissaire aux langues officielles	1
Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation	3
Profil de l'organisation.....	3
Contexte organisationnel.....	3
Dépenses réelles	9
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental.....	11
Tendances relatives aux dépenses du Commissariat.....	12
Budget des dépenses par crédit voté	12
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique	13
Résultat stratégique	13
Programme 1 : Protection des droits linguistiques.....	13
Programme 2 : Promotion de la dualité linguistique.....	17
Services internes.....	23
Section III : Renseignements supplémentaires	27
Faits saillants des états financiers	27
États financiers	30
Tableaux de renseignements supplémentaires	30
Dépenses fiscales et évaluations	31
Section IV : Coordonnées de l'organisation	33
Annexe : Définitions	35
Notes de fin de document	39

Avant-propos

Le rapport ministériel sur le rendement fait partie de la série de documents budgétaires. Ces documents appuient les lois de crédits, qui précisent les montants pouvant être dépensés par le gouvernement et à quelles fins générales. Les documents budgétaires comptent trois parties.

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales.

Partie II – Le budget principal des dépenses décrit les ressources financières requises au prochain exercice pour chaque ministère, organisme et société d'État.

Partie III – Les plans de dépenses des ministères sont constitués de deux documents. Le rapport sur les plans et les priorités (RPP) est un plan de dépenses établi par chaque ministère et organisme qui reçoit des crédits parlementaires (à l'exception des sociétés d'État). Ce rapport présente des renseignements détaillés, pour une période de trois ans commençant à l'exercice indiqué dans le titre du rapport, sur les priorités, les résultats stratégiques, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises. Le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) dresse un bilan du rendement réel obtenu par chaque ministère et organisme au cours du plus récent exercice terminé, en fonction des plans, des priorités et des résultats attendus énoncés dans son propre RPP. Le RMR informe les parlementaires et la population des résultats obtenus par les organisations pour les Canadiens.

Le budget supplémentaire des dépenses renferme en outre des renseignements sur les besoins relatifs aux dépenses qui n'étaient pas suffisamment définis pour être inclus dans le budget principal des dépenses ou qui ont ultérieurement été précisés afin de rendre compte de l'évolution de programmes et de services donnés.

L'information financière présentée dans le RMR provient directement des autorisations décrites dans le budget principal des dépenses et des renseignements fournis dans le RPP sur les dépenses prévues. Cette information financière correspond à celle fournie dans les Comptes publics du Canada. Ceux-ci renferment l'État consolidé de la situation financière, l'État consolidé des résultats et du déficit accumulé, l'État consolidé de la variation de la dette nette et l'État consolidé des flux de trésorerie du gouvernement du Canada, de même que des renseignements détaillés des opérations financières ventilés par portefeuille ministériel pour un exercice donné. Deux types d'information financière présentée dans le RMR proviennent des Comptes publics du Canada : les autorisations budgétaires disponibles pour emploi au nouvel exercice par une organisation qui reçoit des crédits parlementaires, et les autorisations utilisées lors de cet exercice. Ces dernières autorisations correspondent aux dépenses réelles décrites dans le RMR.

La *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats* du Conseil du Trésor favorise une plus grande concordance de l'information sur le rendement présentée dans les RMR, les autres documents budgétaires et les Comptes publics du Canada. Pour les organisations qui reçoivent des crédits parlementaires, la Politique définit l'architecture d'alignement des programmes comme une structure par rapport à laquelle l'information sur le rendement financier et non financier est fournie aux fins des documents budgétaires et des rapports au Parlement. Peu importe si l'organisation présente l'information dans le budget principal des dépenses, le RPP, le RMR ou les Comptes publics du Canada, la même structure est utilisée.

Dans le but de mieux appuyer les décisions sur les crédits, un certain nombre de changements ont été apportés aux RMR en 2013-2014. Le RMR présente maintenant les renseignements sur les finances, les ressources humaines et le rendement dans la section II, au niveau le plus bas de l'architecture d'alignement des programmes, le cas échéant.

Le format et la terminologie du RMR ont également été modifiés afin de le rendre plus clair et cohérent et de mettre davantage l'accent sur l'information du budget des dépenses et des Comptes publics. De plus, l'information ministérielle concernant la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été regroupée dans un nouveau tableau de renseignements supplémentaires qui sera affiché sur le site Web du ministère. Ce tableau comprend tous les éléments de la Stratégie qui étaient auparavant fournis dans les RMR et les sites Web ministériels, y compris les rapports sur l'écologisation des opérations gouvernementales et les évaluations environnementales stratégiques. La section III du rapport fournira un lien vers le nouveau tableau dans le site Web du ministère. Enfin, les définitions des termes utilisés sont maintenant fournies en annexe.

Message du commissaire aux langues officielles

J'ai le plaisir de vous présenter notre *Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014* où vous trouverez un sommaire des réalisations du Commissariat aux langues officielles pour cet exercice.

Dès le début de mon second mandat de trois ans, nous avons lancé une stratégie sur l'intégration de la dualité linguistique dans les événements sportifs et culturels d'envergure, afin que les comités organisateurs, en particulier ceux qui reçoivent des fonds fédéraux, respectent pleinement la dualité linguistique canadienne. Cette stratégie, dont la mise en œuvre s'échelonne sur plusieurs années, a mis l'accent, en 2013-2014, sur les premiers préparatifs visant la célébration du 150^e anniversaire de la Confédération en 2017, et sur les activités de planification communautaire en vue des Jeux panaméricains et parapanaméricains de Toronto en 2015 et des Jeux d'été du Canada de Sherbrooke, ceux-ci s'étant tenus en 2013.



Nous avons élaboré une stratégie d'interventions auprès de Citoyenneté et Immigration Canada et d'autres acteurs-clés engagés dans le recrutement et l'intégration de nouveaux arrivants au sein des communautés de langue officielle. Nous avons lancé une étude sur la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures, laquelle propose notamment des modifications au processus de nomination des juges afin de garantir les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes devant les tribunaux.

Nos enquêtes, qui mènent à des recommandations destinées aux institutions fédérales, donnent des résultats, notamment cette année. Le renversement de la décision de fermer le Centre secondaire de sauvetage maritime de Québec est un résultat direct de la persévérance en cours d'enquête et lors des suivis aux recommandations émises. Le traitement des plaintes dans des délais raisonnables demeure un objectif important. Pour l'atteindre, nous avons appliqué une stratégie de réduction du nombre de dossiers en inventaire.

Nos bureaux de l'administration centrale sont maintenant situés dans un nouvel édifice moderne et écologique qu'occupent également d'autres agents du Parlement, facilitant ainsi la collaboration entre eux. Le Commissariat a mis en ligne un nouveau site Web pour mieux informer les Canadiennes et les Canadiens de leurs droits linguistiques et des occasions que leur offre la dualité linguistique, et aussi pour mieux satisfaire aux besoins de l'organisation.

Graham Fraser

Section I : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Commissaire : Graham Fraser

Année de création : 1970

Principales autorités législatives : Paragraphe 56(1) de la *Loi sur les langues officielles*ⁱ

Autre : Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution de la Chambre des communes et du Sénat. Il relève directement du Parlement.

Contexte organisationnel

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de veiller à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada est responsable de déposer au Parlement les rapports administratifs du Commissariat, y compris le Rapport sur les plans et les priorités et le Rapport ministériel sur le rendement.

Responsabilités

L'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* énonce ce qui suit :

Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En vertu de la *Loi*, le commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité de statut et d'usage 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*;
- l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes

1. **Résultat stratégique** : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

1.1 **Programme** : Protection des droits linguistiques

1.2 **Programme** : Promotion de la dualité linguistique

Services internes

Priorités organisationnelles

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014*, le Commissariat avait déterminé quatre priorités organisationnelles où des progrès significatifs devaient être réalisés au cours de l'exercice afin d'appuyer pleinement le résultat stratégique du Commissariat. Les principales réalisations à chacune de ces priorités sont présentées dans la section I du présent rapport, alors que la section II offre d'autres accomplissements.

