

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2017-2018

Le contenu de cette publication a été produit par le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française

Édifice Camille-Laurin

125, rue Sherbrooke Ouest

Montréal (Québec) H2X 1X4

Téléphone : 514 873-6565

Sans frais : 1 888 873-6202

Télécopieur : 514 864-0933

Site Web : [www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)

Courriel : [info@oqlf.gouv.qc.ca](mailto:info@oqlf.gouv.qc.ca)

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office et de la Commission de toponymie.

Dépôt légal – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-82176-2

ISBN version électronique : 978-2-550-82177-9

ISSN version imprimée : 1708-2447

ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2018

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.



OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION





## MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur François Paradis  
Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
1<sup>er</sup> étage, bureau 1.30  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, je dépose à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française, dont relève administrativement la Commission de toponymie. Ce rapport couvre la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.

Ce document, qui rend compte des activités de l'Office québécois de la langue française sous l'administration qui m'a précédée, me permet, comme nouvelle ministre, de faire l'état des lieux et de cibler des enjeux sur lesquels j'entends porter mon attention dès maintenant.

Bien que je n'aie pas présidé à l'élaboration des orientations et à la conduite des travaux au cours de la période visée par ce rapport, je tiens à souligner l'engagement et le professionnalisme que je constate depuis mon arrivée chez celles et ceux qui travaillent au sein de cette organisation.

Pour l'avenir, je souhaite collaborer étroitement avec cette équipe dans le but, notamment, d'accorder toute l'importance requise au processus de planification stratégique et de reddition de comptes publique. Ce processus, basé sur les principes de transparence et de responsabilisation, doit demeurer au centre de notre action pour nous permettre de relever les défis auxquels nous sommes conviés.

À terme, j'ai la conviction que nous contribuerons, ensemble, à bâtir une Administration gouvernementale performante, basée sur une gestion rigoureuse, efficace et ouverte qui permettra d'en faire plus pour la citoyenne et le citoyen.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de la Culture et des Communications et ministre responsable de la Langue française,

**Nathalie Roy**

Québec, novembre 2018



# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Madame Nathalie Roy  
Ministre de la Culture et des Communications  
et ministre responsable de la Langue française  
Édifce Guy-Frégault  
1<sup>er</sup> étage, bloc A  
225, Grande Allée Est  
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2018. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* présente les résultats correspondant aux objectifs fixés dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office et de la Commission, prolongé pour 2016-2017 et pour 2017-2018. Il rend également compte de la réalisation des engagements énoncés dans leur Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, de l'utilisation de leurs ressources ainsi que des autres exigences gouvernementales auxquelles ils sont assujettis.

Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, engagées et mobilisées pour l'accomplissement des missions de l'Office et de la Commission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président-directeur général,

**Robert Vézina**

Montréal, novembre 2018

# TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| Déclaration du président-directeur général attestant la fiabilité des données et des contrôles . . . . .   | 1         |
| Rapport de la vérificatrice interne . . . . .  | 2         |
| Mot du président-directeur général . . . . .   | 3         |
| L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie . . . . .  | 5         |
| Membres . . . . .  | 7         |
| Contexte . . . . .   | 10        |
| Faits saillants . . . . .  | 11        |
| Synthèse des résultats 2017-2018 relatifs au plan stratégique . . . . .  | 13        |
| Synthèse des résultats 2017-2018 relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens . . . . .  | 16        |
| <b>Chapitre 1 : Performance relative aux objectifs du plan stratégique . . . . .</b>   | <b>19</b> |
| <b>Enjeu 1 – Le français, langue officielle d'usage : une responsabilité partagée . . . . .</b>  | <b>21</b> |
| Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail . . . . .   | 21        |
| Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires . . . . .   | 31        |
| <b>Enjeu 2 – Une nomenclature géographique de référence pour le Québec . . . . .</b>   | <b>40</b> |
| Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires . . . . . | 40        |
| <b>Enjeu 3 – La performance organisationnelle . . . . .</b>  | <b>43</b> |
| Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation . . . . .  | 43        |
| <b>Chapitre 2 : Performance relative aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens . . . . .</b>                          | <b>49</b> |
| <b>Chapitre 3 : Utilisation des ressources . . . . .</b>   | <b>57</b> |
| 3.1 Ressources humaines . . . . .  | 59        |
| 3.2 Ressources budgétaires et financières . . . . .  | 62        |
| 3.3 Ressources informationnelles . . . . .   | 63        |

## Chapitre 4 : Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration .. 65

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 4.1 | Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information<br>et des communications ..... | 69 |
|-----|---|----|

## Chapitre 5 : Exigences gouvernementales..... 71

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.1 | <i>Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics</i> ..... | 73 |
| 5.2 | Accès à l'information et protection des renseignements personnels .....                            | 73 |
| 5.3 | Accès à l'égalité en emploi. ....  | 75 |
| 5.4 | Politique de financement des services publics .....  | 78 |
| 5.5 | Allègement réglementaire et administratif .....  | 78 |
| 5.6 | Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web.....                            | 79 |
| 5.7 | Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service .....         | 80 |
| 5.8 | Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration .....                               | 81 |
| 5.9 | Développement durable.....   | 82 |

