



Commissariat  
aux langues  
officielles

Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

# Rapport annuel **2023-2024**

---



[LANGUESOFFICIELLES.GC.CA](https://LANGUESOFFICIELLES.GC.CA)



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles  
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,  
composez sans frais le 1-877-996-6368.  
[languesofficielles.gc.ca](http://languesofficielles.gc.ca)

*Aussi disponible en anglais*  
*Annual Report 2023–2024*

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 2024  
No de cat. : SF1F-PDF  
ISSN : 1495-9976

**Monsieur le Président de la Chambre des communes**

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66(1) de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Thériège', written in a cursive style.

Raymond Thériège

**Monsieur le Président du Sénat**

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66(1) de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Thériault', written in a cursive style.

Raymond Thériault

## Table des matières

PRÉFACE : UNE ANNÉE CHARNIÈRE .....	I
<i>Une année d'ajustements</i> .....	I
<b>La partie VII : une nouvelle donne</b> .....	II
<b>Un règlement partie VII, plus tôt que tard</b> .....	III
<b>Deux outils partie VII</b> .....	III
UN RAPPORT DE TRANSITION .....	1
<b>Un nouveau régime linguistique</b> .....	<b>1</b>
Un nouveau contexte.....	1
Des droits et obligations linguistiques qui se font attendre.....	1
<b>Survol des nouveaux pouvoirs</b> .....	<b>2</b>
Les pouvoirs en vigueur .....	2
Les pouvoirs en attente de décrets .....	3
En préparation de l'examen décennal.....	3
Des responsabilités partagées en matière de promotion des langues officielles.....	4
CAS PARTICULIERS D'ENQUÊTES .....	5
JURISPRUDENCE .....	6
<i>Commission scolaire francophone des Territoires du Nord-Ouest c. Territoires du Nord-Ouest (Éducation, Culture et Formation)</i> .....	6
<i>Michel Thibodeau c. Autorité aéroportuaire du Grand Toronto</i> .....	6
RECOMMANDATIONS .....	8
<b>Recommandation 1</b> .....	<b>8</b>
<b>Recommandation 2</b> .....	<b>8</b>
CONCLUSION.....	9

TABLEAUX DES PLAINTES .....	10
<b>Figure et tableaux .....</b>	<b>10</b>
Figure 1 — Plaintes jugées recevables, selon la partie de la <i>Loi</i> concernée, 2023-2024 (en date du 31 mars 2024) .....	10
Tableau 1 — Plaintes jugées recevables, par province ou territoire, et selon la partie de la <i>Loi</i> concernée, 2023-2024 (en date du 31 mars 2024) .....	11
Tableau 2 — Évolution du nombre de plaintes jugées recevables, par province ou territoire, sur une période de dix ans (de 2014-2015 à 2023-2024) (*en date du 31 mars 2024).....	12
Tableau 3 — Évolution du nombre de plaintes recevables, selon la partie de la <i>Loi</i> concernée, sur une période de dix ans (de 2014-2015 à 2023-2024) (*en date du 31 mars 2024).....	13
Tableau 4 — Cas de refus ou cessation d'instruire une plainte selon les motifs prévus à l'article 58(4) a, b, c, d, e, f, g par institution fédérale visée (en date du 31 mars 2024).....	15



## PRÉFACE : UNE ANNÉE CHARNIÈRE

La *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), modernisée grâce au projet de loi C-13 qui a reçu la sanction royale le 20 juin 2023, a marqué l'histoire du Canada en 2023-2024. Pour le Commissariat aux langues officielles, cela constitue une année charnière.

## UNE ANNÉE D'AJUSTEMENTS

La modernisation de la *Loi* constitue une priorité depuis mon entrée en poste en 2018, car la population canadienne est digne d'une *Loi* qui défend réellement ses droits linguistiques et qui tient compte du contexte moderne dans lequel elle vit.

La *Loi* m'accorde désormais de nouveaux pouvoirs, qui m'ouvrent de nouvelles possibilités. Cependant, il ne s'agit pas d'une baguette magique, mais d'instruments dont la mise en œuvre, relativement complexe, doit tenir compte de plusieurs facteurs. La mise en œuvre de ces pouvoirs, en complémentarité de ceux que j'exerçais déjà, demande de la réflexion, de la planification et un certain réaménagement des ressources.

Pour le Commissariat, ces nouveaux pouvoirs présentent une occasion unique de changer les façons de faire afin de travailler de façon plus efficace, que ce soit en rapport avec les personnes qui déposent des plaintes, nos partenaires ou la population canadienne. Après cinq décennies, le Commissariat se renouvelle une fois de plus pour s'ajuster à la *Loi*, à une société canadienne qui évolue sans cesse, à la technologie et aux attentes des parlementaires.

Comme les dispositions qui touchent mes pouvoirs ont semblé faire l'objet d'un large consensus tout au long du processus législatif, nous n'avons pas attendu la sanction royale avant d'entamer notre exercice de renouvellement. Dès l'automne 2022, j'ai engagé le Commissariat à revoir les processus et la structure de l'organisation. En ce qui a trait à la conformité, des membres de mon équipe se penchent sur notre processus de réception des plaintes et notre processus d'enquête, incluant les accords de conformité et les ordonnances, ainsi que la médiation. En matière de promotion, nous nous sommes penchés sur la façon de mieux définir nos activités en fonction de notre mandat et des rôles des autres institutions responsables de promouvoir les langues officielles, tant dans la fonction publique fédérale que dans la société canadienne. Nous examinons aussi d'autres éléments de notre organisation, comme la façon dont nous répondons aux demandes de renseignements et dont nous effectuons les suivis. Également, nous avons procédé à une refonte de notre site Web, maintenant doté d'une nouvelle identité visuelle.

**La modernisation de la *Loi* représente donc une occasion de faire le point sur notre santé organisationnelle, et de nous renouveler afin d'être plus forts et mieux équipés pour relever les défis à venir et demeurer un chef de file du régime linguistique canadien.**

La modernisation de la *Loi* représente donc une occasion de faire le point sur notre santé organisationnelle, et de nous renouveler afin d’être plus forts et mieux équipés pour relever les défis à venir et demeurer un chef de file du régime linguistique canadien.