Priorité	Type ¹	Résultat stratégique ou programmes
1. Intervenir auprès du gouvernement et d'autres principaux intervenants afin que leurs actions visant la dualité linguistique joignent les Canadiens et les Canadiennes.	Nouvelle	Cette priorité est liée au résultat stratégique suivant du Commissariat : les droits garantis en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.
Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?		
En 2013-2014, le Commissariat a lancé une stratégie sur l'intégration de la dualité linguistique dans les événements sportifs et culturels d'envergure, afin que les comités organisateurs, en particulier ceux qui reçoivent des fonds fédéraux, respectent pleinement la dualité linguistique canadienne. Cette stratégie, dont la mise en œuvre s'échelonne sur plusieurs années, a mis l'accent, en 2013-2014, sur les premiers préparatifs visant la célébration du 150 ^e anniversaire de la Confédération en 2017, et sur les activités de planification communautaire en vue des Jeux panaméricains et		

¹ Les différents types de priorités sont les suivants : priorité déjà établie – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par le rapport; priorité permanente – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité nouvelle – établie au cours de l'exercice visé par le RMR ou le RPR.

Priorité	Type ¹	Résultat stratégique ou programmes
		<p>parapanaméricains de Toronto en 2015 et des Jeux d'été du Canada de Sherbrooke, ceux-ci s'étant tenus en 2013. Par exemple, le Commissariat a participé à des conférences organisées par CBC/Radio-Canada, les Fondations communautaires du Canada et VIA Rail Canada qui visaient à lancer une discussion nationale sur le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne. De plus, le Commissariat a mis de l'avant, sur GCconnex, une nouvelle plateforme pour échanger de l'information sur les langues officielles et les événements sportifs et culturels au Canada. Il a élaboré un guide pour l'organisation d'événements culturels et commémoratifs d'envergure nationale et internationale qui sera publié au premier trimestre de 2014-2015.</p> <p>Le Commissariat a participé aux consultations des États généraux sur le postsecondaire en Ontario français lancées par le Regroupement étudiant franco-ontarien en partenariat avec l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario et la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne. Le Commissariat a aussi développé et commencé à donner une série de présentations dans les écoles dans la région de l'Atlantique et au Manitoba sur l'importance de la dualité linguistique canadienne. Quant au projet d'exploration de l'offre de programmes de langue seconde dans les collèges canadiens, le Commissariat ne le poursuivra pas. Il a décidé que ce projet était en périphérie du mandat du commissaire et que d'autres organismes seraient plus en mesure de satisfaire à ce besoin.</p> <p>Le Commissariat a en outre mené, en collaboration avec Statistique Canada, une analyse statistique qui établit le paysage linguistique des villes d'Ottawa et de Gatineau. Le commissaire entend poursuivre ses rencontres et exercer son rôle d'influence en 2014-2015 afin d'appuyer les efforts menant à la reconnaissance de l'anglais et du français comme langues officielles dans la capitale nationale du Canada.</p>
<p>2. Intervenir de façon ciblée auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour assurer la protection des droits linguistiques dans un contexte de restrictions budgétaires et de modernisation des services.</p>	<p>Nouvelle</p>	<p>Cette priorité est liée au résultat stratégique suivant du Commissariat : les droits garantis en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.</p>
<p>Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?</p>		
<p>Le Commissariat a procédé à une analyse horizontale des constats faits dans le cadre de six enquêtes relatives aux restrictions budgétaires dans la fonction publique. Les résultats de l'analyse seront intégrés au <i>Rapport annuel 2013-2014</i>. On a aussi intensifié la vigie, notamment auprès des conseils fédéraux régionaux, quant à la place qu'occupent les langues officielles au gouvernement fédéral dans le contexte des compressions budgétaires. Ceci permet de cerner les tendances des compressions et leur incidence sur le maintien des droits linguistiques et l'avancement de la dualité linguistique afin que le Commissariat mène ensuite des interventions efficaces.</p>		
<p>Le Commissariat a évalué la mesure dans laquelle neuf institutions fédérales clés se conforment à leur obligation d'offrir au public un service de qualité égale dans les deux langues officielles, en comparaison avec leur conformité passée, afin de mesurer l'effet des interventions du commissaire. Les résultats de l'évaluation seront également intégrés au <i>Rapport annuel 2013-2014</i>.</p>		
<p>Le Commissariat a maximisé le rôle du commissaire devant les tribunaux en intervenant ou en prenant l'initiative de recours judiciaires pour protéger les droits linguistiques et clarifier les obligations linguistiques de certaines institutions fédérales. Consulter la section II pour de l'information sur les causes plaidées en 2013-2014.</p>		
<p>Le Commissariat a commencé à recueillir de l'information auprès des principales parties (institutions fédérales, communautés de langue officielle) touchées par les obligations linguistiques révisées des bureaux gouvernementaux à la suite du recensement de 2011, afin d'en évaluer les répercussions et de prendre les mesures appropriées. En janvier 2014, le Secrétariat du Conseil du Trésor a effectué une première mise à jour de la base de données Burolis et a informé le Commissariat des répercussions des modifications qu'il y avait apportées après le recensement. Ces</p>		

Priorité	Type ¹	Résultat stratégique ou programmes
répercussions touchent les services en région et la façon dont on entend pallier l'incidence ressentie. Le Commissariat poursuit son travail et compte intervenir auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de la prochaine année.		
<p>3. Intervenir auprès du gouvernement et de certaines institutions fédérales pour que les communautés de langue officielle puissent bénéficier de l'impact de l'immigration sur leur vitalité.</p>	Nouvelle	<p>Cette priorité est liée au résultat stratégique suivant du Commissariat : les droits garantis en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.</p>
<p>Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?</p> <p>Le Commissariat a élaboré une stratégie d'interventions auprès de Citoyenneté et Immigration Canada et d'autres acteurs-clés engagés dans le recrutement et l'intégration de nouveaux arrivants au sein des communautés de langue officielle. Le volet portant sur l'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire est maintenant muni d'un plan d'action lié aux interventions. Un plan d'action s'appliquant à l'immigration dans les communautés anglophones en situation minoritaire est en voie de développement. De plus, un comité de travail composé de participants des bureaux du Commissariat de la région de Québec et de la région de la capitale nationale, ainsi que de la Ville de Québec, préparent un événement sur l'immigration qui se tiendra en septembre 2014.</p> <p>Dans son rapport annuel de 2012-2013, le commissaire a recommandé à Citoyenneté et Immigration Canada de mettre en œuvre une initiative qui donnerait suite au <i>Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire</i>. Le commissaire a rencontré l'honorable Chris Alexander, ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, après le lancement de son rapport annuel.</p>		
<p>4. Gérer efficacement une période d'importantes transitions tout en favorisant un environnement de travail sain.</p>	Nouvelle	<p>Cette priorité est liée au programme des Services internes.</p>
<p>Quels progrès ont été réalisés à l'égard de cette priorité?</p> <p>Le commissaire Fraser ayant accepté un second mandat de trois ans, le travail entamé s'est poursuivi sans interruption.</p> <p>Le Commissariat a mené à bien le déménagement de ses bureaux de l'administration centrale, maintenant situés au 30, rue Victoria à Gatineau (Québec) – un emplacement qu'occupent également d'autres agents du Parlement, ce qui facilite la collaboration entre eux. Le déménagement a eu lieu le 14 mars 2014, avec un minimum d'interruption des services. Une stratégie de gestion du changement fut élaborée et mise en œuvre afin de faciliter la transition vers le milieu de travail 2.0.</p> <p>Toujours en mars 2014, le Commissariat a mis en ligne un nouveau site Web pour mieux informer les Canadiennes et les Canadiens de leurs droits linguistiques et des occasions que leur offre la dualité linguistique, et aussi pour mieux satisfaire aux besoins de l'organisation.</p>		

Analyse des risques

Le *Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014* précisait trois risques stratégiques susceptibles d'influer sur le rendement du Commissariat durant cet exercice. Le tableau ci-dessous énumère ces risques ainsi que la stratégie d'intervention ou les mesures d'atténuation qui ont été prévues pour

chacun d'eux. Le texte à la suite du tableau décrit les facteurs propres au contexte dans lequel le Commissariat exerce les activités qui ont suscité ces risques.