## Annexes ..... 89

|     |  |    |
|-----|--|----|
| I   | Organigramme .....   | 91 |
| II  | Loi et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office québécois de la langue française. .... | 92 |
| III | Programmes d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021 .....                               | 93 |
| IV  | Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française .....          | 95 |
| V   | Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie .....                         | 99 |

## Liste des figures

|   |    |
|---|----|
| 1. Nombre d'entreprises selon l'étape de francisation, ensemble du Québec . . . . .   | 26 |
| 2. Nombre d'organismes selon l'étape de francisation, ensemble du Québec . . . . .  | 27 |
| 3. Proportion d'entreprises et d'organismes qui sont certifiés par rapport au nombre total d'entreprises et d'organismes . . . . .  | 28 |
| 4. Proportion d'entreprises et d'organismes non certifiés qui sont en application de programme par rapport à toutes les entreprises et à tous les organismes non certifiés. . . . . | 29 |
| 5. Nombre de messages et de plaintes reçus par la ou le commissaire à la qualité des services . . . . .   | 54 |

## Liste des tableaux

|   |    |
|---|----|
| 1. Types de messages reçus par la ou le commissaire à la qualité des services. . . . .  | 54 |
| 2. Motifs des messages portant sur la qualité des services . . . . .  | 55 |
| 3. Effectif permanent au 31 mars 2018. . . . .  | 59 |
| 4. Nombre total de personnes embauchées au cours de l'année 2017-2018 selon le statut d'emploi . . . . .  | 59 |
| 5. Effectif en poste au 31 mars par secteur d'activité . . . . .  | 59 |
| 6. Heures rémunérées par secteur d'activité . . . . .   | 60 |
| 7. Membres du personnel ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emplois. . . . .  | 60 |
| 8. Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent . . . . .   | 61 |
| 9. Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité. . . . .  | 61 |
| 10. Évolution des dépenses en formation . . . . .   | 62 |
| 11. Jours de formation selon la catégorie d'emplois. . . . .  | 62 |
| 12. Dépenses et évolution par secteur d'activité. . . . .   | 62 |
| 13. Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2017-2018 . . . . .   | 63 |
| 14. Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes pour les années financières 2015-2016 et 2016-2017 . . . . . | 68 |

|   |    |
|---|----|
| 15. Nombre total de demandes reçues . . . . .   | 74 |
| 16. Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais . . . . .   | 74 |
| 17. Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue . . . . .  | 74 |
| 18. Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi en 2017-2018 . . . . .  | 75 |
| 19. Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi<br>au 31 mars . . . . .                       | 75 |
| 20. Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent selon la catégorie<br>d'emplois au 31 mars 2018 . . . . . | 76 |
| 21. Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent<br>au 31 mars. . . . .                    | 76 |
| 22. Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2017-2018 . . . . .  | 77 |
| 23. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emplois<br>au 31 mars 2018 . . . . .                   | 77 |
| 24. Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) . . . . .                                  | 77 |
| 25. Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour l'exercice financier 2017-2018 . . . . .  | 80 |
| 26. Contrats de service dont le coût est de 25 000 \$ ou plus conclus entre le 1 <sup>er</sup> avril 2017<br>et le 31 mars 2018. . . . .      | 80 |
| 27. Comité permanent et mandataire . . . . .  | 81 |
| 28. Statut de la politique linguistique institutionnelle . . . . .  | 81 |
| 29. Implantation de la politique linguistique institutionnelle. . . . .   | 81 |
| 30. Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018 . . . . .   | 93 |
| 31. Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018 . . . . .   | 94 |

# DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de l'Office québécois de la langue française ainsi que les contrôles y afférents sont de ma responsabilité en tant que président-directeur général. Cette déclaration porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données contenues dans ce document.

Le présent rapport :

- décrit fidèlement la mission et les mandats de l'organisme;
- présente les orientations stratégiques, les objectifs établis, les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- fournit des données exactes et fiables.

Je déclare que le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de l'Office présente fidèlement les résultats obtenus relativement aux engagements pris par l'organisation. À ma connaissance, les données, les explications et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.

Le président-directeur général,

**Robert Vézina**

Montréal, août 2018

# RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE INTERNE

Monsieur Robert Vézina  
Président-directeur général  
Office québécois de la langue française  
Édifce Camille-Laurin  
125, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat de vérification interne qui m'a été confié par l'Office québécois de la langue française, j'ai examiné les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2018.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité et à la fiabilité des données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en me basant sur les travaux que j'ai accomplis au cours de mon examen.

Mes travaux ont nécessité d'obtenir des renseignements et des pièces justificatives, d'appliquer des procédures analytiques, de réviser les calculs ainsi que d'échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et de leur demander des précisions au besoin.

