



*Commissariat  
aux langues  
officielles*

*Budget des dépenses  
1998-1999*

**Un rapport sur les plans et priorités**



Budget Documents

TBS Page



Commissariat  
aux langues officielles

Budget des dépenses  
1998-1999

Un rapport sur les plans et les priorités

*Approuvé*

---

*Le très honorable Jean Chrétien  
Premier ministre*



---

# Table des matières

## Section I:

<b>Messages</b> .....	<b>1</b>
Message du Commissaire .....	1
Déclaration de la Direction .....	2

## Section II:

<b>Vue d'ensemble du Commissariat</b> .....	<b>3</b>
Mandat, rôles et responsabilités .....	3
Objectif .....	4
Structure organisationnelle .....	5
Structure des secteurs d'activités .....	5
Plan de dépenses .....	6

## Section III:

<b>Plans, priorités et stratégies</b> .....	<b>7</b>
Résumé des plans, priorités et stratégies clés .....	7
Détails par secteur d'activité .....	8
<i>Plaintes et enquêtes</i> .....	9
<i>Information, recherche et analyse</i> .....	14
<i>Services généraux</i> .....	16

## Section IV:

<b>Renseignements supplémentaires</b> .....	<b>21</b>
Tableau 1 Autorisations de dépenser - Résumé du Commissariat .....	21
Tableau 2 Responsabilités à l'égard des dépenses par programme et secteur d'activité pour 1998-1999 .....	21
Tableau 2.1 Équivalents temps plein (ÉTP) prévus par secteur d'activité .....	21
Tableau 2.2 Detail des besoins en ÉTP .....	21
Tableau 3 Article courant de dépenses par programme .....	22
Tableau 4 Ressources du programme par programme et secteur d'activité pour l'exercice du Budget des dépenses .....	22
Tableau 5 Coût net du programme pour 1998-1999 .....	23
Tableau 6 Liste des lois et règlements .....	24
Tableau 7 Références .....	25
Index .....	27





---

## Section I: Messages

### Message du Commissaire

Le Canada est dans une période de changements rapides. Son économie évolue, sa démographie se modifie, sa gouvernance change. Dans cet environnement en mutation constante, nous courons le risque de voir s’effriter ou s’affadir certaines des valeurs fondamentales du pays, celles qui donnent au Canada sa place particulière au sein des nations.

Une de ces valeurs est la dualité linguistique. Les arguments qui la justifient sont innombrables et bien connus. Mentionnons, à titre de rappel, la naissance et l’histoire du pays, la longue coexistence de deux groupes linguistiques, les protections constitutionnelles, depuis 1867 jusqu’à aujourd’hui, le respect des droits des citoyens, etc.

À toutes ces raisons, je voudrais en ajouter une autre, que l’on mentionne moins fréquemment mais qui me semble tout aussi importante: la coexistence de nos communautés de langue officielle offre au monde entier un exemple éclatant de réussite, au moment où, souvent, les tensions linguistiques, économiques, religieuses, ethniques menacent la paix et la sécurité des nations. Notre dualité n’est pas seulement une valeur canadienne; la façon dont nous la vivons, la respectons et la développons est également un exemple pour le monde entier.

Le Commissaire aux langues officielles est l’une des chevilles ouvrières de cette protection de la dualité linguistique, au plan fédéral. Il est essentiellement un ombudsman: il instruit des plaintes et fait des recommandations, afin que les droits linguistiques des Canadiens, dans leurs relations avec les institutions fédérales, soient respectés.

Pour que des droits soient respectés, il faut qu’ils soient connus. Le Commissaire se doit donc d’informer et d’éduquer les citoyens sur la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que sur le rôle qu’il joue lui-même afin d’inciter le gouvernement du Canada à s’assurer du plein respect, de la protection et de la promotion de la dualité linguistique.

Ce rôle du Commissaire a une dimension pleinement axée sur les personnes. La *Loi* n’est pas un texte abstrait: elle conditionne la qualité de vie des communautés de langue officielle. Le Commissaire est ainsi appelé à rencontrer régulièrement des Canadiennes et des Canadiens de tout âge, de toutes conditions, dans toutes les provinces, afin de faire avancer, avec eux, le respect de notre dualité. Il rencontre également des responsables des divers niveaux de gouvernement, des personnalités du secteur privé et du secteur communautaires, des universitaires, etc.

Afin de mener à bien le mandat que lui confie la *Loi*, le Commissaire doit disposer d’outils. Les enquêtes sont les plus connus. Mais la *Loi* de 1988 lui a donné un rôle accru auprès des tribunaux. De même, il a besoin de recherches et d’analyses, afin de mieux comprendre l’évolution constante des communautés de langue officielle. Il a enfin besoin d’instruments pour informer les Canadiens de la portée de la *Loi* et de leurs droits y afférents.

En 1998, les Canadiens célébreront le dixième anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Les bilans qui en seront établis montreront les progrès accomplis et les efforts à poursuivre. Ils montreront aussi qu’au cœur de ces progrès et de cet effort, le Commissaire aux langues officielles poursuit son action. C’est d’ailleurs le mandat que la *Loi* elle-même lui a confié.

---

## DÉCLARATION DE LA DIRECTION

### Un rapport sur les plans et priorités 1998-1999

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 1998-1999 du Commissariat aux langues officielles

À ma connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement les mandat, plans, priorités, stratégies et résultats clés escomptés de l'organisation;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents;
- je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation* (SPRR) sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition des comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

---

## Section II:

# Vue d'ensemble du Commissariat

Le Commissariat (CoLO), qui dessert le public tant de son bureau d'Ottawa que de ses cinq (5) bureaux régionaux, seconde le Commissaire aux langues officielles (CLO) dans l'exécution de son mandat de protection et d'avancement des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et d'examen du rendement linguistique des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* (ci-après désignés institutions fédérales). À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections - qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement - le Commissaire fait directement rapport au Parlement. Le Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

## Mandat, rôles et responsabilités

### *Mandat*

Le mandat du Commissaire consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le CLO présente chaque année au Parlement un rapport relatif à la mise en œuvre de la *Loi* et à l'exercice de ses fonctions. Les circonstances l'exigeant, il peut également présenter des rapports spéciaux, tant au gouverneur en conseil qu'au Parlement.

### *Rôle*

Le rôle du CLO, qui est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans, comporte essentiellement quatre volets :

- Instruire toute plainte reçue faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une *Loi* ou un règlement fédéral sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*, et formuler, le cas échéant, des recommandations pour assurer le respect de la *Loi*;
- mener des études sur toutes les questions d'importance majeure portant sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*;
- rendre compte au Parlement et informer le public canadien de la portée et de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et des droits et obligations qui en découlent.
- aider les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à s'épanouir, à développer leur vitalité, et à obtenir les droits que leur assurent la Constitution et la *Loi*.

