



Commissariat aux langues officielles

2021-2022

Plan ministériel

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. LeBlanc', is positioned above a horizontal line.

L'honorable Dominic LeBlanc, c.p., c.r., député
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

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

No de cat. SF1-5F-PDF
ISSN 2371-6460

Ce document est disponible sur le site Web du Commissariat aux langues officielles, à www.languesofficielles.gc.ca/fr.

Table des matières

De la part du commissaire aux langues officielles du Canada.....	1
Aperçu de nos plans	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques.....	5
Protection des droits liés aux langues officielles	5
Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne..	10
Services internes : résultats prévus	15
Dépenses et ressources humaines	17
Dépenses prévues.....	17
Ressources humaines prévues	19
Budget des dépenses par crédit voté.....	19
État des résultats condensé prospectif.....	19
Renseignements ministériels.....	21
Profil organisationnel	21
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités.....	21
Contexte opérationnel	21
Cadre de présentation de rapports.....	21
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	23
Tableaux de renseignements supplémentaires	23
Dépenses fiscales fédérales	23
Coordonnées de l'organisation	23
Annexe : définitions	25
Notes en fin d'ouvrage.....	29

De la part du commissaire aux langues officielles du Canada

J'ai le plaisir de présenter le Plan ministériel de 2021-2022 du Commissariat aux langues officielles, qui énonce les activités prévues et les résultats escomptés à l'appui du mandat de l'organisation.

Au cours de la dernière année, le Commissariat a continué de travailler avec diligence, malgré les défis liés à la pandémie de COVID-19. Nos investissements en matière de technologie et d'outils pour les membres du personnel au cours des dernières années ont joué un rôle déterminant pour nous permettre de fonctionner dans un milieu de travail presque entièrement virtuel. Nous avons également fait de grands progrès, avant la pandémie, afin de travailler plus efficacement et en collaboration. Afin d'être au diapason des nouvelles réalités du milieu de travail, nous irons de l'avant avec notre culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation des ressources.



En 2021-2022, je continuerai à exercer mes deux principales responsabilités, soit la protection des droits liés aux langues officielles et l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les activités énoncées dans le présent plan appuient les trois grandes priorités que j'ai fixées au début de mon mandat : surveiller la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles*; veiller à ce que les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de langues officielles; moderniser la *Loi sur les langues officielles*.

En 2021-2022, nous sommes à un moment où les langues officielles sont plus importantes que jamais. La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'amplifier les problèmes actuels, à la fois au sein de la fonction publique et, à plus grande échelle, dans la société canadienne.

Mon plus récent rapport sur les langues officielles lors de situations d'urgence fait la lumière sur les lacunes existantes pour ce qui est de respecter les droits linguistiques des membres de la population canadienne et de garantir leur sécurité lors de situations de crise. Il propose des solutions au gouvernement fédéral pour aborder les enjeux récurrents. Les problèmes dont nous avons été témoins ne doivent pas se reproduire et je suivrai de près les mesures prises par le gouvernement pour donner suite à mon rapport.

La population canadienne prend note des lacunes en matière de respect de ses droits. Les plaintes déposées au Commissariat ont augmenté de façon constante au cours des dernières années, et elles ont augmenté de 25 % en 2019-2020.

Le Commissariat poursuivra l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies pour encourager les institutions fédérales à se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Nous continuerons la promotion du Modèle de maturité des langues officielles, un outil que nous avons conçu pour montrer aux organisations comment leurs politiques et leurs procédures actuelles leur permettent de respecter leurs obligations en matière de langues officielles, et où il pourrait y avoir des préoccupations.

Le Commissariat demeurera également vigilant et surveillera la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023* afin de veiller à ce que les programmes répondent aux

besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous examinerons de près le financement des programmes liés à l'éducation, à la justice et à l'immigration au cours du prochain exercice.

Dans mon rapport annuel 2019-2020, j'ai noté que la principale raison pour laquelle les droits linguistiques de la population canadienne ne sont pas respectés est que le gouvernement ne fait pas suffisamment la promotion des deux langues officielles à l'échelle du Canada. Je continuerai de promouvoir l'importance de sensibiliser le public aux différentes questions liées aux langues officielles ainsi qu'à leur incidence sur la société auprès des comités permanents du Parlement et du Sénat.

