



Rapport sur les résultats ministériels 2020–2021

Commissariat aux langues officielles

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Blair', is centered on the page.

L'honorable Bill Blair, c.p., c.o.m, député
Président du Conseil privé de la Reine pour le
Canada et ministre de la Protection civile

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil privé de la Reine pour le Canada, 2021

N° de cat. SF1-7F-PDF
ISSN 2561-2115

Ce document est disponible sur le site Web du
Commissariat aux langues officielles au
www.languesofficielles.gc.ca

Ce document est disponible en médias substitués.

Table des matières

Message du commissaire.....	1
Coup d'œil sur les résultats.....	4
Résultats : ce que nous avons accompli	6
Responsabilité essentielle	6
Services internes	12
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	16
Dépenses réelles	16
Ressources humaines réelles	17
Dépenses par crédit voté	18
États financiers et faits saillants des états financiers	18
Renseignements ministériels	22
Profil organisationnel	22
Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons	22
Contexte opérationnel.....	22
Cadre de présentation de rapports	22
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes.....	23
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	23
Dépenses fiscales fédérales	23
Coordonnées de l'organisation.....	24
Annexe : définitions.....	26
Notes en fin d'ouvrage	30

Message du commissaire

Je suis heureux de faire état des activités réalisées et des résultats atteints par le Commissariat aux langues officielles au cours de la dernière année, qui appuient les grandes priorités que j'ai établies au début de mon mandat : surveiller le Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir, s'assurer que les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de langues officielles, moderniser la Loi sur les langues officielles et favoriser une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation des ressources au sein du Commissariat aux langues officielles.



Cette année, nous avons poursuivi notre travail d'amélioration de nos processus relatifs aux plaintes et aux enquêtes pour faire face au volume accru de plaintes que nous recevons et aux problèmes systémiques liés aux langues officielles. En tant qu'organisation, nous avons également continué à nous concentrer sur un travail plus collaboratif, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de prioriser nos diverses interventions auprès des institutions fédérales.

Au cours de la dernière année, outre mon rapport annuel au Parlement, le Commissariat aux langues officielles a publié trois rapports : un premier sur l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles, un deuxième sur les exigences linguistiques des postes au sein de la fonction publique fédérale et un troisième sur l'insécurité linguistique dans la fonction publique. Nous avons également fourni des outils liés à ces deux derniers rapports visant à constituer un effectif de la fonction publique capable de fournir des services efficaces dans les deux langues officielles et à créer un milieu de travail dans la fonction publique fédérale qui soit propice à l'utilisation du français et de l'anglais.

Bien que certaines institutions fédérales aient été spécifiquement sélectionnées pour prendre part à l'exercice du Modèle de maturité pour les langues officielles, toutes les institutions fédérales y ont accès en tant qu'outil en ligne novateur qu'elles peuvent utiliser pour les aider à établir les structures et les systèmes dont elles ont besoin pour mieux se conformer à leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Depuis le lancement du Modèle de maturité pour les langues officielles en 2019, 14 institutions fédérales ont participé à un exercice formel, au cours duquel mon personnel examine leurs autodiagnosticues et fournit des commentaires ciblés pour aider les institutions dans leurs progrès.

Nous avons atteint la mi-parcours du Plan d'action pour les langues officielles 2018 2023 : Investir dans notre avenir et le Commissariat aux langues officielles a travaillé en étroite collaboration avec les institutions fédérales et divers partenaires communautaires partout au Canada afin de surveiller les progrès réalisés par rapport aux résultats souhaités du plan. Nous avons élaboré un tableau de bord pour recueillir des renseignements sur la mise en œuvre du plan d'action et nous poursuivrons notre surveillance pendant toute sa durée afin de guider nos interventions et d'éclairer nos recommandations pour le prochain plan d'action pour les langues officielles du gouvernement.

Pour appuyer mon rôle de promotion du français et de l'anglais au Canada, le Commissariat aux langues officielles a entrepris des campagnes de récits sur les médias sociaux concernant les enseignants de langue seconde, les fonctionnaires et les jeunes du pays qui ont participé à des échanges linguistiques. De plus, par l'entremise d'un certain nombre d'interventions publiques, j'ai continué à sensibiliser les gens à nos droits linguistiques et aux questions clés liées aux langues officielles, comme l'enseignement et l'éducation, ainsi qu'à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada. Dans le but de joindre des publics plus diversifiés, mon équipe régionale a notamment su tirer profit du virage numérique provoqué par la pandémie de COVID-19 et a entrepris plusieurs nouvelles activités promotionnelles virtuelles partout au Canada.

Nous avons continué à affiner nos efforts pour favoriser une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation des ressources au sein du Commissariat aux langues officielles. Bien qu'en tant qu'organisation, nous étions déjà bien préparés sur le plan technologique à effectuer du travail à distance avant la pandémie de COVID 19, nous avons encore accru nos efforts au cours de l'année écoulée pour fournir aux employés les solutions, les outils et les équipements nécessaires à l'exécution efficace de leurs tâches. Nous avons également créé un centre d'excellence interne pour l'amélioration continue afin de fournir à nos employés un soutien en matière d'apprentissage et de projets.