---

## Responsabilités

Bien que toutes les institutions fédérales soient assujetties à la *Loi*, un certain nombre d'entre elles détiennent un rôle particulier à cet égard :

- le **bureau du Conseil privé** (BCP) définit les grandes orientations de la politique linguistique fédérale;
- le **Secrétariat du Conseil du Trésor** (SCT) est chargé de l'élaboration et de la coordination des principes et des programmes gouvernementaux visant l'application de la *LLO* au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi-judiciaires et administratifs ainsi que des sociétés d'État et en surveillance, vérifie et évalue la mise en œuvre et l'efficacité;
- la **Commission de la fonction publique** (CFP) pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires, détermine le niveau de connaissance linguistique des candidats à des postes bilingues et les circonstances d'une dotation impérative ou non impérative des postes;
- le **Patrimoine canadien** (PC) coordonne la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi* au sein de l'appareil fédéral; cette partie énonce l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne;
- le **ministère de la Justice** (JUS) fournit des conseils au gouvernement sur des questions de droit, de législation et de politiques juridiques en matière de langues officielles et formule la position du gouvernement dans les litiges portant sur les droits linguistiques. Par l'intermédiaire du PAJLO (Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles), il détient des responsabilités particulières dans l'administration de la justice dans les deux langues officielles pour ce qui est de la promotion et de l'amélioration de la disponibilité de la justice dans les deux langues officielles afin que les citoyens puissent exercer leurs droits dans la langue de leur choix;
- **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** (TPSGC) gère les activités du Bureau de la traduction pour ce qui est de la traduction et de l'interprétation;
- la **Cour fédérale** (CF) entend les recours judiciaires formés par les personnes ayant préalablement porté plainte auprès du Commissaire. Le recours spécifique, qui ne vise que certaines dispositions de la *Loi*, doit être formé dans les délais prescrits. Par ailleurs, le CLO peut exercer le recours, en son nom, si le plaignant y consent, ou comparaître, si la Cour l'autorise, comme partie à l'instance. La Cour peut ordonner réparation convenable et juste selon les circonstances, et enfin
- le **Comité mixte permanent des langues officielles** suit l'application de la *Loi* et des règlements et instructions qui en découlent, ainsi que la mise en œuvre des rapports du CLO, du président du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien.

## Objectif

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

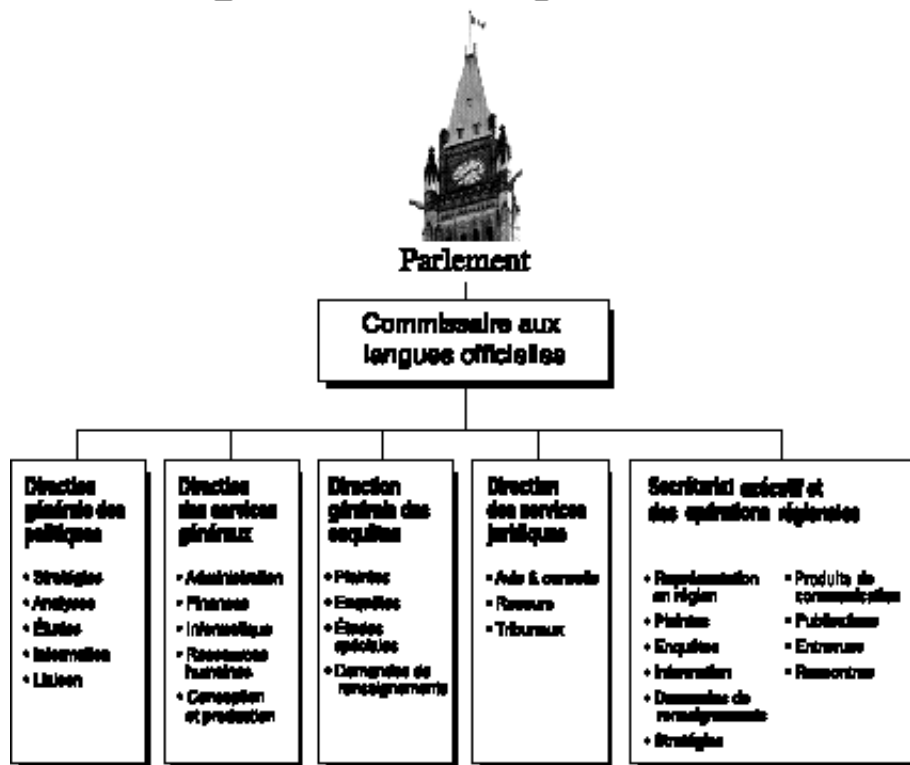
---

## Structure organisationnelle

Le Commissaire relève du Parlement, et le Premier ministre est le ministre responsable de toutes les activités financières du Commissariat. Le Programme est géré par l'entremise de cinq directions- directions générales : Direction générale des enquêtes, Direction générale des politiques, Direction des services juridiques, Direction du secrétariat exécutif et des opérations régionales et Direction des services généraux. Les cadres supérieurs qui dirigent ces secteurs relèvent directement du Commissaire.

Le siège social du Commissariat se trouve dans la région de la capitale nationale. Les bureaux régionaux se trouvent à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton.

## Organisation et champs d'activités



## Structure des secteurs d'activités

Le Conseil du Trésor a approuvé la *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation* (SPRR) l'automne dernier et suivant laquelle le Commissariat est divisé en trois secteurs d'activité :

1. Plaintes et enquêtes
2. Information, recherche et analyse
3. Services généraux

Le troisième secteur d'activité, les Services généraux, assure les fonctions de soutien (finances, ressources humaines, gestion de l'information, services administratifs, conception, production et distribution) pour l'ensemble du Programme, y compris les services aux bureaux régionaux.

Rappelons ici que le *Rapport de rendement du Commissaire de 1996-1997* traitait des résultats obtenus par rapport aux résultats prévus dans des documents de planification antérieurs du fait que la structure établie dans le cadre du nouveau système de gestion des dépenses n'était pas en place à ce moment-là. Il était donc plus approprié de se servir du CPO approuvé (Cadre de planification opérationnel).

Maintenant que la *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation* du CoLO a été approuvée, il importe d'en rappeler les principaux résultats clés pour faciliter le lien entre ce document et le présent rapport.

Au chapitre des PLAINTES ET ENQUÊTES, le premier résultat clé constitue la réalisation des enquêtes conformément aux exigences précisées dans la *Loi*. Les trois autres résultats se situent dans un contexte où le Commissaire aux langues officielles ne dispose que d'un pouvoir de recommandation par opposition à un pouvoir d'exécution. Il s'agit du respect des droits linguistiques du public par les institutions assujetties, tel que prescrit par la *Loi* et le *Règlement*, la reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles au moyen de la promotion, par les institutions fédérales, de l'anglais et du français et finalement, l'obtention de la reconnaissance de la violation des droits linguistiques par les institutions assujetties à la *Loi* et de la réparation convenable et juste, eu égard aux circonstances et contribution au développement de la jurisprudence en matière de droits linguistiques.

Il en va de même du secteur d'activité INFORMATION, RECHERCHES ET ANALYSES dont l'atteinte d'un des trois résultats clés, soit le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, dépend aussi du pouvoir de recommandation du CLO. Les deux autres résultats clés identifiés sont la connaissance par le public de ses droits linguistiques et du rôle du Commissaire aux langues officielles et la connaissance des principales préoccupations et tendances au sein de la société canadienne en matière de langues officielles. L'ensemble des institutions fédérales ainsi que divers intervenants externes contribuent aussi à l'atteinte de ces résultats.

Enfin, le secteur d'activité SERVICES GÉNÉRAUX s'est donné trois principaux résultats clés qui visent l'ensemble de ses opérations, tant à l'administration centrale qu'en région. Ils sont la livraison efficace et efficiente de produits, services et conseils généraux au moyen d'enquêtes sur la satisfaction des clients, la gestion stratégique de l'information, des ressources, des fonctions et des services en appui au mandat de l'organisation et des objectifs pangouvernementaux ainsi que des services régionaux efficaces en appui à la livraison de programmes.