Le Commissariat mettra en place de nouvelles activités promotionnelles parmi la population canadienne d'un océan à l'autre pour s'adapter à l'environnement numérique imposé par la pandémie et nous accroîtrons nos activités auprès des nouveaux segments de public pour joindre des publics plus larges.

Je continuerai également de comparaître devant les tribunaux pour veiller à ce qu'ils donnent une interprétation large et libérale des obligations linguistiques.

Pour l'avenir, nous avons besoin d'une réelle modernisation de la *Loi sur les langues officielles* afin qu'elle soit actuelle, dynamique et robuste. Je continuerai de surveiller très attentivement les mesures prises par le gouvernement concernant la modernisation de la *Loi*, y compris le suivi effectué sur les 18 recommandations que j'ai formulées en 2019. Le fait de procéder à une réelle modernisation de la *Loi* permettra d'assurer le respect des droits linguistiques fondamentaux de la population canadienne maintenant et pour l'avenir.



Raymond Thériault

Aperçu de nos plans

En 2021-2022, le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) commencera la troisième année de la mise en œuvre de ses priorités stratégiques pour la période 2018-2025. Le Commissariat élaborera et mettra en œuvre un plan d'action, y compris des initiatives précises pour répondre aux priorités stratégiques énumérées dans son plan stratégique pluriannuel, qui comprend Vision 2025.

La surveillance de la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* demeure l'une des priorités du commissaire. À cet effet, en 2021-2022, le Commissariat continuera à suivre de près la mise en œuvre des programmes découlant du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Une attention particulière sera accordée, entre autres, au financement pour appuyer le développement dans les domaines liés à l'éducation, à la justice et à l'immigration.

Le Commissariat fera la promotion de l'importance de sensibiliser le public sur les différentes questions relatives aux langues officielles auprès des comités permanents des langues officielles au Parlement et au Sénat.

Dans la mesure de ses moyens, le Commissariat mettra en place de nouvelles activités de promotion de la dualité linguistique parmi le public canadien de façon à s'adapter à l'environnement numérique imposé par la pandémie de COVID-19 et à accroître la portée de ses activités auprès de nouveaux segments du public.

Le Commissariat poursuivra l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies d'engagement et d'intervention auprès des institutions fédérales dans le but de les inciter à éliminer les obstacles à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Ainsi, dans le cadre de l'opérationnalisation du Modèle de maturité des langues officielles, le Commissariat continuera d'accompagner les institutions fédérales sélectionnées dans le cadre de leur autodiagnostic organisationnel afin de les aider à progresser de façon continue en matière de langues officielles.

De plus, face à l'augmentation du volume des plaintes, le Commissariat élaborera des stratégies de gestion des plaintes afin de s'assurer de respecter son mandat, comme il est prévu dans la *Loi*.

Le commissaire poursuivra également ses démarches à titre d'appelant dans deux appels devant la Cour d'appel fédérale afin de s'assurer que les tribunaux continuent de donner une interprétation large et libérale aux droits linguistiques et de veiller à ce que la *Loi* soit mise en œuvre selon son objet.

Finalement, le commissaire continuera à exercer un leadership continu pour que le gouvernement effectue une réelle modernisation de la *Loi*.

Responsabilités essentielles

Responsabilité essentielle 1 : Protection des droits liés aux langues officielles

- Le Commissariat prévoit inciter les institutions fédérales à éliminer les obstacles à l'atteinte des objectifs de la *Loi*.
- Le Commissariat interviendra 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.

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

- Le Commissariat exercera un leadership continu afin que le gouvernement effectue une réelle modernisation de la *Loi*.

De plus, le Commissariat s'engage à continuer à favoriser une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation des ressources au sein de son organisation.

Pour de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus du Commissariat aux langues officielles, consulter la section « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques » du présent rapport.

Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques

Cette section contient des renseignements détaillés sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune de ses responsabilités essentielles. Elle contient également des renseignements sur les principaux risques liés à l'atteinte de ces résultats.