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
<p>1. Risque que le Commissariat n'ait pas la capacité suffisante pour répondre aux attentes des parlementaires, du public et des institutions fédérales</p>	<p>La mise en œuvre de la stratégie visant la réduction du nombre de dossiers d'enquête en inventaire se poursuit. Une révision des processus d'affaires est en cours afin d'optimiser les opérations et de mieux répondre aux attentes.</p> <p>Le site Web du Commissariat affiche ses normes de service en ce qui a trait au traitement des plaintes, à la réponse aux demandes de renseignements et à la qualité du service. Un tableau de bord sur les enquêtes produit un rapport mensuel sur l'atteinte des normes, permettant un suivi étroit.</p> <p>Le Commissariat a appliqué une stratégie financière pour mieux utiliser ses ressources, notamment pour les besoins ponctuels.</p> <p>Afin de mieux outiller les employés et d'améliorer leur productivité par un meilleur accès à l'information, le Commissariat a continué à utiliser son nouveau système de gestion de l'information en élaborant des procédures de gestion de l'information pour ses processus d'affaires.</p>	<p>Résultat stratégique</p>
<p>2. Risque que la pertinence des interventions du commissaire et de ses pouvoirs d'influence soit remise en question</p>	<p>Le Commissariat a élaboré et exécuté une stratégie visant les majorités linguistiques. La stratégie comprend des éléments comme la promotion de l'enseignement de la langue seconde, la création d'un milieu de travail propice à l'emploi des deux langues officielles, une meilleure acceptation des deux langues officielles dans les différents aspects de la vie de la Ville d'Ottawa, etc. Le travail en ce sens se poursuivra en 2014-2015.</p> <p>Le Commissariat a déployé beaucoup d'efforts en 2013 et 2014 afin de concevoir du contenu pour les médias sociaux et d'améliorer sa façon de joindre les publics prioritaires en ce qui concerne l'importance et la valeur de la dualité linguistique. Ainsi, une campagne d'information en ligne visant le public voyageur et ses droits linguistiques a eu lieu entre janvier et mars 2014; la campagne sera évaluée en 2014-2015.</p> <p>Le Commissariat a complété la mise en œuvre de son modèle régional afin de maximiser l'incidence de ses</p>	<p>Résultat stratégique</p>

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
	<p>interventions à travers le pays. Le modèle vise spécifiquement l'adoption d'une approche de travail équilibrée entre les communautés de langue officielle en situation majoritaire et celles qui se trouvent en situation minoritaire ainsi que les institutions fédérales. Il comporte le développement de plans d'action correspondant aux objectifs organisationnels du Commissariat et la collaboration entre les différentes unités de l'organisation.</p> <p>Le Commissariat continue de se prévaloir des recours judiciaires et en fait une utilisation encore plus proactive et stratégique que par le passé. Par exemple, le commissaire a décidé d'interjeter appel conjointement avec les personnes ayant déposé la plainte devant la Cour suprême du Canada, dans un affaire importante concernant le statut de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans le contexte des vols internationaux. Il a présenté ses arguments devant la Cour le 26 mars dernier. Il analyse aussi actuellement la portée du pouvoir d'enquête du Commissariat et élaborera des outils en 2014-2015, lesquels aideront les vérificateurs et les enquêteurs à maximiser l'usage des pouvoirs et des mécanismes d'intervention.</p>	
<p>3. Risque quant au maintien de l'indépendance du commissaire comme agent du Parlement</p>	<p>Le Commissariat continue de gérer ce risque en participant activement aux discussions sur l'indépendance des agents du Parlement par le truchement du Groupe de travail des agents du Parlement. Il détermine également, de façon proactive, avec quels services et organismes il pourrait partager des services.</p> <p>Le Commissariat profite de toutes les occasions pour clarifier, auprès des intervenants-clés, son statut d'indépendance, particulièrement dans le contexte des services partagés (par exemple, en transigeant avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les rapports d'imputabilité).</p> <p>Le Commissariat profite également de chaque occasion, notamment des comparutions parlementaires, pour exprimer ses préoccupations quant au maintien de l'indépendance des agents du Parlement lors du regroupement des services entre les agents du Parlement et les institutions fédérales.</p> <p>Le Commissariat se sert de son Comité de vérification et d'évaluation pour préserver son indépendance. Non seulement discute-t-il des questions relatives aux risques, aux audits et aux évaluations avec ce comité, mais il informe également ce dernier des activités qu'il entreprend en</p>	<p>Résultat stratégique</p>

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
	matière de protection des droits linguistiques et de promotion de la dualité linguistique.	

L'exécution du mandat du Commissariat risque d'être entravée par les risques susmentionnés, lesquels dépendent de plusieurs facteurs :

- Le Commissariat prévoit une hausse de la demande de services (notamment en matière de plaintes et de demandes de renseignements) du fait que le Web y facilite l'accès.
- Dans un contexte de restrictions budgétaires, les ministères fédéraux ont des défis à surmonter en ce qui concerne le respect leurs obligations linguistiques, alors que les organismes porte-parole des communautés de langue officielle en situation minoritaire se sentent vulnérables et moins disposés à poser des questions sur les décisions des ministères les affectant.
- Les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* ne permettant pas au Commissariat d'instruire de plaintes qui mettent en cause les décisions du Conseil du Trésor et du Conseil privé, certaines plaintes médiatisées furent jugées non recevables. Des plaignants ont remis en question l'utilité du pouvoir d'enquête du commissaire et déploré le fait que la *Loi* impose de telles limites.
- Le projet de loi C-520, *Loi sur l'impartialité politique des agents du Parlement*, risque d'avoir une incidence sur l'indépendance du commissaire et sur sa capacité d'exécuter son mandat.

Dépenses réelles

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues)
23 871 668	24 626 862	25 261 261	24 187 763	(439 099)

Ressources humaines (équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (réel moins prévu) 2013-2014
163	167	4

Sommaire du rendement budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (dollars)

Résultat stratégique, programmes et Services internes	Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2011-2012
Résultat stratégique 1 : Les droits garantis en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.								
Programme 1 : Protection des droits linguistiques	6 694 325	6 791 322	6 908 668	6 908 668	6 810 607	6 527 651	6 321 862	7 058 731
Programme 2 : Promotion de la dualité linguistique	6 527 005	6 958 643	7 223 981	7 223 981	6 662 367	7 033 889	6 494 480	6 537 097
Total partiel	13 221 330	13 749 965	14 132 649	14 132 649	13 472 974	13 561 540	12 816 342	13 595 828
Services internes	10 650 338	10 876 896	6 855 534	6 855 534	11 788 287	10 626 223	8 317 674	8 759 208
Total partiel								
Total	23 871 668	24 626 862	20 988 183	20 988 183	25 261 261	24 187 763	21 134 016	22 355 036

Les dépenses réelles de 2013-2014 sont très proches de ce qui avait été prévu. En 2013-2014, les Services internes ont reçu un financement unique qui a servi à défrayer le coût du déménagement des bureaux de l'administration centrale à Gatineau. Ce déménagement a coûté environ 2,8 millions de dollars. Cette somme sera remboursée sur une période de neuf ans grâce à une réduction des niveaux de référence. C'est pour cette raison que, dans le cadre de ce remboursement, les dépenses prévues pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016 sont réduites de 325 000 \$ par année.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