#### Plan de dépenses

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 1997-1998*	Dépenses prévues 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
<b>Dépenses brutes de programme</b>				
Commissariat aux langues officielles	10 557	10 291	10 203	10 185
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	0	0	0	0
<b>Dépenses nettes de programme</b>	10 557	10 291	10 203	10 185
Moins : Recettes portées au Trésor	0	0	0	0
Plus : Non budgétaire	0	0	0	0
Plus : Coût des services fournis par d'autres ministères	1 598	1 571	1 571	1 571
<b>Coût net du Commissariat</b>	12 155	11 862	11 774	11 756

\* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

## Section III

# Plans, priorités et stratégies

### Résumé des plans, priorités et stratégies clés

Les activités du CoLO émanent des priorités et stratégies décrites dans le tableau ci-dessous. Le Commissaire poursuivra les activités liées à ses fonctions d'ombudsman linguistique, et à sa responsabilité d'appuyer les communautés de langue officielle lorsque des institutions fédérales ne respectent pas la *LLO* ou son Règlement d'application.

<b>Commissariat aux langues officielles</b>	
<b>(PLAN) prévoit offrir aux Canadiens :</b>	<b>(STRATÉGIES) instaurées au moyen de :</b>
<p>Là où la <i>Loi sur les langues officielles</i> l'exige, que le public puisse obtenir un service de qualité dans la langue officielle de son choix.</p> <p>Que l'engagement du gouvernement fédéral envers l'épanouissement des communautés de langues officielle vivant en situation minoritaire et la promotion de l'anglais et du français dans la société canadienne soit actualisé.</p> <p>Là où la <i>Loi sur les langues officielles</i> le permet, que les employés du gouvernement fédéral puissent travailler dans la langue officielle de leur choix.</p> <p>La prestation et la livraison optimales des services généraux pour l'ensemble de l'organisation par la mise en œuvre d'initiatives particulières.</p>	<p>Acquérir une meilleure connaissance des besoins des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.</p> <p>Appuyer les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire dans leurs efforts d'obtenir de meilleurs services et appuis auprès des différents paliers de gouvernement.</p> <p>Informar les parlementaires, le public et les fonctionnaires sur le rôle du Commissaire aux langues officielles et sur la portée de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Recevoir les plaintes, réaliser des enquêtes et, au besoin, mener des études systémiques et intervenir auprès des tribunaux.</p> <p>Suivre la mise en œuvre des recommandations de l'étude du Commissaire sur les transformations de la gouvernance.</p> <p>Privilégier des procédures et des méthodes favorisant la réduction des coûts et la simplification des façons de faire afin d'éliminer dans la mesure du possible les contraintes et les obstacles à la prise de décisions.</p> <p>Réaliser une étude systémique sur l'état de la mise en œuvre des droits des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix à l'échelle du gouvernement.</p> <p>Surveiller et analyser les tendances démographiques et le taux de participation des francophones et des anglophones dans les institutions fédérales.</p> <p>Favoriser la participation du Commissariat aux échanges d'information au niveau des instances internationales.</p>

---

## Détails par programme et secteur d'activité

### COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

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

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

### Environnement opérationnel

Le Commissaire sert l'intérêt national en sa qualité de protecteur des droits linguistiques. Il est donc appelé à s'occuper d'une vaste gamme de problèmes et à traiter avec divers comités parlementaires, avec 150 institutions fédérales, avec des associations des communautés de langue officielle et avec des organismes provinciaux. Ses activités portent notamment sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la langue. Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques, de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités.

### Facteurs externes influant sur le programme<sup>1</sup>

#### LEADERSHIP EXERCÉ PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET LES ORGANISMES CENTRAUX

Bon nombre des objectifs de promotion prévus par la *LLO* nécessitent la participation active du gouvernement fédéral, qui doit donner des consignes aux administrateurs des institutions et veiller à l'application de la *LLO*. En outre, le gouvernement fédéral consulte les gouvernements provinciaux et négocie avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux et municipaux, de même que pédagogiques, dans les deux langues officielles; et les organismes centraux doivent faire preuve pour leur part de leadership pour ce qui est de l'administration et de la coordination de politiques et programmes efficaces en matière de langues officielles.

L'ÉVOLUTION, SUR LES PLANS CONSTITUTIONNEL ET JURIDIQUE, des questions linguistiques relatives à la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui traite du droit à l'instruction dans la langue de la minorité, les préoccupations du public à l'égard de l'économie nationale et des lois provinciales et territoriales sur les droits linguistiques, demeurent une source constante de préoccupation. Ces questions ont des répercussions directes sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire et elles influent sur le mandat particulier du Patrimoine canadien prévu à l'article 43 de la *LLO*, sur la détermination de la demande importante en vertu du paragraphe 32(2) de la *LLO*, de même que sur la charge de travail et l'efficacité du Commissariat.

---

<sup>1</sup> Les facteurs externes ci-dessous influent à la fois sur le secteur d'activité des plaintes et enquêtes et sur celui de l'information, des recherches et de l'analyse.



---

## DEGRÉ D'INTÉRÊT MANIFESTÉ PAR LE GRAND PUBLIC ET LES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

L'intérêt à l'égard des questions linguistiques — qui sont au cœur même de la question de l'unité du pays — se manifeste par le nombre de plaintes ou demandes de renseignements reçues, et par le nombre d'inscriptions aux cours de langue seconde, ainsi que par les contacts avec les communautés minoritaires de langue officielle et l'intérêt exprimé par ces dernières. Les attitudes et les changements démographiques agissent directement sur la capacité du gouvernement fédéral de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et de favoriser l'épanouissement des minorités.

### LA LOI ET LES BUDGETS CONSACRÉS À SON APPLICATION

Le Commissaire doit instruire les plaintes portant sur le non-respect de toutes les dispositions de la *Loi* et de son esprit, y compris les plaintes des employés de l'État, ainsi que celles relatives aux exigences linguistiques rattachées à la dotation de postes. Le nombre de plaintes relatives à la Partie VII, qui porte sur le développement et l'épanouissement des minorités, s'est accru considérablement et ces plaintes exigent généralement des enquêtes d'envergure. La *LLO* confère au Commissaire la possibilité de saisir la Cour fédérale à la demande d'un plaignant, ou de demander la permission d'intervenir dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais. La *LLO* précise que, au terme de six mois suivant le dépôt de sa plainte, un plaignant peut s'adresser à la Cour fédérale s'il n'est pas avisé des conclusions du Commissaire. Cette procédure de recours judiciaire a accru le nombre d'instances et la charge de travail, en particulier sur le plan juridique. Le Commissaire suit l'évolution des dépenses des programmes de langues officielles et offre ses conseils au gouvernement fédéral à ce sujet.

## 1. PLAINTES ET ENQUÊTES

### Plaintes et enquêtes

#### Dépenses prévues

(en milliers de dollars)	Prévision de dépenses 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
Dépenses brutes	5 949	5 342	5 342	5 342
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	....	....	....	....
Moins : Recettes portées au Trésor	....	....	....	....
Total des recettes	....	....	....	....
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>5 949</b>	<b>5 342</b>	<b>5 342</b>	<b>5 342</b>

### Objectif

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

---

## Facteurs externes influant sur le secteur d'activité

### LEADERSHIP EXERCÉ PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Les conclusions d'une étude du Commissaire dans son rapport sur les transformations organisationnelles dans l'appareil fédéral démontrent la nécessité d'un renouvellement de l'engagement du gouvernement et du besoin d'assurer une meilleure gestion des langues officielles au sein des institutions assujetties à la *LLO*. D'où l'importance du leadership du gouvernement fédéral en matière de langues officielles.