Protection des droits liés aux langues officielles

Description

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, le Commissariat prend les mesures nécessaires, dont le traitement des plaintes, les vérifications et les interventions, pour faire respecter la *Loi* et les droits linguistiques de la population canadienne.

Faits saillants de la planification

Le Commissariat continuera à inciter les institutions fédérales à éliminer les obstacles à l'atteinte des objectifs de la *Loi* en élaborant, d'une façon intégrée au sein de son organisation, des stratégies d'intervention auprès d'institutions fédérales sélectionnées, et en commencera la mise en œuvre.

Aussi, le Commissariat continuera à mener des 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. Ainsi, le Commissariat élaborera, d'une façon intégrée au sein de son organisation, des stratégies d'engagement auprès de différents intervenants clés, y compris les institutions fédérales, les parlementaires, les communautés de langue officielle en situation minoritaire et autres groupes d'intérêt au bénéfice de la population canadienne.

De plus, le commissaire poursuivra ses démarches à titre d'appelant dans deux appels devant la Cour d'appel fédérale afin de s'assurer que les tribunaux continuent de donner une interprétation large et libérale aux droits linguistiques et de veiller à ce que la *Loi* soit mise en œuvre selon son objet. Ces affaires permettront également de clarifier l'obligation des institutions fédérales de favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et d'appuyer leur développement, ainsi que les droits en matière de langue de travail.

Enfin, le Commissariat poursuivra l'utilisation du Modèle de maturité des langues officielles en offrant un diagnostic à des institutions fédérales sélectionnées dans le but d'aider ces dernières à progresser de façon continue en matière de langues officielles.

Expérimentation

Dans le but de favoriser une culture d'amélioration continue, le Commissariat continuera à concentrer ses efforts sur l'examen de ses processus afin de procéder à une uniformisation et

d'innover, dans la mesure du possible. Par exemple, la Direction des enquêtes continuera à chercher l'efficacité dans sa façon de répondre au volume élevé des plaintes que l'organisation reçoit et aux plaintes récurrentes en élaborant, entre autres, des stratégies de gestion des plaintes. En 2020-2021, le Commissariat a examiné son processus d'enquête et une analyse du plan d'action sera faite en tenant compte des ressources limitées pour mettre en œuvre les recommandations qui pourraient en ressortir.

Principaux risques

Le Commissariat a réalisé son processus de gestion du risque annuel et a relevé des risques liés à sa capacité à répondre aux priorités stratégiques et opérationnelles et à sa réputation dans la réalisation de son mandat. En ce qui a trait à la stratégie d'atténuation, le Commissariat mettra en place des mesures pour répondre aux recommandations du projet-conseil sur le programme des enquêtes. L'objectif de ce projet était d'évaluer l'efficacité du cadre de contrôle de la gestion sur les enquêtes relatives aux langues officielles et d'examiner le processus d'enquête afin de déterminer dans quelle mesure il peut être amélioré.

Résultats prévus pour la protection des droits liés aux langues officielles

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Les droits liés aux langues officielles sont protégés.	Pourcentage des recommandations du commissaire faites en réponse aux lacunes cernées dans les rapports de vérification et d'enquête qui ont été mises en œuvre ¹ .	60 %	Mars 2022	Non disponible	80 %	72 %
	Pourcentage de plaintes et de demandes traitées dans les délais prescrits par les normes de service ² .	70 %	Mars 2022	Non disponible	49 % ³	46 % ⁴
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 2022	75 %	66 %	65 %

¹ Cet indicateur a été modifié en 2018-2019.

² Cet indicateur a été modifié en 2018-2019.

³ L'augmentation continue du nombre de plaintes reçues au cours des dernières années ainsi que les efforts entrepris pour réduire le nombre de dossiers hors normes en plus des fluctuations en ce qui a trait aux ressources ont contribué à la non-réalisation de cette norme. Malgré ces éléments, la Direction des enquêtes a tout de même mené à terme 36 % de plus d'enquêtes en 2018-2019 par rapport à l'année précédente.

⁴ L'augmentation continue du nombre de plaintes reçues au cours des dernières années ainsi que les efforts entrepris pour réduire le nombre de dossiers hors normes en plus du taux de roulement du personnel ont contribué à la non-réalisation de cette norme. Malgré ces éléments, la Direction des enquêtes a tout de même mené à terme 9 % de plus d'enquêtes en 2019-2020 par rapport à l'année précédente.