Notre préparation aux changements de la *Loi* a aussi été l’occasion de nous pencher sur l’arréage des enquêtes et des suivis. Quant aux enquêtes, les équipes ont redoublé d’efforts afin de réduire le nombre de dossiers en arréage. Les stratégies énumérées dans le rapport 2022-2023 à l’endroit du secteur aéroportuaire continuent de porter fruit, et ont aussi contribué à une importante réduction du nombre de dossiers en cours. Entre autres, nous avons pu regrouper les plaintes reçues pour une même institution dans le cadre d’une seule enquête, ou encore accompagner ces institutions afin de les aider à relever leurs défis.

Pour ce qui est des suivis de rapports d’enquête, nous avons opté pour le regroupement des dossiers portant sur des enjeux et des recommandations similaires, afin de permettre une approche plus systémique auprès des institutions qui font l’objet d’un grand nombre de plaintes. Cette démarche nous a permis d’effectuer un suivi plus efficace sur un volume considérable de plaintes. À titre d’exemple, nous avons entrepris un suivi de l’ensemble des recommandations formulées dans mon rapport spécial de 2020 sur l’article 91 de la *Loi*, qui porte sur la dotation du personnel dans les institutions fédérales.

## LA PARTIE VII : UNE NOUVELLE DONNE

La partie VII de la *Loi*, qui porte sur la progression vers l’égalité de statut et d’usage du français et de l’anglais, a substantiellement changé avec le projet de loi C-13. La *Loi* modernisée suscite de grandes attentes à l’endroit des institutions fédérales afin qu’elles adoptent des mesures positives pour favoriser l’épanouissement des minorités francophones et anglophones, protéger et promouvoir le français et renforcer les possibilités de faire des apprentissages de qualité, tout au long de la vie, dans la langue de la minorité.

Nous savons que ces changements nécessitent l’élaboration d’un nouveau règlement qui portera sur cette partie VII. Comme je le souligne depuis plusieurs mois, la partie VII est actuellement en vigueur, et ses objectifs sont déjà clairement formulés dans la *Loi*. En d’autres mots, le respect des droits et des obligations n’est pas tributaire de la mise en œuvre d’un règlement : les institutions fédérales doivent d’ores et déjà prendre des mesures positives.

Il est donc essentiel que le gouvernement informe les institutions fédérales de leurs nouvelles obligations quant à la partie VII, et qu’il communique clairement ses attentes à cet égard. Ces obligations sont plus claires, mais aussi plus nombreuses.

**Il est donc essentiel que le gouvernement informe les institutions fédérales de leurs nouvelles obligations quant à la partie VII, et qu’il communique clairement ses attentes à cet égard.**

Je me réjouis que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et Patrimoine canadien le rappellent déjà aux institutions fédérales. J’invite d’ailleurs l’ensemble des hauts dirigeants à emboîter le pas, et à relayer ces messages dans leurs institutions.

Par ailleurs, j’ai aussi été informé que le SCT a ajouté des questions au sujet des nouveaux éléments de la partie VII dans le bilan annuel en matière de langues officielles que les institutions fédérales doivent produire.

## UN RÈGLEMENT PARTIE VII, PLUS TÔT QUE TARD

La nouvelle *Loi* doit être accompagnée de nouveaux règlements, notamment pour la partie VII (Progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais). J'ai rencontré en octobre 2023 la présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Anita Anand, afin d'aborder avec elle l'importance d'adopter ce règlement aussitôt que possible. Les attentes sont grandes sur tous les fronts pour une consultation et une adoption rapides de ce règlement. Il devra cependant être élaboré avec rigueur, de façon à guider les institutions fédérales vers une mise en œuvre efficace et complète de la partie VII. En novembre 2023, le Secrétariat du Conseil du Trésor nous a présenté sa démarche de préparation du règlement de la partie VII et nous a invités à fournir l'information pertinente pour entamer la rédaction de l'avant-projet de règlement, ce que nous avons fait en décembre 2023. Le processus suit donc son cours.

Nous avons ensuite partagé notre vision des principes à inclure dans ce règlement avec cet organisme central, mais aussi avec la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et le Quebec Community Groups Network. J'ai fait valoir, notamment, que la question de la gouvernance doit être précisée dans ce règlement. Il faut clarifier les rôles respectifs que doivent jouer le Conseil du Trésor et Patrimoine canadien afin de veiller à l'encadrement des institutions fédérales pour le respect de la partie VII. Je m'attends aussi que le règlement fixe un cadre de gouvernance efficace, applicable à chaque institution fédérale, afin qu'elles se dotent des structures requises pour assurer le respect de leurs obligations.

D'autre part, mon équipe a mené des rencontres de travail avec l'équipe du Secrétariat du Conseil du Trésor pour communiquer l'ensemble des propositions qui, selon nous, sont incontournables, et qui doivent figurer au règlement sur la partie VII pour les institutions fédérales. Les échanges entre nos deux organisations, avec la participation de Patrimoine canadien et de Justice Canada, ont été fructueux.

**L'objectif de la partie VII de la Loi, dont les obligations sont déjà en vigueur, est de faire progresser l'égalité réelle dans la société canadienne.**

## DEUX OUTILS PARTIE VII

L'objectif de la partie VII de la *Loi*, dont les obligations sont déjà en vigueur, est de faire progresser l'égalité réelle dans la société canadienne. Cependant, les nombreuses modifications à la partie VII du projet de loi C-13 modifient une partie de la *Loi* dont la mise en œuvre s'est longtemps révélée difficile.

En avril 2024, je rendais public un [document de positionnement](#) qui établit les principes pour l'élaboration d'un règlement pour la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Ce document de positionnement rappelle aussi l'historique et l'importance de la partie VII de la *Loi*.

Dans ce qui, je l'espère, se traduira par la pleine réalisation de la partie VII par les institutions fédérales, le Commissariat a créé à l'intention de celles-ci une [Feuille de route sur les obligations des institutions fédérales en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles](#), disponible sur son site Web afin que les institutions fédérales, leur personnel et les membres du public puissent la consulter et se renseigner sur les obligations de la partie VII. Ils peuvent aussi obtenir des renseignements détaillés sur leurs droits, qu'il s'agisse de membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire ou de simples locuteurs d'une des deux langues officielles du Canada.