Notons en particulier que dans ce contexte de transformations gouvernementales, les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire sont inquiètes de l'impact qu'auront ces changements sur leurs droits acquis, leur vitalité et leur développement et, du même coup, sont de moins en moins tolérantes envers les manquements aux services devant être livrés dans les deux langues officielles.

Ce nouveau contexte oblige le Commissaire à identifier de nouvelles approches et des principes d'application relatifs à la mise en œuvre de la *LLO*. Par exemple, comme suite aux enquêtes multiples sur la dévolution des responsabilités aux provinces et la privatisation des services, le Commissaire a formulé de grands principes directeurs qui devraient s'appliquer dans tous les cas de transformation.

Considérant l'impact de ces transformations sur les communautés, le Commissaire, dans ses enquêtes et ses études, maintient des liens étroits avec les associations communautaires représentatives et tient à avoir leurs commentaires et leur apport.

### COMPLEXITÉ ET VARIÉTÉ DES PLAINTES

Malgré que le nombre de plaintes à traiter soit demeuré relativement stable au cours des dernières années, on constate tout de même une augmentation moyenne annuelle de 9,25 % du nombre de plaintes déposées depuis 1994, ce qui en ramène le nombre au même niveau que celui de 1992, à l'aube de l'exercice de l'Examen des programmes. Cependant, leur nature a changé passablement. En effet, leur complexité et leur variété s'accroissent constamment. Ainsi, la réduction des services, la fermeture de bureaux et les compressions budgétaires ont généré plusieurs plaintes qui sont plus difficiles à évaluer par rapport aux exigences de la *LLO*. Par exemple, les réductions budgétaires à Radio-Canada en 1996 ont entraîné le dépôt de plus de 80 plaintes concernant les changements à la programmation qui en ont découlé et la façon dont le gouvernement assume ses responsabilités à l'égard des minorités de langue officielle.

La dévolution de responsabilités aux provinces et la privatisation de services ont aussi donné lieu à plusieurs plaintes complexes en raison de leurs ramifications nombreuses. Ce fut notamment le cas pour la dévolution de la formation de la main-d'œuvre aux provinces, qui a suscité plusieurs plaintes mettant en cause toutes les principales dimensions de la *Loi* et plusieurs intervenants au niveau fédéral (SCT, BCP, PC, JUS et DRHC).

Par ailleurs, les plaintes concernant la Partie VII de la *Loi*, qui constituent un champ relativement nouveau et difficile à évaluer en raison de l'absence de précédents, ont augmenté sensiblement au cours des dernières années. Il y en eut 16 en 1994, 47 en 1995 et 132 en 1996, ce qui représente une augmentation de 91,7 % sur trois ans.

---

## DEMANDES PONCTUELLES DU COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

Le Commissaire est un agent du Parlement qui entretient des relations soutenues avec le Comité mixte permanent de la Chambre des communes et du Sénat des langues officielles. Au cours des années, ce Comité a demandé au Commissaire de se pencher sur un bon nombre de dossiers jugés prioritaires par les députés et sénateurs faisant partie de ce Comité. Ainsi, à la demande de ce Comité, le Commissaire a procédé, en 1995, à l'analyse de la première génération des Plans des 27 institutions désignées en vertu de la Partie VII de la *Loi*. Il a fait de même en 1996 avec l'analyse des plans de deuxième génération de ces mêmes institutions.

Le moment est arrivé pour évaluer l'atteinte des résultats visés dans les deux générations de plans d'action mentionnées ci-haut. Le Commissaire s'est entretenu avec les membres du Comité mixte sur les langues officielles à ce sujet. Le Comité a indiqué qu'il suivrait de près la mise en œuvre de la Partie VII dans un certain nombre d'institutions.

Il est clair le Commissaire devra donner suite aux engagements faits auprès du Comité mixte sur les langues officielles au sujet de la mise en œuvre de la Partie VII et tout autre projet qui retiendra l'attention de ce Comité au cours de l'année.

### **Plans, stratégies clés et résultats escomptés<sup>2</sup>**

Le secteur des enquêtes a comme objectif principal de voir à l'application intégrale de la *LLO* par les institutions assujetties à cette *Loi*. Au cours des prochaines années, le secteur poursuivra ses activités courantes reliées au traitement des plaintes (i.e. réception, enquêtes, formulation de recommandations et suivis aux engagements donnés) en assurant une utilisation efficace des ressources à sa disposition à l'administration centrale et en région. Cependant, ce secteur privilégiera certaines stratégies d'intervention pour s'adapter davantage à l'environnement changeant décrit dans la section précédente et rendre ses interventions encore plus efficaces.

### **ÉTUDES SPÉCIALES**

En raison de l'impact des compressions budgétaires, le Commissaire a cessé en 1993 de faire des vérifications auprès des institutions fédérales. Il s'est cependant vite rendu compte qu'il avait besoin d'un outil différent pour avoir un aperçu plus global de la mise en application de la *Loi* ou d'un de ses aspects particuliers. Cet outil, ce sont les études spéciales qui tracent un portrait des difficultés de mise en œuvre de diverses composantes de la *Loi* et permettent au Commissaire d'identifier les secteurs qui nécessitent des améliorations. Ces études sont aussi indispensables pour le Commissaire dans sa fonction d'évaluation à l'intention du Parlement.

Dans plusieurs cas, elles découlent de plaintes (Internet, points de service, etc.). Depuis 1994, le Commissaire a fait une dizaine de ces grandes études dont la plus importante était celle sur les points de services désignés pour offrir des services dans les deux langues. Le Commissaire vient d'ailleurs d'amorcer un suivi systématique province par province pour évaluer les progrès réalisés.

En outre, il termine aussi une étude majeure de l'impact des transformations organisationnelles au sein de l'appareil fédéral sur la mise en œuvre de la *LLO*.

---

<sup>2</sup> Pour faciliter la lecture et la concordance entre les plans et stratégies clés et les résultats, les résultats escomptés sont présentés immédiatement après les plans et stratégies clés de chaque composante du secteur d'activité.

---

Il est difficile de prédire quelles seront les études qui seront entreprises au cours des trois prochaines années. Cependant, le Commissaire prévoit déjà étudier à fond le régime de la langue de travail au sein du gouvernement. Cette étude d'envergure abordera les aspects statiques et dynamiques dans la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**Les résultats escomptés de ces études spéciales seront la correction de problèmes d'ordre systémique concernant la mise en œuvre de la LLO. Cette approche complète le travail de traitement des plaintes qui met l'accent sur la résolution de problèmes individuels. Les recommandations qui découlent des études systémiques ont une incidence sur l'ensemble des institutions fédérales et par conséquent affectent les grandes stratégies de mise en œuvre de la LLO.**

### **SUVIS**

Afin de pouvoir donner l'aperçu le plus juste possible des changements apportés par les institutions suite aux recommandations qu'il formule, le Commissaire doit évaluer leur degré de mise en œuvre. D'ailleurs, l'article 64(2) de la *Loi* prévoit que le Commissaire doit assurer de tels suivis. En outre, pour que les institutions soient pleinement conscientes de l'importance de corriger les lacunes notées, il est important qu'elles sentent que le Commissaire suit la chose de près. Il est prévu de faire plus de 200 suivis formels (i.e. suite à des recommandations) et au moins 300 suivis administratifs suite à des engagements par ces institutions en 1998-1999. Les mêmes chiffres s'appliquent aux années subséquentes.