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](#)ⁱ.

Ressources financières budgétaires prévues pour la protection des droits liés aux langues officielles

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
7 772 181	7 772 181	7 755 975	7 801 725

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 GCⁱⁱ](#).

Ressources humaines prévues pour la protection des droits liés aux langues officielles

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
64	64	64

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 GCⁱⁱⁱ](#).

Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

Description

Dans le cadre de cette responsabilité essentielle, le Commissariat suscite un intérêt accru pour les enjeux liés à l'avancement de l'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales et dans la société canadienne, tout en appuyant le développement et la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Faits saillants de la planification

Afin de faire progresser la dualité linguistique du Canada, le Commissariat :

- continuera de mettre en œuvre son approche pour veiller à la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*. Cette approche, qui comprend notamment des consultations auprès des institutions fédérales et de ses partenaires, permettra d'évaluer l'atteinte des résultats prévus;
- veillera à ce que la modernisation de la *Loi* demeure au rang des priorités du gouvernement, tentera d'influencer le gouvernement sur les réformes nécessaires à la *Loi* et poursuivra un dialogue avec les différents intervenants afin de former un consensus vers la vision d'une *Loi* actuelle, dynamique et robuste;
- adaptera ses activités de promotion de façon à augmenter leur rayonnement et rejoindre de nouveaux segments du public canadien, notamment par l'entremise de campagnes dans les médias sociaux axées sur des témoignages. De plus, toujours dans la recherche de moyens efficaces pour engager ses différents intervenants, le Commissariat déploiera des activités de promotion de la dualité linguistique adaptées au nouvel environnement numérique imposé par la pandémie de COVID-19. Ainsi, il continuera à interagir avec la population canadienne dans des salles de classe, lors de conférences virtuelles, des kiosques promotionnels en ligne ou dans les médias sociaux;
- travaillera à élaborer des stratégies d'intervention et d'engagement auprès de divers intervenants, dont les institutions fédérales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, afin de favoriser une meilleure collaboration entre eux.

Toujours dans l'optique de favoriser une culture d'amélioration continue, comme le recommande Vision 2025, le Commissariat mettra en œuvre un nouveau modèle de gouvernance pour son rapport annuel et déploiera un rapport plus ciblé afin d'informer la population canadienne et le Parlement sur la façon dont le gouvernement fédéral s'acquitte de ses obligations prévues par la *Loi* et de présenter un rapport sur les activités du Commissariat.

Expérimentation

Le Commissariat continue à rechercher des moyens efficaces pour engager les intervenants et promouvoir l'avancement du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales et dans la société canadienne. Par exemple, un cadre triennal sur la promotion des activités a été élaboré et est en train d'être mis en œuvre. Le Commissariat évaluera les résultats qu'il permet d'atteindre une fois la mise en œuvre terminée.

Principaux risques

Le Commissariat a lancé son processus de gestion du risque annuel et a relevé des risques liés à sa capacité à répondre aux priorités stratégiques et opérationnelles et à sa réputation dans la réalisation de son mandat. En ce qui a trait à la stratégie d'atténuation, le Commissariat continuera de déterminer et d'élaborer des activités dans sa stratégie de communication interne et externe en vue d'appuyer les risques et d'avoir une meilleure approche à l'égard de ses activités de communications. Cela contribuera entre autres à mieux faire connaître la position du Commissariat sur divers sujets liés aux langues officielles.

Résultats prévus pour l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Les Canadiens connaissent leurs droits linguistiques et ceux des communautés de langue officielle en situation minoritaire et reconnaissent l'importance de la dualité linguistique et du bilinguisme.	Nombre de Canadiens qui ont été informés des enjeux liés à la <i>Loi sur les langues officielles</i> ⁵ .	350 000	Mars 2022	Non disponible	440 074 Détails ⁶ : Rapports en ligne : 34 807 Site Web du Commissariat : 398 136 Facebook : 4 349 Twitter : 6 340 YouTube : 2 142	467 292
	Pourcentage de Canadiens qui sont pour la dualité linguistique et le bilinguisme (mesuré tous les cinq ans) ⁷ .	73 %	Mars 2022	Non disponible	Non disponible	Non disponible
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, ses rapports et ses recommandations.	15	Mars 2022	Non disponible	32	5 ⁸
	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 ⁹ .	60 %	Mars 2022	Non disponible	S.O. ¹⁰	100 %

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](#)^{iv}.