La modernisation de la Loi sur les langues officielles est d'une importance capitale pour le Commissariat aux langues officielles. Nous avons exercé notre influence sur le gouvernement fédéral en renforçant continuellement notre position sur les changements nécessaires à apporter pour rendre la Loi sur les langues officielles actuelle, dynamique et robuste. Dans le but d'établir un consensus, nous avons mené des consultations auprès de diverses communautés dans l'ensemble du pays sur le document de réforme

des langues officielles que le gouvernement a publié en février 2021. De plus, dans le cadre de notre stratégie parlementaire, j'ai continué à demander l'adoption rapide du projet de loi de modernisation de la Loi sur les langues officielles lors de mes rencontres avec les parlementaires.

Nous sommes à un moment critique de l'histoire de notre pays. Tout comme les membres du public partout au Canada, le Commissariat aux langues officielles attend avec impatience le potentiel d'une Loi sur les langues officielles revitalisée. À mesure que nous progressons, le Commissariat aux langues officielles est prêt à s'adapter à la Loi sur les langues officielles modernisée dans le but d'améliorer continuellement son service aux membres de la population canadienne et son environnement de travail interne.



Raymond Thériault

Coup d'œil sur les résultats

Dépenses réelles

Dépenses réelles totales en 2020-2021 (en dollars)	Nombre réel d'équivalents temps plein en 2020-2021
22 663 084	168

Responsabilité essentielle 1 : Protection des droits liés aux langues officielles

- Le Commissariat aux langues officielles a mis en œuvre des initiatives pour inciter les institutions fédérales à éliminer les obstacles qui empêchent l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.
 - Le Commissariat aux langues officielles a poursuivi ses efforts pour gérer de façon efficace et innovante le volume important de plaintes reçues de la part de la population canadienne au cours de la dernière année, notamment en élaborant des stratégies de gestion des plaintes et d'interventions auprès des institutions fédérales, propres à des enjeux systémiques de conformité liés à certaines parties de la *Loi sur les langues officielles*.
 - Des initiatives intersectorielles ont été mises en place afin d'inciter les institutions fédérales à éliminer les obstacles qui empêchent l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*. Parmi ces initiatives, notons les publications du rapport *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles*, du rapport *(In)sécurité linguistique au travail – Sondage exploratoire sur les langues officielles auprès des fonctionnaires du gouvernement fédéral du Canada* et du rapport *La mise en œuvre de l'article 91 de la Loi sur les langues officielles : un problème systémique*. Ces initiatives ont pour but d'adopter des approches intégrées pour la gestion de ces enjeux.
 - Le Modèle de maturité des langues officielles a été offert à l'ensemble des institutions fédérales dans le but de les aider à améliorer leur rendement en matière de langues officielles de façon continue. En 2020-2021, une seule institution fédérale a participé à un exercice formel du Modèle de maturité des langues officielles en raison de la pandémie de COVID-19. Depuis son lancement en 2019, 14 institutions fédérales ont participé à un exercice formel du Modèle de maturité des langues officielles.
- Le Commissariat aux langues officielles a poursuivi ses interventions auprès des institutions fédérales et de ses partenaires afin de veiller à ce que les résultats

prévus dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* soient atteints.

- Le Commissariat aux langues officielles a mené une surveillance pour recueillir de l'information pertinente sur des programmes et des investissements inscrits au *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* afin d'analyser l'état de leur mise en œuvre.
- Le Commissariat aux langues officielles a bâti des relations avec différents intervenants pour obtenir leur rétroaction afin de prendre le pouls sur la situation tant en ce qui concerne les institutions fédérales qu'en ce qui a trait aux intervenants communautaires.

Responsabilité essentielle 2 : Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

- Le Commissariat aux langues officielles a exercé un leadership continu afin que le gouvernement effectue une réelle modernisation de la *Loi sur les langues officielles*.
 - Le Commissariat aux langues officielles a pris des mesures pour continuer d'influencer le gouvernement sur les réformes nécessaires à apporter à la *Loi sur les langues officielles* et il a maintenu un dialogue avec différentes parties prenantes afin de former un consensus vers la vision d'une loi actuelle, dynamique et robuste.
 - Dans le contexte de sa stratégie parlementaire, le commissaire aux langues officielles s'est assuré de rappeler aux différents parlementaires rencontrés l'importance d'adopter sans tarder une loi modernisée.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats accomplis du Commissariat aux langues officielles consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

Résultats : ce que nous avons accompli

Responsabilités essentielles

Responsabilité essentielle 1 : Protection des droits liés aux langues officielles

Description : Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, le Commissariat aux langues officielles 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 intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le commissaire aux langues officielles peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* ainsi que pour protéger les droits linguistiques en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Résultats

Le Commissariat aux langues officielles a reçu un total de 2 220 plaintes, dont 1870 jugées recevables, au cours de la dernière année. Ceci représente une augmentation du nombre de plaintes par rapport à 2019-2020, année durant laquelle l'organisation avait reçu 1 361 plaintes jugées recevables. De plus, il a mené à terme 622 enquêtes et 85 suivis des recommandations et engagements formulés dans le cadre d'enquêtes.