## UN RAPPORT DE TRANSITION

Puisque la nouvelle *Loi* a été sanctionnée au cours de cette année 2023-2024, mon rapport annuel reflète une situation de transition. Il est dès lors utile de caractériser brièvement en quoi le régime linguistique canadien a changé et, par conséquent, la nouvelle façon selon laquelle je devrai jouer mon rôle de commissaire.

### UN NOUVEAU RÉGIME LINGUISTIQUE

#### *Un nouveau contexte*

La *Loi sur les langues officielles* est une législation importante qui détermine la nature du régime linguistique canadien. Les changements à la *Loi* ont été sanctionnés, mais il reste de nombreux instruments à élaborer afin d'habiliter les institutions fédérales à pleinement mettre en œuvre ce régime, notamment des règlements, des politiques et des plans. Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille d'ailleurs sur une nouvelle mouture du Cadre de responsabilisation et de reddition de comptes, sur lequel j'ai eu l'occasion de me pencher. Je suis satisfait d'avoir été consulté, et je suivrai de près l'évolution de ce cadre au cours des prochains mois.

Un nouveau régime linguistique est en train de se mettre en place. En effet, les rôles des institutions fédérales dans la gouvernance des langues officielles ont été modifiés, notamment celui du Conseil du Trésor, qui est élargi. Je pense que ces changements pourraient permettre une approche cohérente afin de viser une meilleure conformité à la *Loi*.

La *Loi* comporte désormais des dispositions plus claires et des obligations mieux définies afin d'amener les institutions fédérales à respecter leurs obligations en matière de langues officielles. Je dispose moi-même de quelques nouveaux pouvoirs pour guider les institutions fédérales vers une meilleure conformité à la *Loi*.

Cette nouvelle mouture de la *Loi* reconnaît le déclin démographique des communautés francophones en situation minoritaire au Canada et l'importance d'y remédier, notamment par une politique en matière d'immigration francophone, rendue publique en janvier 2024.

Les communautés d'expression anglaise du Québec ont exprimé des préoccupations quant à certains éléments dans la nouvelle *Loi*. Je resterai à l'écoute de ces communautés, et surveillerai étroitement la mise en œuvre de la *Loi* afin d'analyser l'incidence des changements législatifs sur la vitalité de ces communautés.

#### *Des droits et obligations linguistiques qui se font attendre...*

Je dois noter que, même si la *Loi* a déjà 54 ans au compteur, d'importants problèmes de conformité persistent. En fait, le plein respect des droits et des obligations linguistiques se fait attendre à plusieurs égards. Les plaintes reçues par le Commissariat au fil des ans et les enquêtes qu'il a menées attestent que plusieurs institutions fédérales ne prennent pas leurs obligations linguistiques au sérieux.

**La *Loi* comporte désormais des dispositions plus claires et des obligations mieux définies afin d'amener les institutions fédérales à respecter leurs obligations en matière de langues officielles.**

La langue de service constitue un problème récurrent. Cette problématique suggère que les institutions récalcitrantes n'acceptent pas la prémisse qu'elles doivent servir les membres des deux communautés linguistiques dans la langue officielle de leur choix.

C'est la même chose en ce qui a trait à la langue de travail : ces institutions fédérales ne semblent ni adhérer à la vision d'une fonction publique bilingue ni appuyer la création de milieux de travail dans lesquels les fonctionnaires se sentent habilités à travailler dans la langue officielle de leur choix. L'un des problèmes structurels rencontrés est la mauvaise détermination des exigences linguistiques des postes, qui ne tiennent pas compte de l'ensemble des tâches associées à ces postes pivots. Les titulaires nommés à ces postes, mais qui ne maîtrisent pas suffisamment leur seconde langue officielle peinent à atteindre le niveau de complexité réel rattaché à la supervision de personnel bilingue, à contribuer à la création de milieux de travail bilingues et à assurer le respect des droits linguistiques des fonctionnaires qu'ils supervisent. Une mauvaise détermination des exigences linguistiques des postes affecte également la qualité du service au public. Lorsqu'une institution fédérale échoue à instaurer et favoriser une culture bilingue, il est sûrement plus difficile pour elle de répondre à ses responsabilités de bilinguisme institutionnel.

## **SURVOL DES NOUVEAUX POUVOIRS**

L'adoption du projet de loi C-13 signifie que de nouveaux pouvoirs sont maintenant à ma disposition pour mieux faire respecter la *Loi*. Certains de ces pouvoirs sont dès maintenant en vigueur alors que d'autres le seront ultérieurement. Je saisis l'occasion de présenter brièvement ces nouveaux pouvoirs qui vont progressivement mobiliser les efforts du Commissariat au cours des prochaines années.

### ***Les pouvoirs en vigueur***

La nouvelle *Loi* m'accorde plusieurs nouveaux pouvoirs :

- Je peux utiliser des modes substitutifs de règlement des différends, et j'ai opté pour la médiation.
- Je peux au besoin publier un sommaire d'enquête.
- Je peux conclure des accords de conformité avec les institutions fédérales pendant et après une enquête. Somme toute, ce nouveau pouvoir me permet de conclure un contrat qui stipule la façon dont un manquement à la *Loi* sera corrigé.
- Dans le cas des manquements aux parties IV (communications avec le public et prestation des services) et V (langue de travail), je peux rendre des ordonnances à l'endroit des institutions fédérales afin de les enjoindre à corriger un manquement à la *Loi*.
- J'ai désormais des motifs supplémentaires pour refuser ou cesser d'enquêter, par exemple si la situation a déjà fait l'objet d'un rapport d'enquête, si elle a déjà été corrigée par l'institution, ou si elle fait l'objet d'un accord de conformité.

Ces nouveaux pouvoirs entraînent nécessairement d'importants changements dans nos activités et nécessiteront des ressources additionnelles. Nous procédons graduellement à leur mise en œuvre, en nous appuyant sur une réflexion systématique enclenchée bien avant la sanction royale. Je suis fier du travail que nous avons accompli à ce jour, et j'ai bon espoir que le déploiement des moyens d'exercer ces nouveaux pouvoirs sera finalisé au cours de la prochaine année.