Ressources financières budgétaires prévues pour l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
7 328 057	7 328 057	7 312 777	7 355 912

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](#)^v.

Ressources humaines prévues pour l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
57	57	57

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](#)^{vi}.

⁵ Cet indicateur a été ajouté en 2018-2019.

⁶ Rapports : Nombre total de pages vues uniques pour l'ensemble des rapports publiés au cours des deux derniers exercices présentés dans Google Analytics. Site Web du Commissariat : Nombre total de pages vues uniques sur le site Web fourni par Google Analytics. Facebook : Nombre de j'aime sur chaque page Facebook (anglais et français). Twitter : Nombre d'abonnés pour chaque compte Twitter (anglais et français). YouTube : Nombre total de vues pour chaque compte YouTube (anglais et français).

⁷ Données disponibles en 2021.

⁸ Il y a eu moins de travaux parlementaires cette année en raison des vacances d'été, de l'élection fédérale, entre autres.

⁹ Cet indicateur a été modifié en 2018-2019.

¹⁰ Aucune recommandation n'arrivait à échéance en 2018-2019. Par conséquent, aucune évaluation de recommandation n'a été effectuée.

Services internes : résultats prévus

Description

Les Services internes comprennent ces groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme étant des services à l'appui de programmes ou nécessaires pour permettre à une organisation de s'acquitter de ses obligations. Les Services internes désignent les activités et les ressources des 10 services distincts qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, peu importe le modèle de prestation des Services internes d'un ministère. Ces services sont les suivants :

- services de gestion et de surveillance;
- services des communications;
- services juridiques;
- services de gestion des ressources humaines;
- services de gestion des finances;
- services de gestion de l'information;
- services de technologie de l'information;
- services de gestion des biens immobiliers;
- services de gestion du matériel;
- services de gestion des acquisitions.

Puisque les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques du Commissariat sont exclus des services internes et font partie intégrante de son programme de la protection des droits liés aux langues officielles. Il en va de même pour les services des communications du Commissariat qui, étant donné leur mandat particulier, ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du programme de l'avancement des langues officielles.

Faits saillants de la planification

Le Commissariat s'est engagé à favoriser une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'optimisation de ses ressources.

À la suite de la pandémie de COVID-19 et dans le contexte de la modernisation des organisations du gouvernement du Canada vers les services et le numérique dans la gestion et la prestation de services, l'information et les données, la technologie de l'information et la cybersécurité à l'ère du numérique, le Commissariat continuera à tirer parti des technologies pour mieux appuyer ses priorités et son mandat. Pour ce faire, le Commissariat poursuivra l'optimisation de son investissement dans sa plateforme de système de gestion des relations avec la clientèle (c'est-à-dire CRM). Cette plateforme offre une approche organisationnelle qui améliore le service à la clientèle et permet une meilleure intégration des programmes. De plus, en raison de la numérisation massive des organisations, la quantité de données générées et exploitables est devenue relativement considérable. Une telle approche révélera une meilleure

analyse des données pour repérer les possibilités d'intervention, consigner les problèmes de service à la clientèle, simplifier les processus, optimiser les ressources et gérer les campagnes d'intervention. De plus, le Commissariat mettra en œuvre une stratégie de gestion de données pour promouvoir la prestation de ses services et l'efficacité de ses activités dans le cadre des exigences de la *Politique sur les services et le numérique* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Somme toute, ces activités permettront une intégration de l'ensemble du mandat et des objectifs du Commissariat en regroupant toutes les fonctions et les secteurs (la relation avec les institutions, les événements, les correspondances, les communications et la gestion de service).