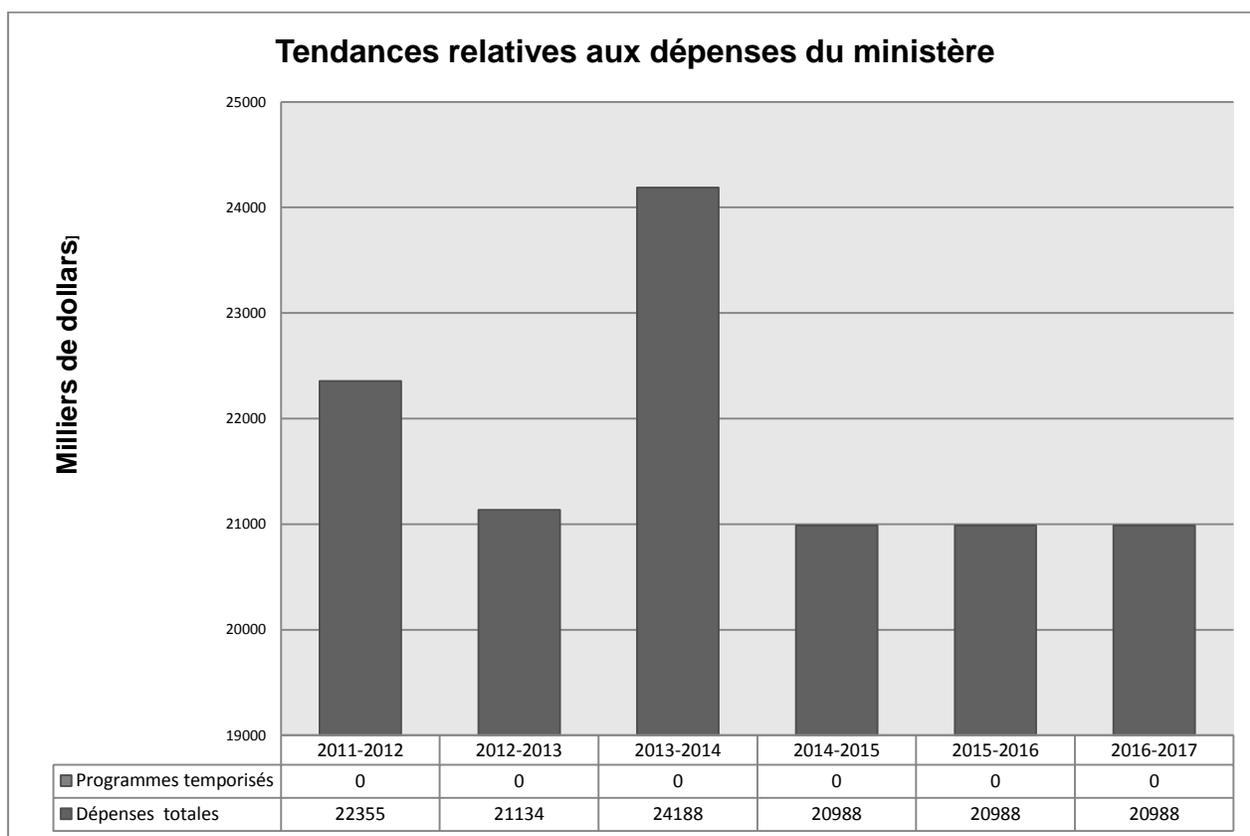
Harmonisation des dépenses réelles pour 2013-2014 avec le cadre pangouvernementalⁱⁱ (dollars)

Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses réelles 2013-2014
1. Les droits garantis en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.	1.1 : Protection des droits linguistiques	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute	6 527 651
	1.2 : Promotion de la dualité linguistique	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute	7 033 889

Total des dépenses par secteur de dépenses (dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues	Total des dépenses réelles
Affaires économiques	0	0
Affaires sociales	0	0
Affaires internationales	0	0
Affaires gouvernementales	13 749 965	13 561 540

Tendances relatives aux dépenses du Commissariat



En temps normal, les dépenses du Commissariat ne fluctuent pas beaucoup d'un exercice financier à l'autre. En 2013-2014, les dépenses ont augmenté de façon inhabituelle en raison du déménagement des bureaux de l'administration centrale dans un nouvel édifice situé au 30, rue Victoria à Gatineau. Comme expliqué précédemment, le Commissariat s'est vu octroyer grâce au mécanisme de report inverse des fonds, un financement unique de 2,8 millions de dollars en 2013-2014 afin de défrayer le coût du déménagement. Cette somme sera remboursée au cours des neuf exercices suivants.

On note également que les dépenses avaient été plus élevées en 2011-2012, principalement en raison d'un nombre considérable de paiements relatifs à la liquidation des indemnités de départ durant cet exercice.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits votés et des dépenses législatives du Commissariat, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2014* sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canadaⁱⁱⁱ.

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Programme 1 : Protection des droits linguistiques

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le commissaire peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
6 694 325	6 791 322	6 810 607	6 527 651	(263 671)

Ressources humaines (Équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
60	62	2

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens sont respectés par l'entremise des réponses à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements.	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes et aux demandes de renseignements qui sont données dans le respect des normes de service :		Le Commissariat a reçu 642 plaintes (dont 476 étaient recevables) et 13 demandes de renseignements sur la conformité visant des organismes assujettis à la <i>Loi</i> .
	• la communication initiale avec le plaignant en deux jours ouvrables suivant le transfert du dossier de la plainte à l'analyste;	90 %	90 % En 2013-2014, la norme a été respectée à 90 % en comparaison à 88 % en 2012-2013.
	• les enquêtes effectuées selon le processus de résolution facilité en 90 jours ouvrables;	75 %	49 % En 2013-2014, 130 dossiers d'enquête en processus de résolution facilité sur 266 ont été complétés en moins de 90 jours ouvrables. En 2012-2013, cette norme avait été respectée à 51 %.
	• les enquêtes effectuées selon le processus d'enquête formel en 175 jours ouvrables;	50 %	12 % En 2013-2014, 24 dossiers d'enquête en processus d'enquête formel sur 204 ont été complétés en moins de 175 jours ouvrables. En 2012-2013, cette norme avait été respectée à 27 %.
	• les demandes de renseignements, visant les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> , en 30 jours ouvrables.	80 %	69 % Sur les 13 demandes d'information, le Commissariat a répondu à neuf demandes selon la norme de service.
Les institutions fédérales et les autres organisations assujetties à la <i>Loi sur les langues</i>	Pourcentage des recommandations du commissaire relatives à la conformité, émises il y a deux ans ² , qui ont été mises en	60 %	Vérifications : 91 % En 2013-2014, le Commissariat a effectué un suivi de deux vérifications : (a) Suivi de la vérification du système d'instruction individuelle et

² Le suivi des recommandations ne se fait plus « deux ans » après qu'elles ont été émises, mais bien dans un délai prévu. Le délai peut différer selon l'activité de conformité. Cet indicateur de rendement a été modifié en conséquence, et l'indicateur révisé sera rendu public dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*.

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
<p><i>officielles</i> savent dans quelle mesure ils respectent les exigences linguistiques et ce qu'ils doivent faire pour satisfaire à leurs obligations en vertu de la <i>Loi</i>.</p>	<p>œuvre par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> dans le contexte des vérifications, des rapports annuels du commissaire et des enquêtes selon le processus d'enquête formel.</p>		<p>d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale; et (b) Suivi de la vérification de la gestion du programme des langues officielles à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax. Dans le cadre de ces deux suivis, le Commissariat a examiné 35 recommandations au total. Il a conclu que huit recommandations étaient pleinement mises en œuvre, que 23 étaient partiellement appliquées, que trois ne l'étaient pas et qu'une ne s'appliquait plus.</p> <p>Rapport annuel : 56 %</p> <p>Le suivi des neuf recommandations du <i>Rapport annuel 2009-2010</i> montre que cinq d'entre elles ont été pleinement ou partiellement mises en œuvre. Les quatre autres n'ont pas encore été appliquées ou doivent l'être à plus long terme et requièrent, de la part du Commissariat, un suivi continu.</p> <p>Enquêtes : 100 %</p> <p>Le Commissariat a effectué le suivi de neuf dossiers d'enquête datant de 2012-2013. Dans le cadre de ces suivis, il a examiné un total de 18 recommandations. Le Commissariat a conclu que 17 de ces recommandations étaient mises en œuvre (dont 16 pleinement et une partiellement) et qu'une ne s'appliquait plus.</p> <p>Sur un total de 62 recommandations (dont deux ne s'appliquaient plus), 53 recommandations ont été pleinement ou partiellement mises en œuvre deux ans après avoir été émises, pour un rendement total de 88 %.</p>

Analyse du rendement et leçons retenues

De manière générale, le rendement de 2013-2014 est similaire à celui de l'an dernier. Les normes de service pour les enquêtes n'ont pas été atteintes et les résultats sont inférieurs à ceux de l'exercice précédent. Ceci est en partie attribuable au fait qu'une grande majorité des enquêtes complétées faisaient partie des dossiers en inventaire au début de l'année. Aussi, pour améliorer ses processus d'affaires, le Commissariat a employé un nouveau système de gestion de l'information, auquel

cependant le personnel a eu à s'adapter et ce n'est qu'à la fin de 2013 que tous l'ont maîtrisé. Pour ce qui est de la mise en œuvre des recommandations du commissaire, la cible de rendement a largement été dépassée. Le Commissariat continuera de s'employer à compléter les dossiers d'enquête en inventaire afin d'en réduire le nombre. Les stratégies de suivi en place lui permettront de s'acquitter de cette tâche. De plus, il convient de souligner que certaines pièces de correspondance sont dorénavant transmises par courriel. Ces quelques changements permettent d'optimiser le modèle d'affaire du Commissariat et réduisent ses délais de correspondance avec les institutions fédérales.