Aussi, je souhaite souligner le cas particulier du traitement des plaintes, auquel nous consacrons une grande partie de notre travail. Nous avons le souci d'améliorer en continu notre processus d'enquête, de le rendre plus efficace grâce à mes nouveaux pouvoirs et, ainsi, de mieux contribuer aux changements concrets et durables dans les institutions fédérales en matière de langues officielles. Il va sans dire que nous ne cessons pas de traiter les plaintes reçues durant ce processus d'adaptation.

**La nouvelle *Loi* permet des modes substitutifs de règlement des différends et j'ai choisi de mettre en œuvre une formule de médiation.**

Il y a cependant un changement notable dans les outils dont nous disposions auparavant. La nouvelle *Loi* permet des modes substitutifs de règlement des différends et j'ai choisi de mettre en œuvre une formule de médiation. Par ailleurs, nous avons cessé de recourir au processus de résolution facilité, mais les dossiers en cours seront toutefois conclus selon cette procédure.

### ***Les pouvoirs en attente de décrets***

Quelques pouvoirs prévus à la *Loi* ne pourront s'appliquer qu'à l'adoption de décrets émis par le gouverneur en conseil et de règlements. Il s'agit, en l'occurrence, de la possibilité d'émettre des ordonnances à l'endroit des institutions fédérales devant corriger certains manquements à la *Loi* aux termes de la partie VII (progression du français et de l'anglais). Mon pouvoir d'ordonnance est toutefois déjà applicable à des manquements aux parties IV (Communications avec le public et prestation des services) et V (langue de travail).

Mon nouveau pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires pour des manquements à la partie IV de la *Loi*, doit aussi attendre l'adoption d'un décret quant à sa date d'entrée en vigueur et d'un règlement qui définira notamment quelles sont les entités (personnes morales ou sociétés d'État) offrant des services dans le domaine du transport et au public voyageur qui sont assujetties à la *Loi*. Il est possible que le délai d'attente à ce sujet imposé par le processus gouvernemental s'échelonne sur quelques années.

Mon pouvoir d'enquête sera aussi étendu en vertu de la *Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale*, édictée dans le cadre du projet de loi C-13. Cette loi, qui n'entrera en vigueur qu'après l'émission d'un décret par le gouverneur en conseil et l'adoption d'un règlement, protège les droits linguistiques des consommateurs francophones ainsi que ceux des personnes à l'emploi d'entreprises privées sous juridiction fédérale au Québec et, éventuellement, dans les régions à forte présence francophone hors Québec. Encore une fois, le délai d'attente pour ce décret pourrait être long.

### ***En préparation de l'examen décennal***

La *Loi* modifiée prévoit désormais que le ministre du Patrimoine canadien procède à un examen des dispositions et de l'application de la *Loi* tous les 10 ans sous l'angle de l'épanouissement des minorités francophones et anglophones et de la protection et de la promotion du français au Canada. Cet examen décennal se doit de maintenir la *Loi* en harmonie avec l'évolution de la société.

Je considère essentiel de ne pas attendre l'échéance pour orchestrer cet examen, mais de suivre, au cours de la prochaine décennie, tout enjeu entourant ces questions, non seulement ceux qui émergent, mais aussi ceux sur lesquels les modifications apportées à la *Loi* en 2023 n'auront eu que peu ou pas d'incidence.

C'est pourquoi je propose que les indicateurs permettant d'observer l'application de la *Loi* et de suivre l'évolution des enjeux soient élaborés le plus rapidement possible.

## ***Des responsabilités partagées en matière de promotion des langues officielles***

La modernisation de la *Loi* entraîne des changements significatifs aux responsabilités du ministère du Patrimoine canadien et du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'égard de la promotion des langues officielles. D'une part, je tiens à souligner l'importance du rôle de ces deux institutions en matière de surveillance et de promotion de la partie VII de la *Loi* auprès des autres institutions fédérales. Il s'agit en quelque sorte d'un nouveau départ. D'autre part, je reconnais que les rôles des uns et des autres, y compris du Commissariat, doivent être reprécisés compte tenu des changements survenus.

À cet effet, j'ai approché ces deux institutions en 2023-2024 afin de conclure une entente sur nos responsabilités respectives en matière de promotion des langues officielles. La teneur de nos discussions atteste notre souci commun d'éviter à la fois les dédoublements et l'oubli de certaines activités, en raison de la reconfiguration de nos rôles.

En janvier, nous avons convenu que le Commissariat consacrera davantage d'efforts à fournir aux institutions fédérales des informations, notamment en ce qui a trait aux bonnes pratiques, afin de les aider à se conformer à leurs obligations linguistiques. Le Commissariat continuera de s'adresser au public canadien, en particulier aux communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de les informer de leurs droits, mais sera moins présent dans les écoles. Il continuera aussi d'informer les intervenants et intervenantes en langues officielles par de l'information plus détaillée sous forme de données statistiques, de recherche et autres produits de communication.

Nous avons d'ailleurs proposé une série de présentations et d'ateliers destinés aux institutions fédérales partout au pays, dans le but de les aider à mieux comprendre leurs responsabilités et leurs obligations en matière de langues officielles et de se familiariser avec les outils à leur disposition pour appuyer la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans leurs institutions. L'offre de formation du Commissariat pour améliorer les connaissances des fonctionnaires fédéraux vis-à-vis leurs responsabilités en langues officielles, notamment dans le contexte de la *Loi* amendée, a généré plus de 3 700 inscriptions entre janvier et mars 2024.



---

## CAS PARTICULIERS D'ENQUÊTES

Les données relatives à l'ensemble des plaintes reçues et traitées sont présentées à la section des tableaux des plaintes, et je souhaite ici soulever deux cas singuliers survenus en 2023-2024. J'ai reçu des plaintes visant des commissions fédérales, soit la Commission sur l'état d'urgence (la Commission Rouleau) et la Commission de délimitation des circonscriptions électorales pour l'Ontario, qui allèguent des manquements à une disposition de la *Loi*. Dans le cas de la Commission Rouleau, certaines de ces plaintes ont été déposées après que la Commission eut cessé ses activités et, dans le cas de la Commission de délimitation, cette dernière a cessé ses activités durant l'enquête menée par mon équipe.