Des suivis s'effectueront aussi à certaines études systémiques entreprises au cours des derniers 18 mois. Il est prévu d'entreprendre des suivis sur l'utilisation de l'Internet, sur la place du français et de l'anglais devant les tribunaux, sur la mise en œuvre de la Partie VII de la LLO et les transformations organisationnelles dans l'appareil fédéral. Le Commissaire poursuivra aussi ses suivis à l'étude sur les points de service pour finir de couvrir l'ensemble du pays.

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**Les résultats escomptés des suivis seront la capacité du Commissaire de mesurer le degré de mise en œuvre des recommandations qu'il formule et des engagements des institutions assujetties à la *Loi*. C'est ce qui permet au Commissaire de mesurer les progrès réels dans des dossiers particuliers et dans l'ensemble de l'appareil fédéral par rapport à la LLO.**

### **RECOURS JUDICIAIRES**

La LLO prévoit que le Commissaire peut intervenir devant les tribunaux s'il le juge nécessaire pour résoudre des problèmes particulièrement épineux et qui empêchent la mise en œuvre complète de la LLO. Au cours des dernières années, le Commissaire a entrepris cinq recours judiciaires contre certaines institutions (i.e. Air Canada (trois); le ministère de la Défense nationale (un) et Via Rail (un)). Ce sont des recours rendus

---

nécessaires par le refus des institutions citées de se conformer aux exigences de la *Loi* et afin de régler des problèmes d'ordre systémique.

C'est la stratégie d'intervention ultime mise à la disposition du Commissaire qui lui permet de s'en remettre à la Cour fédérale pour faire avancer certains dossiers quand toute autre mesure n'a pas porté fruit. Le Commissaire continuera de privilégier cette voie quand le dossier le nécessitera.

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**Les résultats escomptés seront la correction des problèmes d'ordre individuel et systémique en vue de la pleine mise en œuvre de la LLO. En particulier, au cours des trois prochaines années, on anticipe notamment des jugements traitant des questions de la primauté de la LLO sur les conventions collectives et sur l'obligation de bien servir les familles des militaires sur les bases de la Défense nationale.**

### **MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII**

Nul doute que le dossier qui a le plus préoccupé au cours des dernières années les membres du Comité mixte des langues officielles, le Commissaire aux langues officielles et les communautés linguistiques vivant en situation minoritaire a été celui de la mise en œuvre par le gouvernement fédéral de l'engagement relatif à l'épanouissement et au développement des communautés de langue officielle et la promotion de l'anglais et du français au Canada. Cette préoccupation a été reflétée dans les nombreuses plaintes reçues concernant la mise en œuvre de la Partie VII et les analyses particulières des plans d'action de 27 institutions fédérales à ce sujet.

La mise en œuvre de cette partie de la *Loi* est primordiale à la survie des communautés linguistiques vivant en situation minoritaire. C'est pour cette raison que le Commissaire poursuivra tous ses efforts déjà entamés dans ce domaine. Entre autres, il maintiendra des relations constantes avec les communautés de langue officielle et interviendra au besoin; notamment, il poursuivra ses interventions auprès des instances gouvernementales et des tribunaux concernant la gestion scolaire.

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**Les interventions du Commissaire et du gouvernement permettront de favoriser l'épanouissement et de promouvoir la vitalité des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.**

### **AMÉLIORATION DES MÉTHODES DE TRAVAIL**

Le travail d'ombudsman exige le traitement de milliers de plaintes et de demandes de renseignements par année. Pour bien traiter ces plaintes et ces demandes, il faut des méthodes efficaces et des outils qui appuient les agents dans leur travail de traitement des plaintes.

Pour accomplir ces objectifs, le secteur des enquêtes améliore constamment ces méthodes et ces outils en faisant la revue régulière des dossiers de plaintes, en

---

procédant à des sondages auprès de sa clientèle et en maintenant des relations constantes avec les associations d'ombudsman au Canada et à l'étranger.

### RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Les résultats escomptés seront un meilleur service auprès de la clientèle. Comme le dépôt d'une plainte auprès du Commissaire est souvent une démarche de dernier recours, la qualité du service rendue est primordiale.

En outre, les relations avec les autres institutions d'ombudsman permettront d'être au courant de tous les développements relatifs à la fonction d'ombudsman et de partager les expériences vécues.

## 2. INFORMATION, RECHERCHES ET ANALYSE

### Information, recherches et analyse *Dépenses prévues*

(en milliers de dollars)	Prévision de dépenses 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
Dépenses brutes	2 733	2 991	2 950	2 950
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	....	....	....	....
Moins : Recettes portées au Trésor	....	....	....	....
Total des recettes	....	....	....	....
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>2 733</b>	<b>2 991</b>	<b>2 950</b>	<b>2 950</b>

### Objectif

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

### Facteurs externes influant sur le secteur d'activité

Deux grands types de facteurs externes influent sur le secteur: d'une part, les politiques et les décisions gouvernementales, et d'autre part l'acceptation de la dualité linguistique par les Canadiens.

Les gouvernements fédéral et provinciaux doivent, chacun dans sa sphère, développer et promouvoir les politiques linguistiques qui soutiennent la dualité canadienne. Dans ce sens, tout nouveau développement sur la scène nationale, et notamment les développements constitutionnels, ont un impact.

Plus les Canadiens sont informés des bénéfices et de la justesse historique, constitutionnelle et humaine de la protection des droits linguistiques, plus ils l'appuient. Dans ce sens, les changements démographiques, culturels et économiques au Canada ont un impact direct sur cette acceptation.

---

## Plans et stratégies clés

Le secteur se propose d'analyser les tendances démo-linguistiques à long terme au Canada, et particulièrement au sein des communautés linguistiques vivant en situation minoritaire, en se fondant essentiellement sur les données du dernier recensement. Il doit également maintenir et améliorer la connaissance par le CoLO des services et appuis reçus et souhaités par les communautés minoritaires, afin de mieux cibler les interventions destinées à favoriser leur développement et leur épanouissement. Ce faisant, le CoLO aide les différentes autorités publiques à mieux servir ces communautés.

Le secteur effectuera un suivi de la mise en œuvre des recommandations du rapport du Commissaire de février 1996, intitulé *Un tracé pour agir: la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988*. Il mènera également une étude sur les facteurs qui influencent certains choix linguistiques au sein des communautés minoritaires.

Le secteur continuera à maintenir des liens avec le Comité parlementaire des langues officielles afin de répondre aux besoins et aux demandes de ses membres, ainsi qu'avec les associations communautaires, les institutions fédérales, les ministères provinciaux, les médias et tout autre groupe qui peut avoir un impact sur la dualité linguistique au pays. Ce faisant, le secteur contribue à encourager le respect mutuel entre les communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle au Canada.

Le secteur effectuera des relevés et analysera systématiquement les tendances politiques, constitutionnelles et économiques qui ont un impact sur la vitalité des communautés linguistiques minoritaires. Il y aura des échanges avec les personnes et les institutions internationales intéressées aux questions linguistiques.

Le secteur fera état de la situation des langues officielles dans la société canadienne et produira le Rapport annuel du Commissaire, ainsi que d'autres rapports au gouvernement, des études, des discours, etc, en assurant leur meilleure diffusion possible. Il organisera des rencontres avec les différents publics, des interventions auprès des médias et préparera différents produits d'information.