Le Commissariat aux langues officielles a incité les institutions fédérales à éliminer les obstacles qui empêchent l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles* en élaborant, d'une façon intégrée au sein de son organisation, des stratégies pour mettre en lumière des problèmes systémiques liés aux langues officielles. À titre d'exemple à cet égard, le Commissariat aux langues officielles a publié le rapport *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles* en octobre 2020. Ce rapport brosse un portrait de l'expérience en matière de langues officielles vécue par les membres de la population canadienne lors des situations d'urgences survenues entre 2010 et 2020. De plus, il formule des pistes de solution afin que le gouvernement respecte davantage ses obligations en matière de langues officielles dans ses interactions avec les membres de la population canadienne.

Le Commissariat aux langues officielles a également publié un rapport sur l'état de la mise en œuvre de l'article 91 de la *Loi* dans la fonction publique fédérale. Conjointement à ce rapport, qui cherche à trouver des solutions à ce problème et à interpeller les acteurs concernés, le Commissariat aux langues officielles a élaboré et publié un outil sur l'identification linguistique des postes à l'intention des gestionnaires pour les aider à respecter leurs obligations au titre de la *Loi sur les langues officielles* lors de la dotation de personnel.

Le Commissariat aux langues officielles a également continué son intervention auprès des institutions fédérales et de ses partenaires afin de veiller à ce que les résultats prévus dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* soient atteints. Ainsi, le Commissariat aux langues officielles a élaboré, d'une façon intégrée au sein de son organisation, des stratégies d'engagement auprès des institutions fédérales au bénéfice de la population canadienne et auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Commissariat aux langues officielles a tenu une première ronde de rencontres pour ses activités de vigie quant à la mise en œuvre du plan d'action. La surveillance a été menée auprès des institutions fédérales et des intervenants du milieu de l'éducation, de l'immigration, de la petite enfance et des médias. Le Commissariat aux langues officielles a organisé et participé à une centaine de rencontres avec 81 organisations des communautés de langue officielle en situation minoritaire et avec deux institutions fédérales. La surveillance se poursuivra jusqu'à l'échéance du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*.

Le Commissariat aux langues officielles a également mis à jour sa stratégie d'engagement parlementaire qu'il a continué de mettre en œuvre.

Finalement, le Commissariat aux langues officielles a offert le Modèle de maturité des langues officielles à l'ensemble des institutions fédérales. Depuis son lancement en 2019, 14 institutions fédérales ont participé à un exercice formel du Modèle de maturité des langues officielles. En 2020-2021, une seule institution fédérale a participé à un exercice formel du Modèle de maturité des langues officielles en raison de la pandémie de COVID-19. À titre de rappel, cet outil permet aux institutions fédérales d'effectuer un examen diagnostique organisationnel de leur maturité en matière langues officielles et devrait les aider à progresser de façon continue en matière de langues officielles. Le Commissariat aux langues officielles va continuer à offrir l'outil de façon périodique à toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Expérimentation

Le Commissariat aux langues officielles a concentré ses efforts sur l'examen de ses processus afin de poursuivre sa réflexion sur l'expérimentation. Ceci a mené, entre autres, à un examen du processus d'enquête afin de trouver des pistes de solution pour le traitement optimal des plaintes. De plus, le Commissariat aux langues officielles a réalisé des analyses des plaintes dans certains domaines afin de proposer des stratégies innovantes pour mieux répondre aux besoins des plaignants et des institutions. Finalement, il a publié un outil pour aider les institutions fédérales à s'attaquer au défi d'établir les exigences linguistiques appropriées pour les postes en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles*.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021
Les droits liés aux langues officielles sont protégés.	Pourcentage des recommandations du commissaire faites en réponse aux lacunes cernées par le biais des rapports de vérification et d'enquête, qui ont été mises en œuvre	60 %	Mars 2021	80 %	72 %	81 %
	Pourcentage de plaintes et de demandes traitées dans les délais prescrits par les normes de service	70 %	Mars 2021	49 %	46 %	50 %
La population canadienne bénéficie des interventions du commissaire devant les tribunaux.	Pourcentage des recours auxquels le commissaire a participé et qui ont eu une incidence positive sur l'interprétation ou sur l'application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> ou de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>	60 %	Mars 2021	66 %	65 %	71 %

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
7 531 284	7 531 284	8 575 089	7 657 634	126 350

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
65	67	2

Responsabilité essentielle 2 : Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

Description : Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle en situation minoritaire et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat aux langues officielles établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'importance de la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat aux langues officielles effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation auprès du public et des fonctionnaires fédéraux 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.

Résultats

Le Commissariat aux langues officielles a pris un certain nombre d'initiatives qui visent à influencer le gouvernement sur les réformes nécessaires à apporter à la *Loi sur les langues officielles*. Le commissaire aux langues officielles a pris position à maintes reprises dans le cadre de ce dossier et des messages sur la modernisation de la *Loi sur les langues officielles* ont été communiqués lors des activités auxquelles il a participé. Des recherches ont également été menées sur la question des tribunaux administratifs.

Des initiatives ont aussi été prises pour poursuivre un dialogue avec les différents intervenants afin de former un consensus vers la vision d'une loi actuelle, dynamique et robuste.