Dans ces dossiers, je dois tenir compte de mon obligation d'enquêter sur toutes les plaintes admissibles faisant état, dans l'administration des affaires d'une institution fédérale, d'un cas précis de manquement à une disposition de la *Loi*, ce qui est le cas des plaintes reçues. Je dois m'assurer de respecter toutes les exigences de la *Loi* en menant ces enquêtes, ainsi que les principes d'équité procédurale. Il était de ma compétence d'enquêter, et par conséquent, des enquêtes ont été entamées à l'endroit des deux institutions visées par les plaintes. Les enquêtes sont en cours, mais il n'est pas possible de fournir plus de détails à ce sujet pour l'instant. Leurs résultats apporteront certainement un éclairage sur ce type de situations.



---

## JURISPRUDENCE

J'ai contribué à l'élaboration de la jurisprudence en droits linguistiques dans deux jugements importants parus en 2023-2024, l'un de la Cour suprême du Canada et l'autre de la Cour fédérale.

### ***COMMISSION SCOLAIRE FRANCOPHONE DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST C. TERRITOIRES DU NORD-OUEST (ÉDUCATION, CULTURE ET FORMATION)***

La Cour suprême du Canada a rendu en décembre 2023 une décision très attendue dans le dossier Commission scolaire francophone des Territoires du Nord-Ouest c. Territoires du Nord-Ouest (Éducation, Culture et Formation). Ce dossier soulevait la question importante de savoir si, dans l'évaluation de dossiers pouvant toucher les droits garantis par la Charte canadienne des droits et libertés, les responsables gouvernementaux peuvent se limiter à évaluer les protections explicites des dispositions de la Charte ou s'ils doivent aussi considérer l'incidence de leurs décisions sur les valeurs non écrites que ces dispositions visent à protéger.

Mon intervention dans le dossier visait à appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire par des arguments visant à assurer que les droits linguistiques, en particulier les droits linguistiques protégés par la Charte, soient interprétés de manière à donner effet à leur objet et ultimement, à assurer la survie des communautés.

Dans sa décision, la Cour suprême du Canada indique que la ministre de l'Éducation des Territoires du Nord-Ouest devait, par son pouvoir discrétionnaire et en considérant l'admission d'enfants non-ayants droit aux écoles de la minorité, non seulement considérer les droits conférés par l'article 23 de la Charte, mais aussi équilibrer les valeurs sous-jacentes de cette disposition avec les objectifs du gouvernement.

Cette décision contribuera à combattre l'érosion linguistique chez les communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada et à soutenir les communautés particulièrement vulnérables, comme celles des Territoires du Nord-Ouest. Comme la Cour suprême l'a reconnu, l'éducation dans la langue de la minorité est un enjeu fondamental à l'épanouissement de ces communautés, et l'école d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire est l'institution la plus importante pour sa survie de même qu'une source d'information importante pour les gouvernements.

### ***MICHEL THIBODEAU C. AUTORITÉ AÉROPORTUAIRE DU GRAND TORONTO***

La Cour fédérale a rendu une décision importante en février 2024 dans le dossier Michel Thibodeau c. Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (AAGT), dans laquelle j'ai obtenu le statut d'intervenant. Le recours de M. Thibodeau faisait suite à plusieurs plaintes reçues au Commissariat et à nos rapports d'enquête qui s'ensuivaient. Ces plaintes visaient des panneaux d'affichage d'ordre général (p. ex. « come bank with us » et « bank before you fly ») des services bancaires de CIBC, y compris les services réglementaires (échange de monnaie étrangère et assurance voyage), ainsi que l'affichage de Booster Juice « fit and fun zone », une aire de jeu offerte par ce service alimentaire.

Le dossier portait sur l'interprétation devant être accordée au Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et la prestation des services, en particulier en ce qui concerne les services conventionnés.

J'ai décidé d'intervenir, puisqu'une partie mettait de l'avant des arguments fondés sur une interprétation restrictive du Règlement, voulant que la *Loi* ne s'applique pas à une variété de communications qui, selon moi, y étaient assujetties.

J'ai plaidé que le Règlement devait bénéficier des mêmes règles d'interprétation larges et libérales que la *Loi*, et que la notion de service conventionné devait être interprétée largement. Pour déterminer si le service visé par la plainte doit être offert dans les deux langues officielles, j'ai proposé de l'examiner, à partir de critères objectifs, selon sa nature, sa fonctionnalité et sa proximité d'un service réglementaires.

La Cour nous a donné raison et a accepté tous nos arguments. Elle a adopté une interprétation large et libérale du Règlement en appliquant le test que j'ai proposé. Tout comme moi, elle a conclu que les plaintes étaient bien fondées. Elle reconnaît que la *Loi* et ses règlements et politiques d'application forment un régime légal complet et qu'ainsi, les principes d'interprétation applicables à la *Loi* s'appliquent également à son Règlement.

Compte tenu d'une demande jugée importante de la part du public voyageur, le jugement reconnaît à l'AAGT l'obligation que les services réglementaires offerts par des tiers conventionnés le soient dans les deux langues officielles. Il reconnaît aussi qu'il faut adopter une vision large des services réglementaires pour tenir compte de l'évolution des technologies et de l'amélioration de la manière dont ces services sont offerts au public voyageur.

Enfin, répondant à l'argument de l'AAGT selon lequel le demandeur mène une croisade contre les institutions fédérales, la Cour reconnaît que les ardents défenseurs des droits linguistiques, tels que M. Thibodeau, qui font la lumière sur les violations de ces droits, permettent aux minorités de langue officielle de se maintenir et de s'épanouir, ainsi qu'à la société canadienne d'évoluer.

## Recommandations

### CONCERNANT LA REVUE DÉCENNALE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI*

La *Loi sur les langues officielles* prévoit désormais que sa mise en œuvre fasse l'objet d'une revue en 2033.

#### Recommandation 1

Je recommande à la ministre du Patrimoine canadien de développer et de rendre public d'ici juin 2026, en consultation avec la présidente du Conseil du Trésor, des indicateurs permettant de procéder à l'examen des dispositions et de l'application de la *Loi sur les langues officielles* en prévision de la revue décennale de 2033.