Outre les principales réalisations présentées au tableau sur les priorités dans la section I du présent rapport, le Commissariat :

- a mis en œuvre sa stratégie visant la réduction du nombre de dossiers d'enquête en inventaire. En 2013-2014, 130 dossiers datant de plus d'un an étaient complétés, et il en restait 192 autres en fin d'année, lesquels seront examinés au cours des deux premiers trimestres de 2014-2015, tout en continuant de traiter les nouveaux dossiers.
- a mené un sondage auprès d'un échantillon de plaignants et d'institutions fédérales qui transigent avec le Commissariat afin d'évaluer leur satisfaction relative au traitement des plaintes. Les résultats du sondage indiquent une satisfaction générale quant à la qualité des services obtenus, mais un certain mécontentement en ce qui concerne la lenteur du processus. Certains répondants ont exprimé leur insatisfaction relativement au fait que des institutions continuent de ne pas se conformer à la *Loi*, ainsi qu'en ce qui concerne le pouvoir limité du Commissariat de forcer ces institutions à changer.
- a conçu et lancé un programme permanent d'assurance de la qualité de l'ensemble des processus d'assurance de la conformité du Commissariat. Ce programme permet au Commissariat de mieux comprendre son rendement tout en le rendant plus transparent et efficient.
- a poursuivi son recours judiciaire intenté contre CBC/Radio-Canada en 2010-2011. Le commissaire a soumis des observations écrites à la Cour fédérale en 2013 afin d'exprimer son point de vue sur les raisons pour lesquelles l'affaire devrait faire l'objet d'une audience sur le fond. Le juge a fixé l'audience à juin 2014.
- a agi comme co-appelant devant la Cour suprême du Canada contre Air Canada afin de clarifier le statut de la *Loi sur les langues officielles* par rapport à une convention internationale incorporée au Canada dans la *Loi sur le transport aérien*.
- est intervenu devant la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique c. Colombie-Britannique*. La Cour a rendu sa décision indiquant que les

documents rédigés en français sans traduction vers l'anglais sont inadmissibles en preuve dans les instances civiles en Colombie-Britannique.

Programme 2 : Promotion de la dualité linguistique

Description

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
6 527 005	6 958 643	6 662 367	7 033 889	75 246

Ressources humaines (Équivalents temps plein [ETP])

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
59	58	(1)

Résultats du rendement

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
Le Parlement reçoit des conseils et de l'information utiles sur les répercussions des lois, des politiques et des règlements en évolution sur les langues officielles.	Nombre de références aux interventions du commissaire concernant la formulation des lois, des politiques et des règlements en évolution.	10	13 références Il y a eu 13 références à propos du commissaire. Elles provenaient du rapport du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes intitulé <i>La dualité linguistique lors des célébrations du cent cinquantième de la Confédération du Canada en 2017</i> . L'influence du commissaire sur le projet de loi C-419 a aussi été spécifiquement mentionnée par la marraine du projet de loi durant son témoignage devant le Comité, le 26 mars 2013.
	Nombre de comparutions devant des comités parlementaires.	3	9 comparutions Parmi ces neuf comparutions du commissaire, six avaient lieu devant des comités de la Chambre des communes et trois devant le Sénat. Le commissaire a fait valoir sa position sur plusieurs sujets dont les suivants : l'adoption du projet de loi C-419 sur le bilinguisme des agents du Parlement, l'examen de la partie XVII du <i>Code criminel</i> (langue de l'accusé), les répercussions des changements récents apportés au système d'immigration sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'apprentissage de la langue seconde.
	Demandes de renseignements provenant de parlementaires auxquelles le Commissariat a répondu selon la norme de service de 30 jours ouvrables.	80 %	100 % Le Commissariat a reçu 24 demandes de renseignements provenant de parlementaires, y répondant en 30 jours ouvrables ou moins. La moyenne du temps de réponse s'établissait à 25 jours.
Le public, les principaux leaders de politiques publiques, les communautés de langue officielle, les médias, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi	Nombre d'activités de promotion y compris les demandes de renseignements généraux et d'outils de promotion.	270	2 128 activités de promotion Parmi ce grand nombre d'activités promotionnelles, nommons les suivantes : - Une stratégie globale de communication du Commissariat (2013-2016) a été développée et la mise en œuvre a débuté en mettant l'accent sur les activités de promotion de la dualité linguistique. Des outils promotionnels ont été présentés dans 35 stands au cours de divers événements, tant dans les régions qu'à

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
sont au courant des droits et obligations en matière de langues officielles et de l'importance de la dualité linguistique au Canada.			<p>l'administration centrale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour faire la promotion des parties IV, V et VII de la <i>Loi</i> et de la prise de mesures favorisant la vitalité des communautés et la promotion de la dualité linguistique, 147 présentations furent données à des institutions fédérales (notamment Patrimoine canadien, Santé Canada, l'Agence du revenu du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Service Canada, Pêches et Océans Canada) et à d'autres agents de Parlement. - La promotion des droits et des obligations en matière de langues officielles s'est faite par la participation proactive à 285 activités des conseils fédéraux régionaux, des réseaux interministériels des langues officielles, de la Semaine nationale de la francophonie, de la Semaine nationale de la fonction publique, de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada, de la Communauté nationale des gestionnaires, de la Journée de la dualité linguistique, des assemblées générales annuelles des administrations aéroportuaires, etc. - Poursuivant ses efforts de sensibilisation auprès des gestionnaires fédéraux et des organismes centraux au rôle de leader qu'ils doivent exercer en matière de langue de travail et de promotion du <i>Profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles</i> (conçu et publié par le Commissariat en 2011), le Commissariat a étroitement collaboré au travail de révision des compétences-clés en leadership du Secrétariat du Conseil du Trésor, et l'approche retenue a été modifiée pour refléter les commentaires fournis. - Afin d'informer le public, les principaux leaders de politiques publiques, les communautés de langue officielle, les médias, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la <i>Loi</i> de leurs droits et obligations en matière de langues officielles et de l'importance de la dualité linguistique au Canada, le Commissariat a effectué 1 192 interventions par le biais de Twitter (1 003) et de Facebook (189).
	Nombre de discours prononcés et d'entrevues	40	Le commissaire a prononcé 61 discours (http://www.ocolclo.gc.ca/fr/nouvelles_news/discours_speeches/2013) et accordé 40 entrevues aux médias. Parmi les principaux