Ressources financières budgétaires prévues pour les Services internes

Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
7 105 994	7 105 994	7 091 177	7 133 005

Ressources humaines prévues pour les Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024
45	45	45

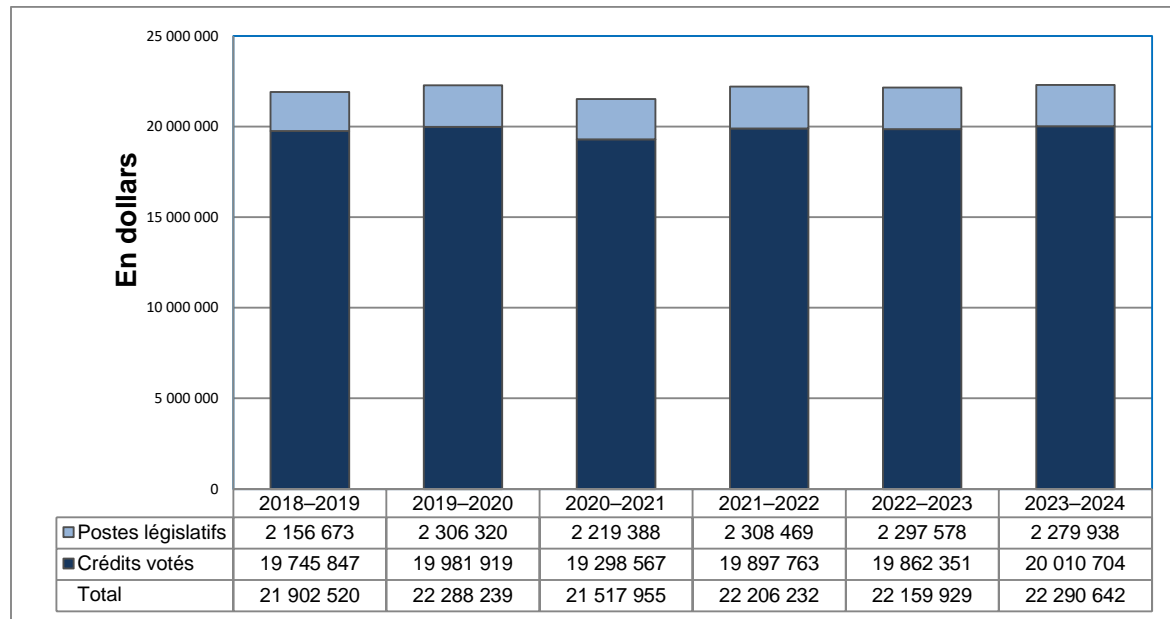
Dépenses et ressources humaines

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice à venir avec les dépenses réelles pour les exercices précédents.

Dépenses prévues

Dépenses ministérielles de 2018-2019 à 2023-2024

Le graphique ci-dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles, les prévisions des dépenses et les dépenses prévues pour chaque responsabilité essentielle du Commissariat aux langues officielles et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses 2018-2019	Dépenses 2019-2020	Prévisions des dépenses 2020-2021	Dépenses budgétaires 2021-2022 (comme indiqué dans le Budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
Protection des droits liés aux langues officielles	7 935 758	7 759 086	7 851 189	7 772 181	7 772 181	7 755 975	7 801 725
Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne	7 199 161	7 515 539	7 402 550	7 328 057	7 328 057	7 312 777	7 355 912
Total partiel	15 134 919	15 274 625	15 253 739	15 100 238	15 100 238	15 068 752	15 157 637
Services internes	6 767 601	7 013 614	7 178 230	7 105 994	7 105 994	7 091 177	7 133 005
Total	21 902 520	22 288 239	22 431 969	22 206 232	22 206 232	22 159 929	22 290 642

L'écart entre les dépenses 2019-2020 et les prévisions des dépenses 2020-2021 est principalement dû à la stabilisation de l'effectif du Commissariat.

Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente les équivalents temps plein réels, les prévisions d'équivalents temps plein et les équivalents temps plein prévus pour chaque responsabilité essentielle du Commissariat aux langues officielles et pour les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Sommaire de la planification 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	Prévisions d'équivalents temps plein 2020-2021	Équivalents temps plein prévus 2021-2022	Équivalents temps plein prévus 2022-2023	Équivalents temps plein prévus 2023-2024
Protection des droits liés aux langues officielles	70	65	68	64	64	64
Avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne	56	57	55	57	57	57
Total partiel	126	122	123	121	121	121
Services internes	42	46	46	45	45	45
Total	168	168	169	166	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 fluctuations légères reflètent le roulement normal du personnel.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits du Commissariat aux langues officielles sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2021-2022](#)^{vii}.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensés prospectifs donne un aperçu des opérations du Commissariat aux langues officielles de 2020-2021 à 2021-2022.