#### Concernant la mise en œuvre de la partie VII de la Loi

Au-delà des bonnes pratiques qui vont et viennent au gré des changements de personnel, il importe pour chaque institution fédérale de mettre en place des processus en matière de langues officielles et que ceux-ci soient enchâssés dans ses instruments de gouvernance. La mémoire institutionnelle étant une faculté qui oublie, les processus viennent garantir la solidité et la pérennité des pratiques d'une institution.

Le programme du Modèle de maturité des langues officielles du Commissariat, en place de 2019 à 2023, a permis de constater l'importance de ces instruments propres à chaque institution. Qu'ils prennent la forme de plans d'action, de mécanismes de contrôle, de lignes directrices, de guides ou de procédures, ils sont indispensables à une organisation qui vise un respect continu de ses obligations.

Afin de respecter la partie VII de la *Loi*, les institutions fédérales doivent tenir compte des engagements suivants du gouvernement :

- Épanouissement des minorités linguistiques et promotion du français et de l'anglais
- Protection et promotion du français
- Amélioration des possibilités d'apprentissage dans la langue officielle de la minorité linguistique

Nous avons élaboré une [feuille de route](#) qui se veut un guide pour aider les institutions fédérales à mieux comprendre la partie VII de la *Loi*. Elle explique les objectifs de la partie VII ainsi que les engagements qui y sont affirmés, y compris les obligations corollaires applicables à toute institution fédérale assujettie à la *Loi*.

Cette feuille de route est avant tout un outil pratique pour aider les institutions fédérales à saisir le sens de la partie VII de la *Loi* afin de pleinement la mettre en œuvre. Enfin, cette feuille de route sert de complément d'information à la *Loi* elle-même, telle qu'elle est interprétée par le Commissariat aux langues officielles.

#### Recommandation 2

Je recommande à l'ensemble des sous-ministres et administrateurs généraux de la fonction publique fédérale d'incorporer à même leur plan stratégique, d'ici le 31 mai 2025, un plan pour atteindre la pleine mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qui s'appuie sur la [Feuille de route sur les obligations des institutions fédérales en vertu de la partie VII de la Loi sur les langues officielles](#) que j'ai mise de l'avant pour soutenir les institutions fédérales.



---

## CONCLUSION

L'année financière 2023-2024 a été une année de changement certes, mais aussi une année marquée par l'enthousiasme. Des efforts considérables ont été investis pour mener à bon port la modernisation de la *Loi*, par les milieux gouvernementaux, politiques, associatifs, en plus de ma propre contribution. Malgré tout, c'est avec un sentiment mitigé que je contemple l'année 2023-2024.

Qui dit changement, dit adaptation et transition. C'est notamment pourquoi ce rapport annuel se consacre uniquement aux questions de conformité que je suis chargé de surveiller. Mon rôle à cet égard, plus complexe, se met en place progressivement et cette transition se poursuivra loin dans 2024-2025. En ce qui a trait aux communautés de langue officielle, d'autres enjeux demeurent : il en sera question dans un autre rapport qui paraîtra plus tard en 2024.

Si je tourne maintenant mon regard, vers l'avenir en m'appuyant sur le bilan de six années de mon mandat, je vois plusieurs questions qui restent préoccupantes.

D'abord, je constate que le respect des droits linguistiques de la part des institutions fédérales ne répond pas aux attentes formulées dans mes rapports annuels successifs. Je crois toutefois que la *Loi* amendée offre désormais les moyens de prendre un tournant afin de viser la pleine réalisation du régime linguistique canadien.

Je remarque aussi que la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais, comme prescrit par la partie VII de la *Loi*, reste un enjeu de taille. La *Loi* modernisée offre plus de moyens afin d'appuyer cette progression, mais ce n'est qu'une étape de sa réalisation. Je répète que la formulation de la *Loi* est déjà claire et opérante à cet égard et que les institutions fédérales peuvent – et doivent – la mettre en œuvre dès maintenant, sans attendre le règlement sur la partie VII.

**La progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais, comme prescrit par la partie VII de la *Loi*, reste un enjeu de taille.**

Le gouvernement et les parlementaires peuvent se féliciter d'avoir modernisé la *Loi*, mais maintenant, le gouvernement doit déployer les moyens d'en faire une œuvre durable, en déclenchant une cascade de responsabilités. Les institutions qui jouent un rôle central de coordination, soit le Secrétariat du Conseil du Trésor et Patrimoine canadien, doivent à leur tour s'assurer que toutes les institutions fédérales saisissent clairement la nature de leurs obligations. Enfin, à l'échelle de chacune des institutions fédérales, les hauts dirigeants doivent exercer le leadership requis afin que leurs équipes comprennent les obligations qui leur sont dévolues et prennent les moyens de s'y conformer.

Une *Loi* solidement revue et une approche de leadership concerté de la part des institutions fédérales demeurent des composantes essentielles au respect des droits et des obligations linguistiques, qui constituent la pierre angulaire de l'avenir des langues officielles au Canada.