Le Commissariat aux langues officielles a mené trois campagnes de sensibilisation dans les médias sociaux : l'une axée sur les enseignants en langue seconde, une autre sur les fonctionnaires et une dernière sur les jeunes de partout au Canada ayant participé à des programmes d'échanges linguistiques. Ces campagnes ont suscité beaucoup d'intérêt et ont contribué à sensibiliser le public sur l'importance de la dualité linguistique et du bilinguisme au pays.

De plus, le Commissariat aux langues officielles a contribué à faire progresser le français et l'anglais dans la société canadienne et à sensibiliser la population à ses droits linguistiques grâce à plusieurs déclarations et prises de position faites par le commissaire aux langues officielles au courant de la dernière année. Le commissaire aux langues officielles s'est penché sur divers enjeux, dont l'enseignement de la langue seconde et les programmes d'immersion, l'éducation dans la langue de la minorité, et les langues officielles durant la pandémie de COVID-19. Il a également abordé la question de la modernisation de la *Loi sur les langues officielles* à plusieurs reprises au cours de l'année.

Enfin, le Commissariat aux langues officielles a mis en œuvre un recadrement de ses activités de promotion de façon à augmenter son influence auprès de publics plus variés au cours des trois prochaines années. Simultanément, il a adapté plusieurs de ses activités s'adressant au public et aux fonctionnaires pour prendre en considération les restrictions imposées par la pandémie de COVID-19. Le Commissariat aux langues officielles a réalisé 143 activités de promotion au cours de l'année, dont 76 % s'adressaient à des publics jugés prioritaires, soit un nombre largement au-delà de l'objectif fixé pour la première année de l'exercice du recadrement.

Expérimentation

La Direction des politiques et des communications du Commissariat aux langues officielles a exploré des moyens plus efficaces pour engager ses différents intervenants. Comme mentionné précédemment, elle a recadré ses activités de promotion pour mieux cibler et engager ses intervenants et elle a révisé le contenu des présentations que le Commissariat aux langues officielles effectue auprès des parties prenantes.

Résultats atteints

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2018-2019	Résultats réels 2019-2020	Résultats réels 2020-2021
Les membres de la population canadienne connaissent leurs droits linguistiques et ceux des communautés de langue officielle en situation minoritaire	Nombre de membres la population canadienne qui ont été informés des enjeux liés à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	350 000	Mars 2021	440 074	467 292	443 497

et reconnaissent l'importance de la dualité linguistique et du bilinguisme.	Pourcentage de membres la population canadienne en faveur de la dualité linguistique et le bilinguisme	73 %	Mars 2021	Non disponible ¹	Non disponible ²	Non disponible ³
Le commissaire influence les décideurs au Parlement, au sein du gouvernement et dans les communautés en ce qui a trait aux enjeux liés à la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	Nombre de délibérations parlementaires faisant référence à la <i>Loi sur les langues officielles</i> ou au Commissariat aux langues officielles, plus particulièrement à ses rapports et à ses recommandations	À déterminer	Mars 2021	32	5 ⁴	99
	Pourcentage de recommandations tirées du rapport annuel et des rapports de recherche préparés par le Commissariat aux langues officielles qui ont été mises en œuvre	60 %	Mars 2021	S.O. ⁵	100 %	S.O. ⁶

¹ Cet indicateur a été modifié en 2018-2019.

² Données disponibles en 2021.

³ Étant donné le changement des priorités au cours de l'année 2020-2021, le processus de recherche d'une firme de consultants pour mener le sondage n'a pu commencer qu'en mai 2021. La pandémie de COVID-19 a également causé des retards dans l'approvisionnement. Le sondage sera effectué en 2021-2022.

⁴ Moins de travaux parlementaires, cette année, en raison des vacances d'été, de l'élection fédérale et de la pandémie de COVID-19.

⁵ Aucune recommandation n'arrivait à échéance en 2018-2019. Par conséquent, aucune évaluation de recommandation n'a été effectuée.

⁶ Aucun suivi n'a été effectué en raison des changements de priorité dans l'ensemble du gouvernement fédéral durant la pandémie de COVID-19.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
7 100 925	7 100 925	8 062 769	6 911 473	(189 452)

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
56	55	(1)

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes du Commissariat aux langues officielles sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).

Services internes

Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes de l'organisation. Les 10 catégories de services sont :

- ▶ services de gestion des acquisitions;
- ▶ services de communication;
- ▶ services de gestion des finances;
- ▶ services de gestion des ressources humaines;
- ▶ services de gestion de l'information;
- ▶ services des technologies de l'information;
- ▶ services juridiques;
- ▶ services de gestion du matériel;

- ▶ services de gestion et de surveillance;
- ▶ services de gestion des biens.

Toutefois, puisque les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi sur les langues officielles*, les services juridiques sont exclus des services internes du Commissariat aux langues officielles et font partie intégrante du programme de la protection des droits linguistiques. Il en va de même pour les services des communications du Commissariat aux langues officielles qui, étant donné leur mandat précis, ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du deuxième programme, soit la promotion de la dualité linguistique.