Les montants des prévisions des résultats et des résultats prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions des dépenses et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du plan ministériel ont été

établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web du Commissariat](#)^{viii}.

État des résultats condensé prospectif
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2020-2021	Résultats prévus 2021-2022	Écart (résultats prévus pour 2021-2022 moins prévisions des résultats de 2020-2021)
Total des dépenses	27 628 398	25 702 697	1 925 701
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	27 628 398	25 702 697	1 925 701

Le coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts des résultats prévus en 2021-2022 devrait diminuer de 1 925 701 \$ comparativement au coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts des résultats prévisionnels de 2020-2021.

Cette diminution s'explique principalement par l'inclusion du report de budget de fonctionnement et des fonds reçus pour compenser le coût des conventions collectives dans la prévision des résultats de 2020-2021.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Commissaire aux langues officielles : Raymond Théberge

Instruments habilitants : [Paragraphe 56\(1\)^{ix}](#) 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 : composition et responsabilités

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web du Commissariat aux langues officielles^x](#).

Contexte opérationnel

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

Cadre de présentation de rapports

Le cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes approuvés du Commissariat aux langues officielles pour 2021-2022 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		Services internes
	Les droits liés aux langues officielles sont protégés.	Pourcentage des recommandations du commissaire faites en réponse aux lacunes cernées dans les rapports de vérification et d'enquête qui ont été mises en œuvre.	Les Canadiens connaissent leurs droits linguistiques et ceux des communautés de langue officielle en situation minoritaire et reconnaissent l'importance de la dualité linguistique et du bilinguisme.	Nombre de Canadiens 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 Canadiens en faveur de la dualité linguistique et du bilinguisme.	
	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 l'application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> ou de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> .	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, ses rapports et ses 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

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes du Commissariat aux langues officielles sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)^{xii}.

Tableaux de renseignements supplémentaires

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

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)

Dépenses fiscales fédérales

Le plan ministériel du Commissariat aux langues officielles ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales qui sont liées à ses résultats prévus pour 2021-2022.

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérale dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{xiv}. Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent uniquement du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Adresse postale

30, rue Victoria, 6^e étage

Gatineau (Québec) K1A 0T8

Numéros de téléphone : 819-420-4877 ou 1-877-996-6368

Numéro de télécopieur : 819-420-4873

Adresse de 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+])

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de divers genres en tenant compte de multiples facteurs, qui incluent la race, l'ethnicité, la religion, l'âge ainsi que les déficiences physiques et intellectuelles.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

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. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures normales de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation (experimentation)

Conduite d'activités visant d'abord à explorer, puis à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions, afin d'étayer la prise de décision sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens en examinant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel favorise un engagement accru 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)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés 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 sur une période de 3 ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de se concentrer et de faire rapport au cours de la période de planification. Les priorités ministérielles représentent ce qui est le plus important ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer l'atteinte des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2021-2022, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2020 : Protéger les Canadiens de la COVID-19; Aider les Canadiens durant la pandémie; Rebâtir en mieux – une stratégie pour améliorer la résilience de la classe moyenne; Le pays pour lequel nous menons ce combat.

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)

Présentation d'information sur les réalisations réelles d'un ministère 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)

Conséquence ou résultat que vise un ministère. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.

résultat stratégique (strategic outcome)

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

Notes en fin d'ouvrage

- i. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ii. InfoBase du GC, <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. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- v. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vii. Budget principal des dépenses 2019-2020, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- viii. Commissariat aux langues officielles, *Transparence* <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- ix. 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>)
- x. Commissariat aux langues officielles, *Mandat et rôles*, <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/apropos/mandat>
- xi. Commissariat aux langues officielles, *Transparence*, <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- xii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xiii. Commissariat aux langues officielles, *Transparence*, <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/transparence/index>
- xiv. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>