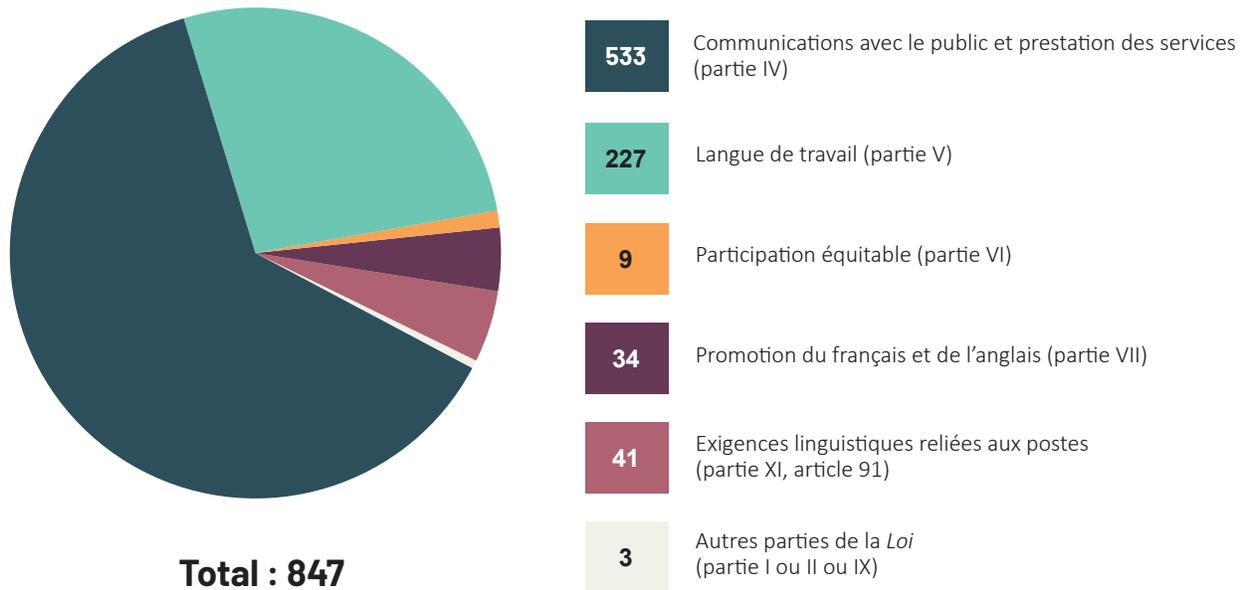
## TABLEAUX DES PLAINTES

### FIGURE ET TABLEAUX

En vertu des modifications apportées à la *Loi*, notre rapport sur les plaintes reçues comporte de nouvelles données. Toutefois, certaines données ne couvrent l'année 2023-2024 que partiellement, en raison de l'entrée en vigueur progressive de nos nouvelles obligations de reddition de comptes.

La figure 1 présente les données générales concernant les plaintes jugées recevables, selon les différentes parties de la *Loi* concernées.

**Figure 1**  
**PLAINTES JUGÉES RECEVABLES,**  
SELON LA PARTIE DE LA *LOI* CONCERNÉE, 2023-2024 (EN DATE DU 31 MARS 2024)



Le tableau 1 présente l'ensemble des plaintes jugées recevables, selon le lieu de l'incident déclaré par la personne plaignante ou l'emplacement du bureau de l'administration centrale de l'institution visée et selon la partie de la *Loi* concernée par la plainte.

**Tableau 1**

**PLAINTES JUGÉES RECEVABLES,**

PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, ET SELON LA PARTIE DE LA *LOI* CONCERNÉE, 2023-2024 (EN DATE DU 31 MARS 2024)

LIEU DE L'INCIDENT OU DU BUREAU CENTRAL	SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	PROGRESSION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	AUTRES PARTIES (PARTIES I, II OU IX)	TOTAL
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	10	0	0	0	1	0	11
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0	0	0	1	0	1
NOUVELLE-ÉCOSSE	7	1	0	0	0	0	8
NOUVEAU-BRUNSWICK	23	7	0	0	1	0	31
QUÉBEC	124	39	1	10	1	0	175
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	19	46	0	1	1	1	68
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	84	90	3	13	24	2	216
ONTARIO	130	21	2	4	5	0	162
MANITOBA	17	2	0	0	0	0	19
SASKATCHEWAN	13	1	1	1	4	0	20
ALBERTA	23	1	0	0	1	0	25
COLOMBIE-BRITANNIQUE	39	2	1	3	2	0	47
YUKON	0	0	0	0	0	0	0
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	0	0	0	0	0	0
NUNAVUT	0	0	0	0	0	0	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	44	17	1	2	0	0	64
<b>Total</b>	<b>533</b>	<b>227</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>847</b>

Le tableau 2 présente l'évolution depuis dix ans selon le lieu de l'incident déclaré par la personne qui a formulé la plainte ou l'emplacement du bureau de l'administration centrale de l'institution visée de l'ensemble des plaintes jugées recevables, selon les provinces et territoires qui ont fait l'objet de l'incident.

**Tableau 2**  
**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES JUGÉES RECEVABLES,**  
 PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, SUR UNE PÉRIODE DE DIX ANS (DE 2014-2015 À 2023-2024)  
 (\*EN DATE DU 31 MARS 2024)

LIEU DE L'INCIDENT OU DU BUREAU CENTRAL	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024*
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	12	14	28	16	24	32	11	22	14	11
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	4	2	5	2	7	4	4	7	7	1
NOUVELLE-ÉCOSSE	13	16	10	20	22	60	11	17	21	8
NOUVEAU-BRUNSWICK	42	41	87	51	65	62	47	40	78	31
QUÉBEC	56	68	148	129	166	213	239	3 047	306	175
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	64	121	92	96	156	163	293	127	109	68
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	193	351	429	307	336	500	883	1 778	893	216
ONTARIO	78	58	106	124	153	192	148	175	165	162
MANITOBA	13	14	13	18	11	9	25	24	19	19
SASKATCHEWAN	16	4	6	25	14	6	23	10	17	20
ALBERTA	28	8	43	49	56	48	120	37	37	25
COLOMBIE-BRITANNIQUE	18	16	25	33	25	30	52	89	74	47
YUKON	1	1	1	1	5	6	2	3	1	0
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	2	2	4	7	6	4	3	3	0
NUNAVUT	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	12	8	23	19	40	30	7	30	43	64
<b>Total</b>	<b>550</b>	<b>725</b>	<b>1 018</b>	<b>894</b>	<b>1 087</b>	<b>1 361</b>	<b>1 870</b>	<b>5 409</b>	<b>1 788</b>	<b>847</b>

Le tableau 3 présente l'évolution depuis dix ans de l'ensemble des plaintes jugées recevables, selon les parties de la *Loi* concernées.

**Tableau 3**  
**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES,**  
 SELON LA PARTIE DE LA *LOI* CONCERNÉE, SUR UNE PÉRIODE DE DIX ANS (DE 2014-2015 À 2023-2024)  
 (\*EN DATE DU 31 MARS 2024)

PARTIE DE LA <i>LOI</i> CONCERNÉE PAR LES PLAINTES	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021	2021 2022	2022 2023	2023 2024*
SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	320	344	565	457	550	731	693	3 398	810	533
LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	126	125	183	138	212	172	173	233	207	227
PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	11	24	34	16	22	11	13	21	10	9
PROGRESSION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	37	62	32	50	12	20	16	1 546	44	34
EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	45	156	192	222	285	420	968	204	714	41
AUTRES PARTIES (PARTIES I, II ET IX)	11	14	12	11	6	7	7	7	3	3
<b>Total</b>	<b>550</b>	<b>725</b>	<b>1 018</b>	<b>894</b>	<b>1 087</b>	<b>1 361</b>	<b>1 870</b>	<b>5 409</b>	<b>1 788</b>	<b>847</b>

Le tableau 4 présente l'ensemble des plaintes reçues, mais refusées, ou que l'on a cessé d'instruire selon le motif prévu à l'article 58(4) de la *Loi*.