Résultats

Le Commissariat aux langues officielles continue de prendre des mesures pour favoriser une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation de ses ressources. L'organisation a mis en place un centre d'expertise en amélioration continue afin de soutenir l'avancement d'une culture d'amélioration continue et de fournir de la formation sur l'amélioration continue, la gestion du changement et la gestion de projet. Lorsqu'est survenue la pandémie de COVID-19, le Commissariat aux langues officielles a réévalué ses priorités en tenant compte du nouveau contexte. Le Commissariat aux langues officielles a aussi dû réévaluer les risques internes et mettre en place des mesures d'atténuation. Cependant, compte tenu de la nature de son mandat, de la transition vers un système de travail numérique pour ses activités régulières et des mesures d'atténuation mises en place, la probabilité de ces risques avait été déterminée comme étant faible.

Le Commissariat aux langues officielles a entrepris des projets en technologie de l'information pour continuer à tirer parti du milieu de travail 2.0 et des technologies qui pourront lui permettre de mieux appuyer ses priorités et son mandat tout en optimisant ses ressources. Le Commissariat aux langues officielles a cependant dû s'adapter pour mettre en place de nouvelles technologies requises pour mieux soutenir le travail à distance des employés. Ainsi, l'organisation a continué la transition de sa plateforme CRM vers MS Dynamic 365, mais de façon plus limitée, afin de travailler sur d'autres priorités. Le travail se poursuivra en 2021-2022. De plus, afin de s'adapter aux besoins urgents causés par la pandémie de COVID-19, le Commissariat aux langues officielles a mis à jour l'infrastructure en place pour répondre au besoin du télétravail. L'organisation a fourni à ses employés les équipements nécessaires pour travailler à distance et elle a, entre autres, mis en place un nouveau processus pour permettre aux gestionnaires d'exercer leurs pouvoirs financiers sans problème. Le Commissariat aux langues officielles a également développé un outil pour faciliter l'accès à son édifice de l'administration centrale durant la période de confinement. Toutes ces mesures ont permis au Commissariat aux langues officielles d'offrir ses services aux membres de la population canadienne sans interruption.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) * 2020-2021	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2020-2021
6 885 746	6 885 746	7 536 563	8 093 977	1 208 231

Ressources humaines (équivalents temps plein)

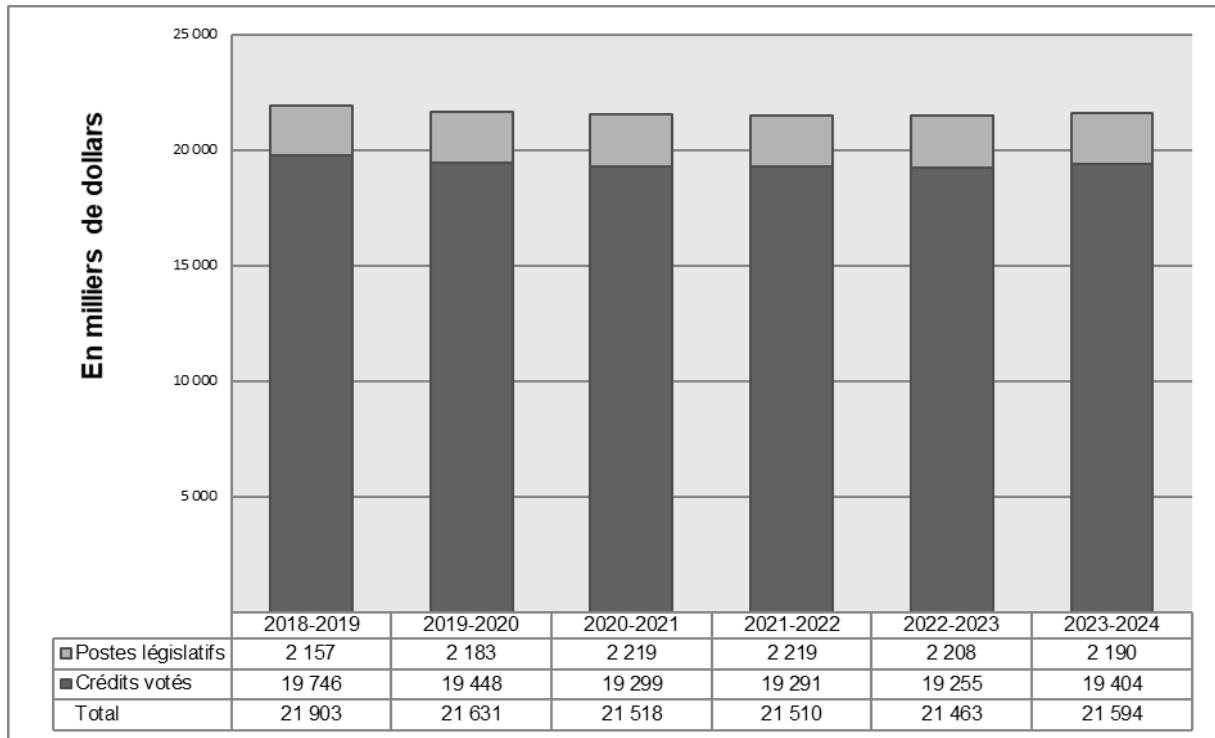
Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein réels 2020-2021	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2020-2021
44	46	2

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses de l'organisation

Le graphique qui suit présente les dépenses prévues (votées et obligatoires) au fil du temps.



Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Budget principal des dépenses 2020-2021	Dépenses prévues 2020-2021	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2018-2019	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2019-2020	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021
Protection des droits liés aux langues officielles	7 531 284	7 531 284	7 772 181	7 755 975	8 575 089	7 935 758	7 427 123	7 657 634

Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne	7 100 925	7 100 925	7 328 057	7 312 777	8 062 769	7 199 161	6 905 267	6 911 473
Total partiel	14 632 209	14 632 209	15 100 238	15 068 752	16 637 858	15 134 919	14 332 390	14 569 107
Services internes	6 885 746	6 885 746	7 105 994	7 091 177	7 536 563	6 767 601	7 298 850	8 093 977
Total	21 517 955	21 517 955	22 206 232	22 159 929	24 174 421	21 902 520	21 631 240	22 663 084

Pour les exercices 2018-2019 à 2020-2021, les dépenses réelles correspondent aux dépenses réelles qui figurent dans les Comptes publics du Canada. Les montants indiqués pour les périodes de 2021-2022 à 2022-2023 représentent les dépenses prévues.

La hausse de 2,7 M\$ entre les crédits totaux pouvant être utilisés en 2020-2021 (24,2 M\$) et les dépenses prévues pour 2020-2021 (21,5 M\$) découle du financement reçu dans le cadre de l'exercice de report du budget de fonctionnement, de la rémunération liée aux nouvelles conventions collectives et des rajustements apportés aux régimes d'avantages sociaux des employés.

L'augmentation des dépenses réelles en 2020-2021 (22,7 M\$) par rapport à 2019-2020 (21,6 M\$) est principalement attribuable à une augmentation des équivalents temps plein en 2020-2021, comme le montre le tableau des ressources humaines réelles, et aux paiements rétroactifs versés à la suite de la signature de nouveaux accords de travail.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes

Responsabilités essentielles et Services internes	Équivalents temps plein réels 2018-2019	Équivalents temps plein réels 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023
Protection des droits liés aux langues officielles	70	66	65	67	64	64
Avancement du français et de l'anglais	56	56	56	55	57	57

dans la société canadienne						
Total partiel	126	122	121	122	121	121
Services internes	42	43	44	46	45	45
Total	168	165	165	168	166	166

Il n'y a pas eu de variances significatives au cours des trois dernières années. Les ressources humaines du Commissariat devraient demeurer constantes. Les légères fluctuations reflètent le roulement normal du personnel.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives du Commissariat aux langues officielles, consulter les [Comptes publics du Canada de 2020-2021](#)ⁱⁱ.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses du Commissariat aux langues officielles avec les activités et dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱⁱⁱ.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (audités) du Commissariat aux langues officielles pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 se trouvent sur le [site Web de l'organisation](#)^{iv}.

Faits saillants des états financiers

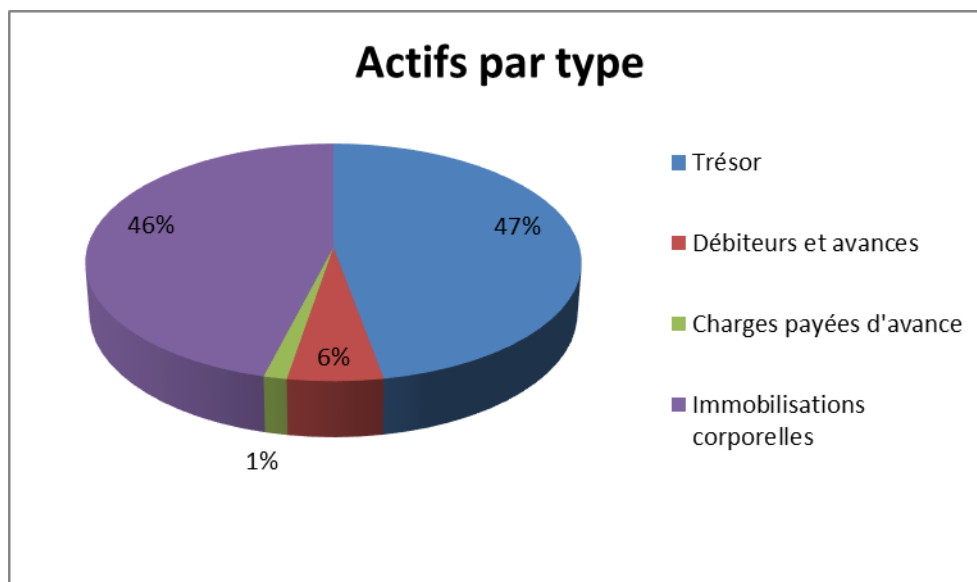
État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus* 2020-2021	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2019-2020	Écart (résultats réels de 2020-2021 moins résultats prévus de 2020-2021)	Écart (résultats réels de 2020-2021 moins résultats réels de 2019-2020)

Total des charges	24 945 017	26 823 739	25 252 304	1 878 722	1 571 435
Total des revenus	-	-	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	24 945 017	26 823 739	25 252 304	1 878 722	1 571 435