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
	accordées aux médias par le commissaire		thèmes des entrevues, mentionnons l'étude de Statistique Canada sur le bilinguisme de 1961 à 2011 et l'étude du Commissariat sur la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures. Les discours donnent au Commissariat l'occasion de joindre un plus grand nombre de personnes (entre 5 000 et 7 000 par année). Étant publiés sur le site Web du Commissariat, ils fournissent une riche source d'information.
	Nombre de personnes ayant reçu des études et des rapports du Commissariat.	1 000	1 893 personnes Le Commissariat a publié trois études et les a rendues accessibles aux membres des communautés de langue officielle, aux institutions fédérales, aux fonctionnaires eux-mêmes et aux parlementaires par le biais d'envois postaux, de courriels, de stands et d'événements spéciaux. À titre de suivi à la publication de ses études, le Commissariat est appelé à effectuer des présentations lors de différents forums et à créer des occasions de discussions ayant ces études pour thèmes. Par exemple, le Commissariat a organisé des rencontres d'information et de discussion dans chaque province canadienne au sujet de son étude sur la formation linguistique. Le Commissariat a publié les études et les rapports suivants : <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'accès à la justice dans les deux langues officielles : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures</i>^{iv} (août 2013); - <i>Défis : Un nouvel environnement pour la formation linguistique dans la fonction publique fédérale</i>^v (septembre 2013); - <i>Pratiques efficaces en matière de formation linguistique : Outil en ligne pour les institutions fédérales</i>^{vi} (septembre 2013); - <i>Bien vieillir dans sa langue, sa culture et sa communauté : Soutien d'institutions fédérales clés et portrait des aînés anglophones du Québec</i>^{vii} (novembre 2013). Le Commissariat a publié le <i>Rapport annuel 2012-2013</i> ^{viii} le 7 novembre 2013. Au total, il en a distribué 823 exemplaires par la poste, par courrier électronique ou en personne lors d'une vingtaine d'événements publics. Dans les deux semaines qui ont suivi, 3 922 visiteurs ont pris connaissance de la version HTML anglaise du rapport

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats réels
			<p>et 3 417 visiteurs ont consulté la version française sur le site Web du Commissariat. La version PDF du rapport a été téléchargée 962 fois en anglais et 507 fois en français.</p> <p>De ce rapport annuel faisant le bilan du mandat de sept ans du commissaire, les médias tant francophones qu'anglophones ont surtout retenu le concept « d'érosion » exprimé par le commissaire pour désigner à la fois un certain affaiblissement des langues officielles au sein de la fonction publique et la baisse du taux de bilinguisme chez les Canadiens et les Canadiennes d'expression anglaise. L'enjeu du bilinguisme des juges de la Cour suprême du Canada a également été souligné par plusieurs médias. La réaction immédiate des parlementaires fut relativement discrète.</p>

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2013-2014, le Commissariat a fait un effort particulier pour ce qui est de la promotion, notamment en augmentant les ressources dans ses bureaux régionaux. Toutes les cibles de rendement ont été amplement atteintes.

Outre les réalisations présentées au tableau sur les priorités dans la section I du présent rapport et celles qui sont comprises dans le tableau ci-dessus, le Commissariat :

- a conçu des activités dans les médias sociaux pour joindre particulièrement les jeunes francophones et anglophones. Il a fait d'importants progrès en matière de promotion de la dualité linguistique en utilisant ses comptes dans les médias sociaux. Grâce à la rédaction d'histoires d'intérêt général et d'articles de nouvelles ainsi qu'à la promotion d'activités telles que les Jeux du Canada, le Commissariat a constaté une augmentation importante³ des inscriptions à ses comptes Facebook et Twitter. Le Commissariat a rédigé un plan de promotion pour les médias sociaux. Il est annexé à son plan de communication devant être approuvé au début de l'exercice 2014-2015.
- a établi, dans le cadre du lancement de sa stratégie sur l'intégration de la dualité linguistique dans les événements sportifs et culturels d'envergure, un dialogue avec les comités organisateurs de grands événements (voir dans la section I, le 150^e anniversaire de la

³ Le nombre de personnes inscrites au compte Facebook du Commissariat est passé de 510 à 1 349 en français et de 510 à 1 036 en anglais; le nombre de personnes le suivant sur Twitter est passé de 207 à 607 en français et de 130 à 584 en anglais.

Confédération canadienne). En plus du 150^e, la stratégie mettait l'accent, en 2013-2014, sur les Jeux d'été du Canada (Sherbrooke 2013^{ix et x}) et les Jeux panaméricains et parapanaméricains (Toronto 2015).

- a effectué un examen des pratiques du Bureau du Conseil privé dans le cadre des nominations des gouverneurs en conseil. Le rapport d'examen sera publié en 2014-2015.
- a noué un partenariat avec l'Université d'Ottawa pour souligner le 50^e anniversaire de la création de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme. Ce partenariat a mené à une série de conférences prononcées par le commissaire et visant à permettre à la population canadienne de réfléchir à l'évolution historique et à la contribution des événements-clés qui ont façonné le Canada et qui continuent de le façonner en tant que pays bilingue.
- a évalué la transition de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*, laquelle a pris fin le 31 mars 2013, à la *Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018*. Dans la nouvelle phase, on concentre les efforts de promotion des langues officielles auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans trois secteurs prioritaires : l'éducation, l'immigration et les communautés. Le Commissariat est satisfait de la continuité du processus de feuille de route qui assure du financement à long terme.
- a publié l'étude sur la formation linguistique au sein de la fonction publique^{xi} afin d'établir l'état de la question et d'examiner un échantillon d'institutions fédérales. Cela permet de déterminer de quelle façon elles assurent la gestion de la formation linguistique.
- a publié, en partenariat avec la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et le commissaire aux services en français de l'Ontario, l'étude sur la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures afin d'inciter le gouvernement à apporter les changements appropriés au processus de nomination des juges. Les résultats de l'étude ont été présentés à diverses reprises et celle-ci a fait l'objet d'une résolution de l'Association du Barreau canadien qui exhorte le gouvernement à mettre en œuvre ses recommandations.
- a aussi travaillé de près avec le Commissariat aux services en français de l'Ontario et le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick sur la question de l'immigration qui représente une priorité pour les trois commissaires.
- a participé à plusieurs événements publics au cours de la Semaine nationale de l'immigration francophone (du 3 au 9 novembre 2013).

Le commissaire a contribué à la création de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) et en a présidé la conférence inaugurale qui a réuni des commissaires aux langues de neuf régions et pays du monde à Barcelone, en Espagne, le 21 mars 2014. Les participants ont abordé diverses questions dont les droits linguistiques et les défis à relever à l'ère de la mondialisation, l'incidence de l'enseignement dans la langue de la minorité sur le maintien et l'essor des langues minoritaires, et les effets des enquêtes menées par les commissariats sur les droits linguistiques. La prochaine conférence de l'AICL se déroulera à Ottawa au printemps 2015.

Services internes

Description

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et aux autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles qui sont fournies à un programme particulier.

Comme les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et font partie du premier programme, c'est-à-dire la Protection des droits linguistiques. Également, étant donné leur mandat particulier, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du deuxième programme, soit la Promotion de la dualité linguistique.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Autorisations totales pouvant être utilisées 2013-2014	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2013-2014	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2013-2014
10 650 338	10 876 896	11 788 287	10 626 223	(250 673)

Ressources humaines (ETP)

Prévu 2013-2014	Réel 2013-2014	Écart (nombre réel moins nombre prévu) 2013-2014
44	47	3

Analyse du rendement et leçons retenues

Le tableau sur les priorités, qui se trouve à la section I du présent rapport, fait état des principales réalisations en appui à la quatrième priorité organisationnelle (Gérer efficacement une période d'importantes transitions tout en favorisant un environnement de travail sain). Outre ces réalisations, le Commissariat :

- a poursuivi sa participation au développement d'un module commun de gestion des cas pour les petits et moyens organismes. Après une évaluation détaillée des produits présentés lors d'un processus d'acquisition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a octroyé un marché de services pour la fourniture et le soutien du système Microsoft Dynamics CRM. Le Commissariat a approuvé l'utilisation immédiate du produit pour le développement du deuxième module de la Solution intégrée de gestion de l'entreprise (SIGE) et a acquis des licences auprès de TPSGC.
- a adopté une stratégie de migration vers le logiciel de PeopleSoft appelé « Mes RH » (c'est-à-dire « Mes ressources humaines du gouvernement du Canada ») pour le prochain exercice à la suite de la conclusion du projet de remplacement du Système d'information sur les ressources humaines. Le nouveau système sera déployé au Commissariat lors d'une phase de la stratégie de migration menée par le gouvernement du Canada et regroupant 30 petits organismes.
- en mars 2014, a déménagé au 30, rue Victoria, à Gatineau. L'immeuble répond aux critères de la norme Or de la certification LEED et aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0. Les nombreuses communications avec les membres du personnel ont permis de bien les préparer au déménagement, et la trousse de bienvenue était facile à comprendre. Les sondages menés auprès des employés après leur déménagement ont permis de constater que, pour la plupart d'entre eux, le déménagement a peu nui à l'exécution de leurs tâches.
- a collaboré avec d'autres agents du Parlement logés dans le nouvel édifice situé au 30, rue Victoria à Gatineau au Québec, ce qui s'est traduit par :

- l'établissement d'un espace partagé entre quatre agents pour une bibliothèque (le partage des systèmes de soutien et du personnel sera examiné au cours de la prochaine année);
 - le partage de certaines infrastructures liées aux technologies de l'information (TI);
 - la mise en place d'un système de sécurité commun et d'une gouvernance partagée;
 - le partage d'installations de formation polyvalentes et une augmentation des échanges de pratiques exemplaires, particulièrement en matière de formation et de perfectionnement des employés.
- a réalisé un projet pilote avec la Commission canadienne des droits de la personne pour la gestion des marchés de services du Commissariat. On a conclu que les besoins du Commissariat seront mieux satisfaits par une personne ressource en interne qui est maintenant en poste.
 - a complété sa vérification interne des communications stratégiques et de la promotion ainsi que l'évaluation du processus d'élaboration du rapport annuel.