Les motifs suivants étaient déjà prévus à la *Loi* :

**Refus d'instruire**

- (4) Le commissaire peut, à son appréciation, refuser ou cesser d'instruire une plainte dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- a) elle est sans importance;
  - b) elle est futile ou vexatoire ou n'est pas faite de bonne foi;
  - c) son objet ne constitue pas une contravention à la présente loi ou une violation de son esprit et de l'intention du législateur ou, pour toute autre raison, ne relève pas de la compétence du commissaire.

Les motifs suivants sont en vigueur depuis la modification de la *Loi*, mais n'ont été rendus opérationnels par le Commissariat qu'au 1<sup>er</sup> mars 2024 (et seront mis en œuvre de façon graduelle) :

**Refus d'instruire**

- (4) Le commissaire peut, à son appréciation, refuser ou cesser d'instruire une plainte dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- d) la plainte n'a pas été déposée dans un délai raisonnable après que son objet a pris naissance;
  - e) le commissaire a déjà dressé un rapport au titre du paragraphe 63(1) sur l'objet de la plainte;
  - f) l'institution fédérale concernée a pris des mesures correctives pour régler la plainte;
  - g) le commissaire a conclu un accord de conformité en application du paragraphe 64.1(1) à l'égard de l'objet de la plainte.

**Tableau 4****CAS DE REFUS OU CESSATION D'INSTRUIRE UNE PLAINTE**SELON LES MOTIFS PRÉVUS À L'ARTICLE 58(4) A, B, C, D, E, F, G PAR INSTITUTION FÉDÉRALE VISÉE  
(EN DATE DU 31 MARS 2024)

INSTITUTION FÉDÉRALE VISÉE	58(4)(A) - [LA PLAINTÉ] EST SANS IMPORTANCE	58(4)(B) - ELLE EST FUTILE OU VEXATOIRE OU N'EST PAS FAITE DE BONNE FOI	58(4)(C) - SON OBJET NE CONSTITUE PAS UNE CONTRAVENTION À LA PRÉSENTE LOI OU UNE VIOLATION DE SON ESPRIT ET DE L'INTENTION DU LÉGISLATEUR OU, POUR TOUTE AUTRE RAISON, NE RELÈVE PAS DE LA COMPÉTENCE DU COMMISSAIRE	58(4)(D) - LA PLAINTÉ N'A PAS ÉTÉ DÉPOSÉE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE APRÈS QUE SON OBJET A PRIS NAISSANCE	58(4)(E) - LE COMMISSAIRE A DÉJÀ DRESSÉ UN RAPPORT AU TITRE DU PARAGRAPHE 63(1) SUR L'OBJET DE LA PLAINTÉ	58(4)(F) - L'INSTITUTION FÉDÉRALE CONCERNÉE A PRIS DES MESURES CORRECTIVES POUR RÉGLER LA PLAINTÉ	58(4)(G) - LE COMMISSAIRE A CONCLU UN ACCORD DE CONFORMITÉ EN APPLICATION DU PARAGRAPHE 64.1(1) À L'ÉGARD DE L'OBJET DE LA PLAINTÉ	TOTAL
ADMINISTRATION DES AÉROPORTS RÉGIONAUX D'EDMONTON	0	0	0	0	0	1	0	1
ADMINISTRATION PORTUAIRE DE WINDSOR	0	0	1	0	0	0	0	1
AFFAIRES MONDIALES CANADA	0	0	1	0	0	0	0	1
AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS	0	1	0	0	0	0	0	1
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	0	0	2	0	0	0	0	2
AIR CANADA	0	0	4	0	0	0	0	4
BUREAU DU CONSEIL PRIVÉ	0	1	1	0	0	0	0	2
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES	0	0	0	0	0	2*	0	2
COMMISSION DE LA CAPITALE NATIONALE	0	1	1	0	0	0	0	2
CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES	0	0	2	0	0	0	0	2
CONSTRUCTION DE DÉFENSE CANADA	0	4	0	0	0	0	0	4
COUR SUPRÊME DU CANADA	0	0	1	0	0	0	0	1
EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA	0	6	2	0	0	0	0	8

ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE CANADA	0	2	0	0	0	0	0	2
FINANCES CANADA		1	0	0	0	0	0	1
GENDARMERIE ROYALE DU CANADA	1	1	0	0	0	0	0	2
GOUVERNEUR GÉNÉRAL DU CANADA	0	1	0	0	0	0	0	1
IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA	0	2	1	0	0	0	0	3
INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA	0	0	1	0	0	0	0	1
MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE	0	6	0	0	0	0	0	6
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	0	4	0	0	0	0	0	4
RESSOURCES NATURELLES CANADA	0	3	1	0	0	0	0	4
SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES	0	1	0	0	0	0	0	1
SERVICE AUX AUTOCHTONES CANADA	0	4	0	0	0	0	0	4
SERVICE CANADIEN D'APPUI AUX TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS	0	1	0	0	0	0	0	1
SERVICE CANADIEN DU RENSEIGNEMENT DE SÉCURITÉ	0	3	0	0	0	0	0	3
SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA	0	4	0	0	0	0	0	4
SERVICES BIEN-ÊTRE ET MORAL DES FORCES CANADIENNES	0	2	0	0	0	0	0	2
SERVICES PARTAGÉS CANADA	0	1	0	0	0	0	0	1
SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA	0	1	0	0	0	0	0	1
SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUE ET DE LOGEMENT	0	4	0	0	0	0	0	4
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES CANADA	0	0	1	0	0	0	0	1
SOCIÉTÉ CBC/RADIO-CANADA	1	0	1	0	0	0	0	2
STATISTIQUE CANADA	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

\* NB : les plaintes reçues à l'encontre du Commissariat sont traitées à l'externe pour assurer qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts et qu'elles soient traitées de la même façon substantivement que celles traitées par le Commissariat.