Le secteur recherchera des partenariats au sein de l'appareil fédéral ainsi qu'auprès du secteur privé, afin de faire connaître la portée de la *Loi* et de son Règlement, le rôle et les actions du Commissaire et les avantages qu'apporte la connaissance du français et de l'anglais sur les plans individuel et collectif.

### RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**Les principaux résultats escomptés sont le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, ainsi que l'amélioration de la disponibilité et de la qualité des services et des appuis qu'elles reçoivent de la part des différentes autorités publiques, ce qui se traduira en un meilleur respect de leurs droits linguistiques.**

**On escompte également une meilleure connaissance par les Canadiens de leurs droits linguistiques et du rôle du Commissaire aux langues officielles, un respect accru des droits linguistiques, ainsi qu'un accroissement des échanges au niveau international.**

**Le CoLO aura également une meilleure connaissance des principales préoccupations et tendances au sein de la société canadienne en matière de langues officielles.**

### 3. SERVICES GÉNÉRAUX

#### Services généraux Dépenses prévues

(en milliers de dollars)	Prévision de dépenses 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Dépenses prévues 2000-2001
Dépenses brutes	1 875	1 958	1 911	1 893
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	....	....	....	....
Moins : Recettes portées au Trésor	....	....	....	....
Total des recettes	....	....	....	....
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>1 875</b>	<b>1 958</b>	<b>1 911</b>	<b>1 893</b>

#### Objectif

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

#### Facteurs externes influant sur le secteur d'activité

Comme suite à l'Examen des programmes et aux coupures importantes qu'a subies l'organisation, la stabilisation des activités courantes prend souvent le dessus sur la mise en œuvre de nouvelles initiatives dans le domaine des Services généraux. En effet, les ressources tant humaines que financières disponibles ont diminué de façon importante.

Dans le contexte des transformations profondes que traverse la fonction publique, le secteur des services généraux doit explorer de nouveaux modes de prestation de ses services, plus simples et moins coûteux pour alléger le fardeau financier et maximiser l'utilisation de ses ressources humaines et en même temps moderniser la manière dont le secteur s'acquitte de ses responsabilités. Un des principaux défis consistera donc à s'éloigner d'un mode de fonctionnement transactionnel pour devenir plus stratégique et axé sur les résultats.

#### Plans, stratégies clés et résultats escomptés<sup>3</sup>

Les Services généraux continueront d'offrir la gamme de services associés à ses responsabilités et de répondre aux besoins opérationnels le plus efficacement possible. Cependant, ce secteur privilégiera certains dossiers prioritaires pour permettre à l'organisation et à son personnel de faire face aux changements rapides et constants et aux nombreux défis qui s'annoncent.

<sup>3</sup> Pour faciliter la lecture et la concordance, les résultats escomptés sont présentés immédiatement après les plans et stratégies clés de chaque composante du secteur d'activité.



---

## RESSOURCES HUMAINES

Trois dossiers principaux retiendront l'attention au chapitre des ressources humaines : l'initiative de *La Relève*, la *norme générale de classification* (NGC) et la *réforme de la dotation*.

### La Relève

Le CoLO ne faisait pas partie du contingent des ministères qui ont présenté des plans de *La Relève* en 1996-1997. Cependant, les transformations actuelles dans la fonction publique justifient la mise de l'avant de cette initiative dans notre organisation. L'exercice consistera à élaborer une approche stratégique de la gestion et de la planification à long terme des ressources humaines. L'organisation analysera le profil démographique de ses effectifs, établira ses besoins futurs et évaluera les risques et les possibilités sur le plan des effectifs existants et nécessaires.

Des groupes de travail seront mis sur pied pour lancer un débat de fond sur les questions vitales qui touchent l'environnement professionnel, le fonctionnement et la santé de l'organisation. Le CoLO ne réinventera certes pas la roue et verra à tirer profit des nombreux plans élaborés par les ministères ayant déjà présenté leurs propositions.

## RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**L'aboutissement de cet important exercice sera l'établissement d'un plan de *La Relève* pour le CoLO auquel auront participé l'ensemble des employés, les représentants syndicaux et les gestionnaires.**

### Norme générale de classification (NGC)

Dans la foulée de l'exercice lancé par le Conseil du Trésor en 1996-1997, le CoLO procédera à la revue de l'ensemble des postes pour transposer toutes les descriptions de poste selon la nouvelle norme générale de classification.

À cet égard, le CoLO se prévaudra d'un prêt de 47 000 \$ auprès du Conseil du Trésor (remboursable sur une période de 3 ans) pour la mise en œuvre de la NGC.

## RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**L'exercice de transposition contribuera à réduire le coût des mesures de classification par le recours à des postes génériques. De plus, dans un environnement où les possibilités de promotion et de mutation sont réduites en raison de la taille de l'organisation, le CoLO espère accroître la mobilité professionnelle de son personnel grâce à un système simplifié, instauré dans l'ensemble de la Fonction publique.**

### Réforme de la dotation

À l'instar des grandes réformes habilitantes en matière de ressources humaines, telles *La Relève* et la *Norme générale de classification* identifiées ci-dessus, la réforme de la

---

dotation constitue une autre initiative qui permettra au CoLO d'identifier ses propres solutions aux contraintes et obstacles que pose l'actuel système.

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

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**On cherchera à obtenir une souplesse accrue ainsi qu'à mettre en place un système de dotation qui tienne compte de l'environnement et des besoins particuliers d'un organisme de petite taille comme le nôtre.**

### **FINANCES**

#### **Fonction de contrôleur**

Dans la foulée du dépôt du rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada, le CoLO analysera les nombreuses recommandations contenues dans le rapport pour s'assurer que les objectifs fondamentaux de souplesse, d'incitation et d'information soient intégrés à ses opérations. Les quatre éléments clés qui constituent la fonction moderne de contrôleur, soit

- l'information sur la performance financière, non financière, historique et future
- la gestion des risques
- les systèmes de contrôle
- le système de valeurs (éthique et déontologie)

seront la clé de voûte de l'exercice.

### **RÉSULTATS ESCOMPTÉS**

**Le résultat escompté de cet examen interne sera d'assurer un environnement favorisant l'exercice de cette fonction de contrôleur, tant pour les décideurs à tous les échelons que pour les spécialistes et les professionnels qui forment l'essentiel de nos effectifs.**

### **SERVICES INFORMATIQUES**

#### **Gestion de l'information**

Le CoLO a entrepris un virage important en ce qui touche la gestion de ses services informatiques en adoptant une approche stratégique face aux technologies de l'information (TI) et à la gestion de l'information (GI). Les objectifs visés sont l'accélération de la prestation des services, l'amélioration de la qualité de l'information et l'exécution plus souple des programmes et services.

---

## Technologies de l'information

Le Commissariat continuera la mise en œuvre de son plan quinquennal de remplacement de ses équipements informatiques; il remplacera entre autres ses quatre serveurs principaux et un cinquième de sa flotte d'ordinateurs. La migration vers Windows 95, entamée à la fin 1997-1998, sera achevée. Un nouveau logiciel de traitement de textes, le WordPerfect (version Windows), sera acquis et installé en début d'année 1998-1999.