Section III : Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

Dans les sections précédentes, le Commissariat fait état de ses résultats selon le financement octroyé par le gouvernement tels que présentés dans les Comptes publics du Canada. Dans la présente section, les renseignements financiers sont présentés selon la méthode de comptabilité d'exercice utilisée dans la préparation des états financiers.

État condensé des résultats d'exploitation et de la situation financière nette

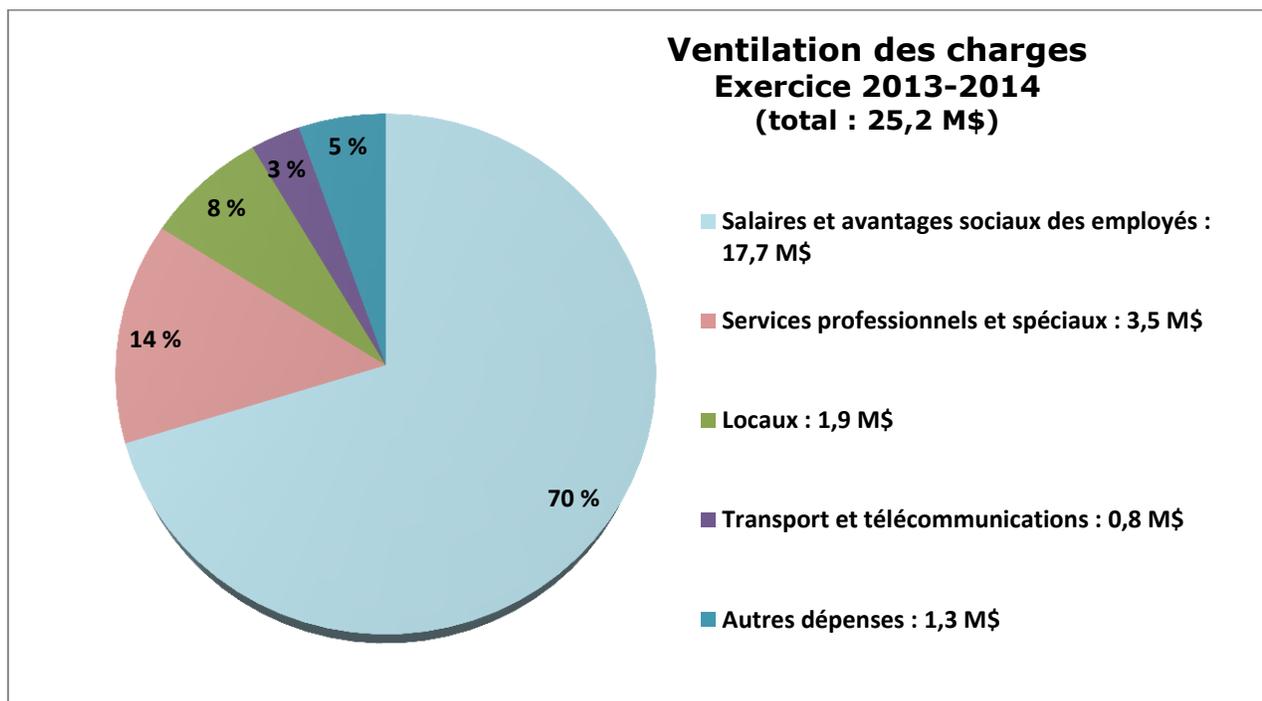
Commissariat aux langues officielles					
État condensé des opérations et de la situation financière nette					
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014					
(dollars)					
	Résultats attendus 2013-2014	Résultats réels 2013-2014	Résultats réels 2012-2013	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats attendus 2013-2014)	Écart (résultats réels 2013-2014 moins résultats réels 2012-2013)
Total des charges	26 736 571	25 242 853	24 265 689	(1 493 718)	977 164
Total des revenus	-	-	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	26 736 571	25 242 853	24 265 689	(1 493 718)	977 164
Situation financière nette	(406 791)	582 445	(1 434 126)	989 236	2 016 571

Comparativement à l'exercice précédent, le total des charges a augmenté de 977 164 \$, soit de 4 %. Cette augmentation se compose principalement des éléments suivants :

- les services professionnels et spéciaux ont augmenté de 430 597 \$, soit de 14 %. En 2013-2014, les charges étaient anormalement élevées en raison des coûts non renouvelables liés au déménagement des bureaux de l'administration centrale à Gatineau et de l'augmentation des coûts connexes à la modernisation des infrastructures des TI du Commissariat.

- les salaires ont augmenté de 566 763 \$, soit de 3 %, en raison des hausses régulières de salaires et du recrutement de personnel pour pourvoir des postes vacants (certains ont été comblés à la fin de l'exercice 2012-2013).

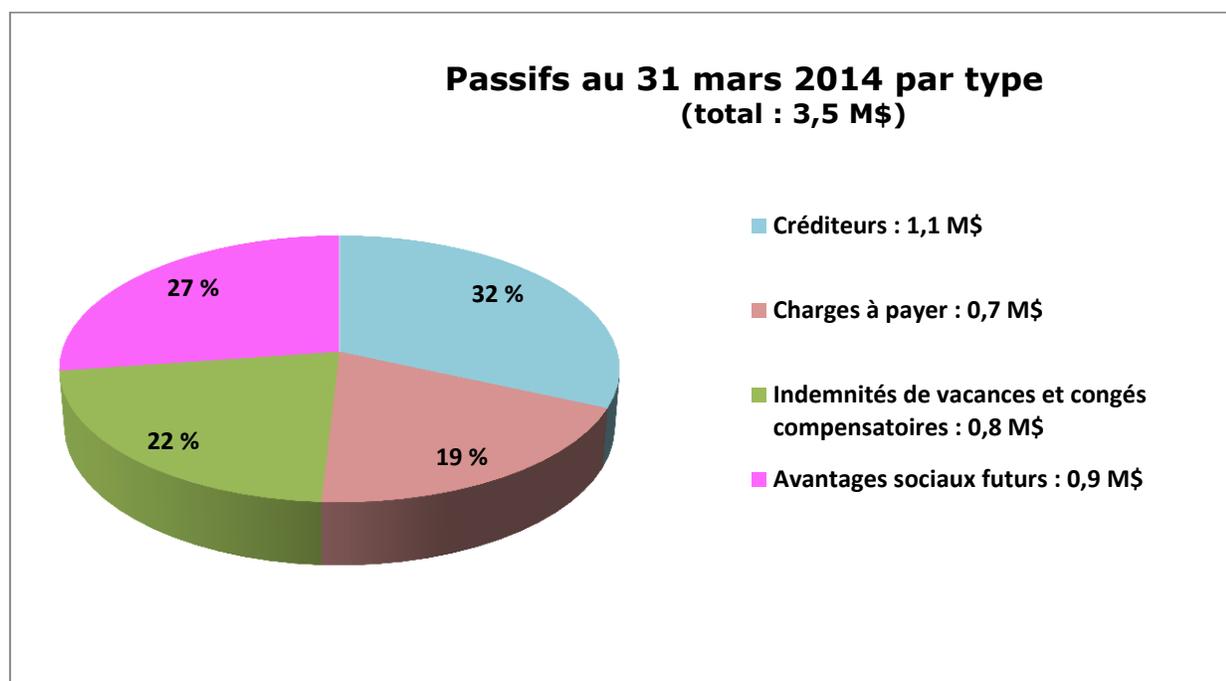
Comparativement aux dépenses prévues, les dépenses réelles ont été réduites de 1 493 718 \$, soit de 6 %. Cette baisse tient principalement à deux facteurs. Premièrement, le Commissariat envisageait de défrayer la majeure partie des coûts de déménagement, en dépenses. Or, une somme plus importante que celle qui avait été planifiée a été capitalisée au titre des améliorations au bail. Deuxièmement, le déménagement a eu lieu plus tard que prévu, ce qui s'est traduit par l'enregistrement d'un montant inférieur dans les charges d'amortissement.