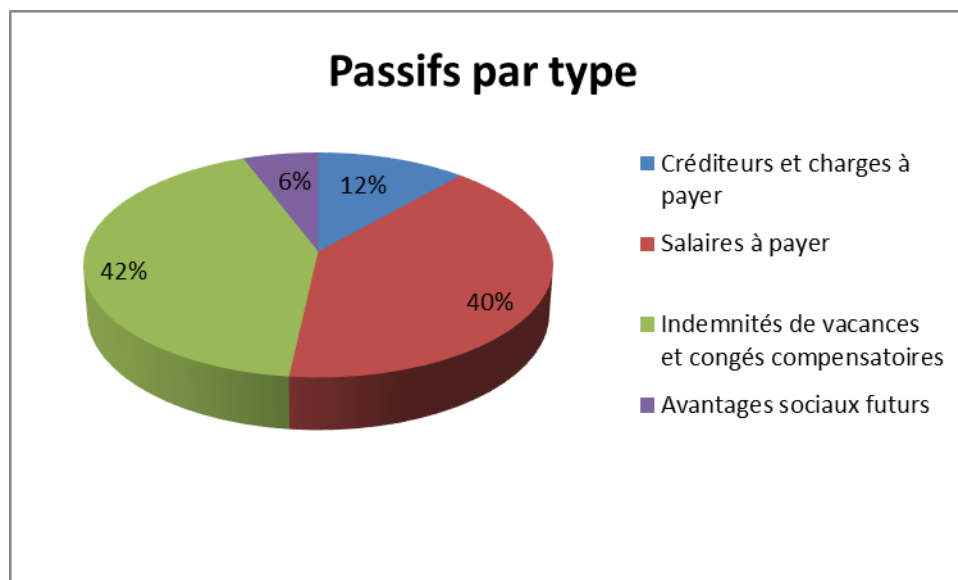
État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	2020-2021	2019-2020	Écart (2020-2021 moins 2019-2020)
Total des passifs nets	3 332 071	3 609 987	(277 916)
Total des actifs financiers nets	1 772 814	2 332 481	(559 667)
Dette nette du Ministère	1 559 257	1 277 506	281 751
Total des actifs non financiers	1 593 925	1 972 826	(378 901)
Situation financière nette du Ministère	34 668	695 320	(660 652)

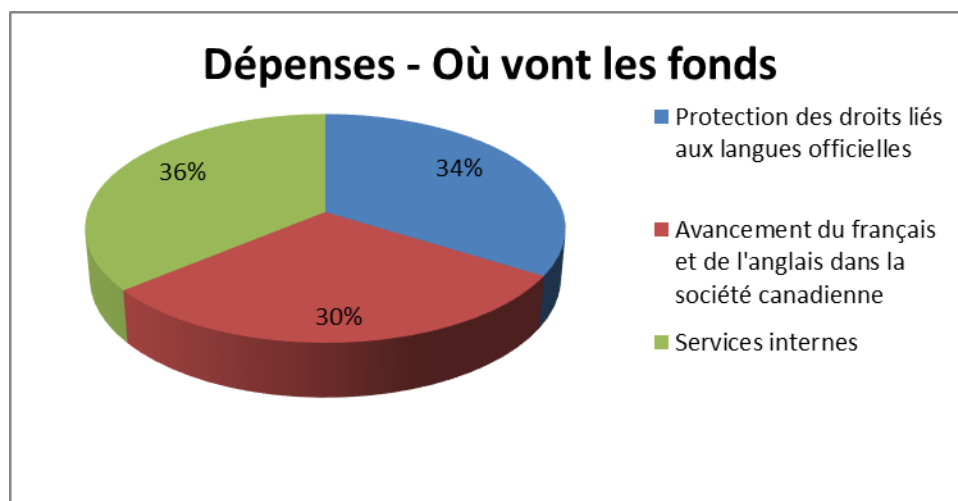


Le total des actifs se chiffrait à 3 366 739 \$ à la fin de 2020-2021, ce qui représente une diminution de 938 568 \$ (22 %) par rapport au total des actifs de l'exercice précédent, qui était de 4 305 307 \$. De ce montant, les immobilisations représentaient 1 548 517 \$

(46 %) et le Trésor, 1 586 450 \$ (47 %). Les débiteurs et les avances, ainsi que les charges payées d'avance, représentaient respectivement 6 % et 1 % du total des actifs.



Le total des passifs atteignait 3 332 071 \$ à la fin de 2020-2021, soit une diminution de 277 916 \$ (8 %) par rapport au montant de 3 609 987 \$ de l'exercice précédent. Les créditeurs et les charges à payer ainsi que les salaires à payer représentaient la plus grande part du total des passifs, soit 1 724 779 \$ (52 %). Les indemnités de vacances et congés compensatoires et les avantages sociaux futurs constituaient respectivement 42 % et 6 % du total des passifs.