En vue du tournant de l'an 2000, on terminera les changements de programmation de trois logiciels développés à l'interne, ainsi que leur mise à l'essai; ces travaux compléteront les activités préparatoires au virage vers l'an 2000. On fera aussi un dernier essai de tous les systèmes informatiques pour s'assurer qu'ils continuent d'accepter le tournant de l'an 2000.

### RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**La mise sur pied du Comité de gestion de l'information permettra le traitement horizontal des questions clés de TI/GI touchant les trois secteurs de l'organisation et leurs composantes. L'accès à l'Internet sera étendu à tous les employés dans le cadre d'une politique d'utilisation de l'Internet, fournissant ainsi un outil de travail précieux et une information de qualité en temps utile.**

**On vise la rationalisation de l'utilisation des TI en consolidant les demandes et les besoins pour réaliser des économies appréciables sur le plan des acquisitions et de la maintenance de matériel et de logiciels. La mise à jour des produits de bureautique, y compris l'accès à l'Internet devrait donner aux employés les outils de travail nécessaires, modernes et pertinents dans un contexte de recours accru aux technologies de l'information.**

### SERVICES ADMINISTRATIFS

Les priorités consisteront à mettre en œuvre les recommandations de l'*Évaluation de la menace et des risques* conduite en fin d'année 1997-1998, soit quelques mois après le déménagement du Commissariat, et à établir un *Plan de reprise des opérations*. Une *étude ergonomique* de l'ensemble des postes de travail du CoLO sera aussi conduite par les Services administratifs, en collaboration avec Santé Canada.

D'autre part, des initiatives de *partage de services* sont à l'étude avec divers organismes fédéraux occupant le même édifice que le Commissariat; quelques ententes pourraient être mises en œuvre dès 1998-1999, notamment sur les aspects de salles de conférence et de formation, et de services de photocopie, de messagerie et de traduction. Cet exercice vise pour le moment les opérations réalisées à l'administration centrale. Cependant, les études et analyses tiendront évidemment compte des économies possibles en région, dans les cas où cela s'appliquera.

### RÉSULTATS ESCOMPTÉS

**L'évaluation de la menace et des risques se traduira par la mise en œuvre des mesures de protection rentables pour assurer la disponibilité, la confidentialité,**

---

**l'intégrité et la valeur des renseignements et des biens du Commissariat. Pour ce qui est de la planification de la reprise des opérations, le résultat escompté est l'élaboration et la mise à l'essai du plan de reprise pour assurer le maintien des opérations et services essentiels à l'exécution du mandat du Commissariat après une interruption. L'étude ergonomique permettra de réduire le nombre croissant de blessures et lésions professionnelles causées principalement par l'utilisation accrue d'équipement informatique.**

**Un des principaux résultats visés par l'exercice sur les services partagés est de réaliser des économies substantielles dans la prestation des services. Les fonds ainsi libérés seraient réaffectés à d'autres fins pour lesquelles nous n'avons actuellement pas les ressources nécessaires.**

## Section IV

# Renseignements supplémentaires

**Tableau 1 : Autorisation de dépenser — Résumé du Commissariat, Partie II du Budget des dépenses**

Crédit	(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principales 1998-1999	Budget des dépenses principales 1997-1998
<b>Commissariat aux langues officielles</b>			
25	Dépenses du Programmes	8 912	8 848
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 379	1 114
<b>Total</b>		<b>10 291</b>	<b>9 962</b>

## Renseignements sur le personnel

**Tableau 2 : Responsabilités à l'égard des dépenses prévues par programme et secteur d'activité pour 1998-1999**

(en milliers de dollars)	Poste responsable						Total
	Secrétariat exécutif	Politiques	Services juridiques	Opérations régionales	Enquêtes	Services généraux	
<b>Programme du Commissariat aux langues officielles</b>							
Plaintes et enquêtes	....	....	541	1 911	2 890	....	<b>5 342</b>
Information, recherche et analyse	2 165	826	....	....	....	....	<b>2 991</b>
Services généraux	....	....	....	....	....	1 958	<b>1 958</b>
<b>Total des dépenses prévues</b>	<b>2 165</b>	<b>826</b>	<b>541</b>	<b>1 911</b>	<b>2 890</b>	<b>1 958</b>	<b>10 291</b>

**Tableau 2.1 : Équivalents temps plein (ÉTP) prévus par programme et secteur d'activité**

	Prévision 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001
<b>Programme du Commissariat aux langues officielles</b>				
Plaintes et enquêtes	71	71	71	71
Information, recherche et analyse	27	27	27	27
Services généraux	28	28	28	28
<b>Total du Commissariat</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>

**Tableau 2.2 : Détails des besoins en ÉTP**

(en milliers de dollars)	Prévision 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001
<b>Échelle de salaires</b>				
Moins de 30 000	8	8	8	8
30 000-40 000	36	36	36	36
40 000-50 000	14	14	14	14
50 000-60 000	18	18	18	18
60 000-70 000	36	36	36	36
70 000-80 000	7	6	6	6
Plus de 80 000	7	8	8	8
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>

## Autres renseignements financiers

Tableau 3 : Article courant de dépenses par programme

(en milliers de dollars)	Prévision 1997-1998	Prévu 1998-1999	Prévu 1999-2000	Prévu 2000-2001
<b>Personnel</b>				
Traitements et salaires	6 521	6 571	6 543	6 543
Contributions aux régimes avantages sociaux des employés	1 369	1 379	1 374	1 374
	<b>7 890</b>	<b>7 950</b>	<b>7 917</b>	<b>7 917</b>
<b>Biens et Services</b>				
Transport et communications	795	625	625	625
Information	205	250	250	250
Services professionnels et spéciaux	1 124	1 046	961	943
Locations	80	75	75	75
Achats de services de réparations et d'entretien	48	45	45	45
Services publics, fournitures et approvisionnements	206	185	215	215
Autres subventions et paiements	3	0	0	0
Dépenses en capital secondaires	206	115	115	115
	<b>2 667</b>	<b>2 341</b>	<b>2 286</b>	<b>2 268</b>
<b>Dépenses budgétaires nettes</b>	<b>10 557</b>	<b>10 291</b>	<b>10 203</b>	<b>10 185</b>

Tableau 4 : Ressources du programme par programme et secteur d'activité pour l'exercice du Budget des dépenses

(en milliers de dollars)	Budgétaires									
	ÉTP	Fonction- nement	Immobi- lisation	Subventions et contributions	Brutes- crédit	Postes législatifs	Prêts, investisse- ments et avances non budgétaires	Dépenses brutes prévues	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes prévues
Programme du Commissariat aux langues officielles										
Plaintes et enquêtes	71	5 342	0	0	0	756	0	0	0	5 342
Information, recherche et analyse	27	2 991	0	0	0	386	0	0	0	2 991
Services généraux	28	1 958	0	0	0	237	0	0	0	1 958
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>10 291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 379</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10 291</b>

**Tableau 5 : Coût net du programme pour 1998-1999**

<b>(en milliers de dollars)</b>	<b>Programme du Commissariat aux langues officielles</b>
Dépenses brutes prévues	10 291
Plus :	
<i>Services fournis sans frais par le ministère</i>	
Installations fournies par Travaux Public et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	1 137
Cotisations visant la part des employés des primes d'assurance et les coûts payés par le SCT	434
Contributions au régime d'invalidité des employés fournies par Ressources humaines Canada	0
Traitement et coûts connexes des services juridiques fournis par Justice Canada	0
	<u>1 571</u>
<b>Coût total du Programme</b>	<b>11 862</b>
Moins :	
Recettes à valoir sur le crédit	0
Recettes à valoir sur le Trésor	0
	<u>0</u>
<b>Coût net du Programme</b>	<b>11 862</b>
Coût net estimatif du Programme en 1997-1998	12 155

---

## **Autres informations**

Tableau 6 Liste des lois et règlements

*Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), c. 31 (4e supp.)

*Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services*,  
DORS/92-48



## Autres informations

Tableau 7 Références

ADMINISTRATION CENTRALE	ACTIVITÉS	
Commissariat aux langues officielles 344, rue Slater Ottawa (Ontario) K1A 0T8	ENQUÊTES	Michel Robichaud, Directeur général Tél : (613) 995-9070 Télec. : (613) 943-0451 Courriel : michel.robichaud@ocol-clo.gc.ca
Renseignements généraux (613) 996-6368 TDD (613) 992-8111 Plaintes (613) 992-LANG	POLITIQUES	Gérard Finn, Directeur général Tél : (613) 995-1065 Télec. : (613) 993-5082 Courriel : gerard.finn@ocol-clo.gc.ca
Réseau Internet (www)  http://ocol-clo.gc.ca	SECRÉTARIAT EXÉCUTIF ET OPÉRATIONS RÉGIONALES	Monique Matza, Directrice exécutive Tél : (613) 996-6518 Télec. : (613) 943-2255 Courriel : monique.matza@ocol-clo.gc.ca
Courrier électronique ocolo@synapse.net	SERVICES GÉNÉRAUX	Marie Bergeron, Directrice Tél : (613) 947-5598 Télec. : (613) 947-4751 Courriel : marie.bergeron@ocol-clo.gc.ca
	SERVICES JURIDIQUES	Richard Tardif, Directeur Tél : (613) 995-9069 Télec. : (613) 996-9671 Courriel : richard.tardif@ocol-clo.gc.ca

REPRÉSENTANTS DU COMMISSAIRE EN RÉGIONS		
ATLANTIQUE	Place Héritage 3 <sup>e</sup> étage, Pièce 303 95, rue Foundry Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7	Jeanne Renault Tél : (506) 851-6990 1-800-561-7109 Télec. : (506) 851-7046 Courriel : jeanne.renault@ocol-clo.gc.ca
QUÉBEC	800, Place Victoria 42 <sup>e</sup> étage, Pièce 4204 C.P. 373 Montréal (Québec) H4Z 1J2	Eva Ludvig Tél : (514) 283-1848 1-800-363-0628 Télec. : (514) 283-6677 Courriel : eva.ludvig@ocol-clo.gc.ca
ONTARIO	1, rue Dundas ouest Bureau 2410, C.P. 24 Toronto (Ontario) M5G 1Z3	Karsten Kaemling Tél : (416) 973-1904 1-800-387-0635 Télec. : (416) 973-1906 Courriel : karsten.kaemlin@ocol-clo.gc.ca
MANITOBA & SASKATCHEWAN	Immeuble Centre-Ville 131, boulevard Provencher 2 <sup>e</sup> étage, Pièce 200 Winnipeg (Manitoba) R2H 0G2	Gérard Gagnon Tél : (204) 983-2111 1-800-665-8731 Télec. : (204) 983-7801 Courriel : gerard.gagnon@ocol-clo.gc.ca
ALBERTA, COLOMBIE BRITANNIQUE T.N.-O. & YUKON	10055, 106e rue Pièce 620 Edmonton (Alberta) T5J 2Y2	Deni Lorieau Tél : (403) 495-4095 1-800-661-3642 Télec. : (403) 495-4094 Courriel : deni.lorieau@ocol-clo.gc.ca

---

## Index

### A

Administration centrale, 8, 11, 19, 25  
Administration de la justice, 4  
An 2000, 19  
Analyse, 1, 14  
Associations communautaires, 10, 15

### B

Bureau de la traduction, 4  
Bureau du Conseil privé, 4  
Bureaux régionaux, 3, 5, 6, 26

### C

Changements démographiques, 9, 14  
*Charte canadienne des droits et libertés*, 8  
Comité de gestion de l'information, 19  
Comité mixte permanent des langues officielles, 4, 11, 13, 15  
Comité parlementaire, 8, 15  
Commissaire aux langues officielles, 1, 3, 6, 7, 13, 15, 21  
Communautés de langue officielle, 1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15  
Communautés linguistiques, 13  
Commission de la fonction publique, 4, 18  
Complexité des plaintes, 10  
Connaissance linguistique, 4  
Conseil du Trésor, 2, 4, 5, 17  
Cour fédérale, 4, 9, 13

### D

Développement des minorités, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15  
Dévolution, 10  
Direction générale des enquêtes, 5, 25  
Direction générale des politiques, 5, 25  
Direction des services généraux, 5, 25  
Direction des services juridiques, 5, 25  
Dotation, 9, 18  
Droit à l'instruction, 8  
Droits linguistiques, 1, 3, 4, 6, 8, 14, 15, 16  
Dualité linguistique, 1, 8, 14, 15

### E

Épanouissement, 4, 7, 8, 9, 13, 15  
Étude ergonomique, 19, 20  
Études, 3, 6, 10, 11, 12  
Études spéciales, 9, 11, 14, 15, 19  
Études systémiques, 7, 11, 12  
Évaluation de la menace et des risques, 19

### F

Facteurs externes, 8, 10, 14, 16  
Fonction de contrôleur, 18  
Formation linguistique, 4  
Formation de la main-d'œuvre, 10

### G

Gestion de l'information, 5, 18, 19

### I

Information, recherche et analyse, 5, 6, 8, 14, 21, 22  
Internet, 11, 12, 19

### L

La Relève, 17  
Liaison, 14  
*Loi sur les langues officielles (LLO)*, 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 15, 24

### M

Médias, 15  
Ministère de la Justice, 4  
Mise en œuvre de la *Loi*, 3, 4, 9, 11

### N

Norme générale de classification, 17

### O

Ombudsman, 1, 3, 7, 14  
Ombudsman linguistique, 7

### P

PAJLO, 4  
Partage de services, 19, 20  
Partenariats, 15  
Partie VII, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 15  
Patrimoine canadien, 4, 8  
Plaintes et enquêtes, 5, 6, 8, 9, 21, 22  
Plan de reprise des opérations, 19  
Politiques linguistiques, 4, 14  
Pouvoir de recommandation, 3, 6  
Première génération des Plans, 11  
Privatisation, 10  
Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles, 4

### R

*Rapport annuel*, 15  
Recensement, 15  
Recherche, 1, 14  
Recours judiciaires, 4, 9, 12, 13  
Réforme de la dotation, 17  
Régime de la langue de travail, 12  
Règlement sur les services dans les deux langues, 6, 7, 15, 24  
Rendement linguistique, 3  
Ressources humaines, 15, 16

### S

Secrétariat exécutif et Opérations régionales, 5, 25  
Services administratifs, 5, 19  
Services généraux, 5, 6, 7, 16, 21, 22  
Siège social, 5  
Structure organisationnelle, 5  
Structure de planification, de rapport et de responsabilisation, 2, 5, 6

### T

Technologies de l'information, 18, 19  
Traitement des plaintes, 11, 12, 13  
Transformations gouvernementales, 10, 12, 17  
Travaux publics et Services gouvernementaux, 4, 23

### V

Variété des plaintes, 10  
Vérifications, 4, 11  
Vision, 8  
Vitalité des communautés, 3, 4, 8, 9, 10, 13, 15