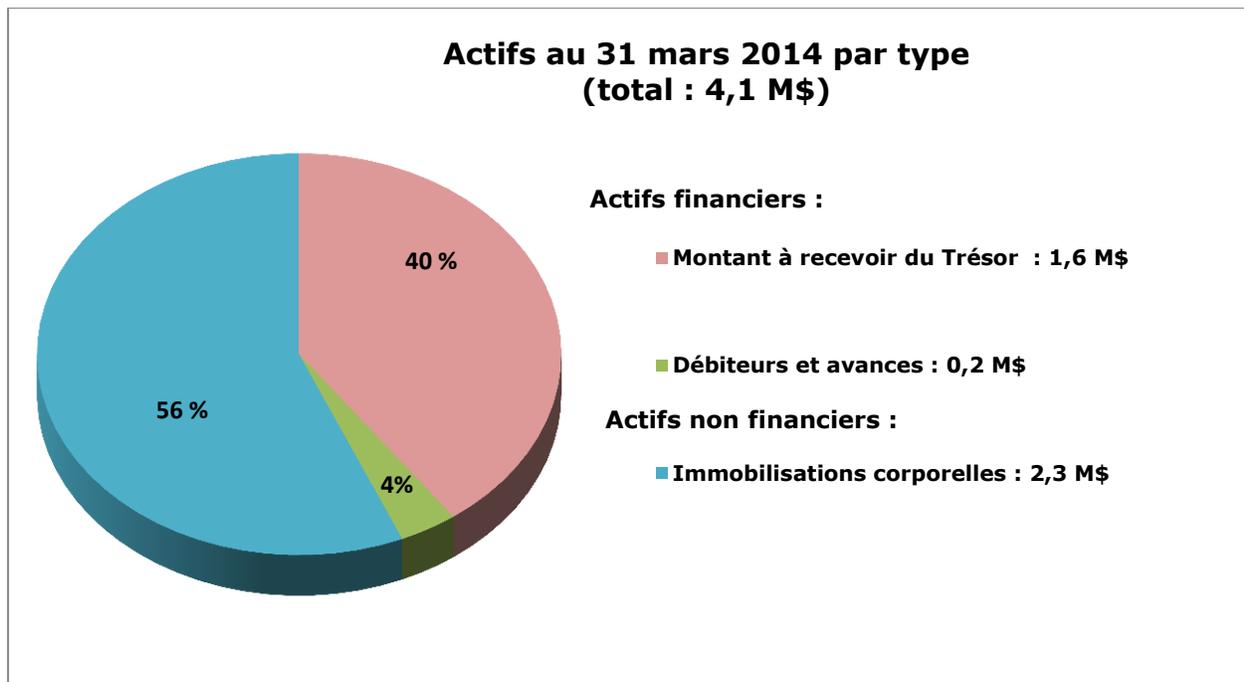


État condensé de la situation financière

Commissariat aux langues officielles État condensé de la situation financière Au 31 mars 2014 (dollars)			
	2013-2014	2012-2013	Écart (2013-2014 moins 2012-2013)
Total des passifs nets	3 488 766	3 236 950	251 816
Total des actifs financiers nets	1 762 659	1 420 304	342 355
Dette nette	1 726 107	1 816 646	(90 539)
Total des actifs non financiers	2 308 552	382 520	1 926 032
Situation financière nette	582 445	(1 434 126)	2 016 571

La situation financière nette du Commissariat s'est grandement améliorée en 2013-2014, plus précisément de 2 016 571 \$. Ceci est dû au fait que le Commissariat a déboursé une somme importante, soit 2 116 670 \$, pour l'acquisition d'immobilisations corporelles en raison du déménagement de ses bureaux de l'administration centrale à Gatineau.





États financiers

Les états financiers audités sont accessibles sur le site Web du Commissariat^{xii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires énumérés dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2013-2014* se trouvent sur le site Web du Commissariat^{xiii}.

- Vérifications internes et évaluations
- Rapport sur les frais d'utilisation

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée *Dépenses fiscales et évaluations*^{xiv}. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat^{xv} ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

30, rue Victoria, 6^e étage
Gatineau (Québec) K1A 0T8

Tél. : 819-420-4877 ou
1-877-996-6368
Télec. : 819-420-4873
Courrier électronique :
information@clo-ocol.gc.ca
www.twitter.com/CLOduCanada
<https://www.facebook.com/languesofficielles>

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique

Moncton

Tél. : 506-851-7047 ou
1-800-561-7109
Télec. : 506-851-7046

Région du Québec

Montréal

Tél. : 514-283-4996 ou
1-800-363-0628
Télec. : 514-283-6677

Région de l'Ontario

Toronto

Tél. : 416-973-1903 ou
1-800-387-0635
Télec. : 416-973-1906

Sudbury

Tél. : 705-671-4101 ou
1-888-272-3704
Télec. : 705-671-4100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan

Winnipeg

Tél. : 204-983-2111 ou
1-800-665-8731
Télec. : 204-983-7801

Regina

Tél. : 306-780-7866 ou
1-800-665-8731
Télec. : 306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut

Edmonton

Tél. : 780-495-3111 ou
1-800-661-3642
Télec. : 780-495-4094

Vancouver

Tél. : 795-495-3111 ou
1-800-661-3642
Télec. : 780-495-4094

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes : Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre pangouvernemental : Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

cible : Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit : Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires : Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

dépenses non budgétaires : Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues : En ce qui a trait aux RPP et aux RMR, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1^{er} février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

équivalent temps plein : Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement : Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

plan : Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité : Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

programme : Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé : Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport ministériel sur le rendement : Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

rapport sur les plans et les priorités : Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

production de rapports sur le rendement : Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

rendement : Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

résultat : Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique : Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

résultats du gouvernement du Canada : Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats : Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

ⁱ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/page-13.html#h-19>

ⁱⁱ <http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx>

ⁱⁱⁱ <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>

^{iv} <http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/pages/laces-a-justice-deux-langues-officielle-ameliorer-capacite-bilingue-magistrature-cours>

^v <http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/etudes/2013/defis>

^{vi} http://www.languesofficielles.gc.ca/tool_outil/index_f.html

^{vii} <http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/etudes/2013/aines>

^{viii} http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/rapports_annuels/2012-2013

^{ix} <http://www.languesofficielles.gc.ca/fr/cyberbulletin/2013/08/02/2013-canada-summer-games-celebrating-canadas-two-official-languages-through>

^x <http://www.ocol-clo.gc.ca/fr/cyberbulletin/2013/08/13/aux-jeux-dete-du-canada-a-sherbrooke-on-vous-accueille-francais-anglais>

^{xi} <http://www.officiallanguages.gc.ca/fr/publications/etudes/2013/defis>

^{xii} <http://www.ocol-clo.gc.ca/fr/transparence/2013-2014/etats-financiers-2013-2014>

^{xiii} <http://www.ocol-clo.gc.ca/fr/transparence/2013-2014/rapport-ministeriels-rendement-2013-2014#tableaux>

^{xiv} <http://www.fin.gc.ca/taxexp-depfisc/2012/taxexp12-fr.asp>

^{xv} <http://www.clo-ocol.gc.ca/>