Le total des dépenses du Commissariat se chiffrait à 26 823 739 \$ en 2020-2021. La majorité des fonds a été consacrée aux programmes du Commissariat (17 175 469 \$)

tandis que les dépenses liées aux services internes s'élevaient à 9 648 270 \$, soit 36 % du total des dépenses.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Commissaire aux langues officielles : Raymond Thériault

Instrument habilitant : [Paragraphe 56\(1\)^v](#) de la *Loi sur les langues officielles*

Année d'incorporation ou de création : 1970

Autres : 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.

Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons

La section « Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons » est accessible sur le [site Web du Commissariat aux langues officielles^{vi}](#).

Contexte opérationnel

Des renseignements sur le contexte opérationnel sont accessibles sur le [site Web du Commissariat aux langues officielles^{vii}](#).

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels du Commissariat aux langues officielles pour 2020-2021 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle : Protection des droits liés aux langues officielles		Responsabilité essentielle : Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne		Service internes
	Les droits liés aux langues officielles sont protégés.	Pourcentage des recommandations du commissaire faites en réponse aux lacunes cernées par le biais des rapports de vérification et d'enquête, qui ont été mises en œuvre	Les membres de la population canadienne connaissent leurs droits linguistiques et ceux des communautés de la langue officielle en situation minoritaire et reconnaissent l'importance de la dualité linguistique et du bilinguisme.	Nombre de membres de la population canadienne qui ont été informés des enjeux liés à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	
		Pourcentage de plaintes et de demandes traitées dans les délais prescrits par les normes de service		Pourcentage de membres de la population canadienne en faveur de la dualité linguistique et du bilinguisme	
La population canadienne	Pourcentage des recours auxquels le commissaire a	Le commissaire influence les	Nombre de délibérations		

	bénéficie des interventions du commissaire devant les tribunaux.	participé et qui ont eu une incidence positive sur l'interprétation ou l'application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> ou de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>	décideurs au Parlement, au sein du gouvernement et dans les communautés en ce qui a trait aux enjeux liés à la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	parlementaires faisant référence à la <i>Loi sur les langues officielles</i> ou au Commissariat aux langues officielles, plus particulièrement, ses rapports et recommandations	
				Proportion de recommandations tirées du rapport annuel et des rapports préparés par le Commissariat aux langues officielles qui ont été mises en œuvre	

Répertoire des programmes	Protection des droits liés aux langues officielles	Avancement des langues officielles
---------------------------	--	------------------------------------

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes du Commissariat aux langues officielles sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{viii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles sur le [site Web du Commissariat aux langues officielles](#)^{ix}:

- ▶ Rapports sur les achats écologiques

Dépenses fiscales fédérales

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 chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^x. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de

dépenses fédérales connexes, ainsi qu'aux évaluations et à l'ACS+ reliées aux dépenses fiscales.

Coordonnées de l'organisation

Adresse postale

30, rue Victoria, 6^e étage

Gatineau (Québec) K1A 0T8

Téléphone : 819-420-4877 ou 1-877-996-6368

Télécopieur : 819-420-4873

Courriel : information@clo-ocol.gc.ca

Site Web : www.languesofficielles.gc.ca

Annexe : définitions

analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (gender-based analysis plus [GBA+])

Processus analytique utilisé pour évaluer l'effet des politiques, des programmes et des services sur divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes allosexuelles en fonction de multiples facteurs, notamment la race, l'ethnie, la religion, l'âge et l'incapacité physique ou mentale.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Un cadre qui relie les responsabilités essentielles du ministère à ses résultats ministériels et à ses indicateurs de résultats ministériels.

cible (target)

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 (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

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 (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés 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 plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

expérimentation (experimentation)

La tenue d'activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin d'étayer la prise de décisions fondée sur des éléments probants, et à améliorer les résultats pour les membres de la population canadienne en apprenant ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles circonstances. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles approches), mais en est différente, car elle comporte une comparaison rigoureuse des résultats. À titre d'exemple, le fait d'utiliser un nouveau site Web pour communiquer avec les membres de la population canadienne peut être un cas d'innovation; le fait de conduire des essais systématiques du nouveau site Web par rapport aux outils existants de sensibilisation ou un ancien site Web pour voir celui qui permet une mobilisation plus efficace est une expérimentation.

indicateur de rendement (performance indicator)

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.

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Une mesure quantitative du progrès réalisé par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (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.

plan ministériel (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il 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 des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2019-2020, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2019 (c'est-à-dire lutter contre les changements climatiques, renforcer la classe moyenne, parcourir le chemin de la réconciliation, assurer la santé et la sécurité des membres de la population canadienne et placer le Canada en position favorable pour assurer sa réussite dans un monde incertain.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

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.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport d'un ministère qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

responsabilité essentielle (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (result)

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 ministériel (departmental result)

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

-
- i Infobase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii Comptes publics du Canada, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- iii Infobase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- iv Commissariat aux langues officielles, *Transparence* <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- v Canada, *Loi sur les langues officielles* (L.R.C. (1985), ch. 31 (4^e suppl.)), paragraphe 56(1) (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/page-6.html#docCont>)
- vi Commissariat aux langues officielles, *Mandat et rôles*, <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/apropos/mandat>
- vii Commissariat aux langues officielles, *Transparence* <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- viii Infobase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ix Commissariat aux langues officielles, *Transparence* <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- x Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>