L'analyse effectuée me permet de conclure que les résultats, les explications et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de l'Office, y compris les réalisations de la Commission de toponymie, me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La vérificatrice interne,

**Lise Blanchette**

Québec, août 2018

# MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie. En vertu de la mission qui lui est confiée par la *Charte de la langue française* et conformément à son Plan stratégique 2013-2016, reconduit en 2016-2017 et en 2017-2018, l'Office a poursuivi ses efforts en matière de renforcement de la place du français dans les milieux de travail, les entreprises et les services publics, de bonification de l'offre linguistique, terminologique et toponymique, ainsi que d'actualisation et d'élargissement des connaissances sur la situation linguistique au Québec. Il s'est également investi dans la transformation de son offre de service et a eu à cœur d'accroître sa performance.

L'année 2017 aura été une année charnière pour l'Office québécois de la langue française. En effet, le 26 août 2017 marquait le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'adoption de la *Charte de la langue française* par l'Assemblée nationale du Québec. Cette loi fondamentale a transformé le paysage sociolinguistique québécois en faisant du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires. À l'occasion de cette commémoration, l'Office a recueilli les témoignages de cinq artisans ayant contribué à la préparation, à la rédaction ou à l'adoption de la *Charte*, soit messieurs Michel Sparer, Guy Rocher, Louis Bernard, Robert Filion et David Payne, afin de produire *Dans les coulisses de la Charte*, un court métrage consacré à la genèse de cette loi qui constitue encore aujourd'hui la pierre angulaire de la politique linguistique du Québec. Le documentaire a notamment été diffusé au Musée de la civilisation, à Québec, et à l'antenne de Canal Savoir.

Par ailleurs, je suis très fier des efforts que la Commission de toponymie a déployés durant l'année afin de mettre en valeur la toponymie dans toute sa diversité. Nous avons, entre autres, exploré diverses façons d'augmenter le nombre de noms de lieux rappelant des femmes et leur histoire ainsi que de mettre en valeur ceux-ci. C'est dans cet esprit qu'un communiqué conjoint a été diffusé par la Commission et le Conseil du statut de la femme à l'occasion de la Journée internationale des femmes, le 8 mars 2018, pour saluer la représentation accrue des femmes dans la toponymie municipale et encourager toutes les municipalités québécoises à poursuivre dans cette voie. De plus, douze noms de lieux, dont deux noms d'origine autochtone, ont été désignés comme coups de cœur toponymiques cette année en raison de leur originalité, de leur valeur poétique et de leur capacité à inspirer des images fortes et riches.

Enfin, je tiens à mentionner le travail accompli pour élaborer le Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission. Ce plan s'articule autour d'une vision stratégique fondée sur une plus grande cohésion sociale au Québec par la protection et la promotion du français, langue commune des Québécoises et des Québécois. Il actualise résolument les orientations et les priorités d'intervention de l'Office et de la Commission. De plus, afin de mobiliser notre personnel autour de ce nouveau plan, nous avons jugé essentiel d'adopter de nouvelles valeurs organisationnelles. La collaboration, la responsabilité, la rigueur, le sens du service public et la solidarité guideront donc dorénavant les employées et les employés de l'Office et de la Commission dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

En terminant, je remercie sincèrement les membres de l'Office et de la Commission ainsi que les membres du Comité d'officialisation linguistique, du Comité de suivi de la situation linguistique et du comité d'examen pour leur généreuse contribution à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour souligner le travail des membres de mon personnel et pour les remercier de leur engagement quotidien. Elles et ils peuvent être fiers de leur contribution à l'atteinte de nos objectifs organisationnels ainsi qu'à la réalisation de nos mandats de protection et de promotion de la langue française et d'officialisation des noms de lieux.

Le président-directeur général,

***Robert Vézina***

Montréal, août 2018

# L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET LA COMMISSION DE TOPONYMIE

## Missions

La prestation de travail du personnel de l'Office québécois de la langue française permet de veiller, par l'application de la *Charte de la langue française*, à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.

Celle du personnel au service de la Commission de toponymie permet de voir à ce que le territoire du Québec soit nommé avec justesse et qu'il mette en valeur la spécificité francophone du Québec.

## Clientèle et mandats

La clientèle est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement les travailleuses et les travailleurs, les consommatrices et les consommateurs, les entreprises, les ministères, les organismes de l'Administration, les candidates et les candidats aux ordres professionnels, les municipalités, les associations et les syndicats.

Les principaux mandats à réaliser sont les suivants :

- assurer le respect de la *Charte de la langue française*, dont le respect des droits linguistiques des citoyennes et des citoyens, par des interventions auprès des entreprises et des organismes de l'Administration pour faire corriger des situations qui contreviennent à la *Charte*;
- accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration dans leurs démarches pour généraliser leur utilisation du français;
- définir et conduire la politique linguistique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie, notamment en offrant des services terminologiques à l'ensemble de la population en vue de favoriser la maîtrise de la langue officielle;
- mettre en œuvre auprès de l'Administration, des organismes parapublics, des entreprises, des associations diverses et de la population en général diverses mesures d'information, d'accompagnement et de promotion du français comme langue commune;
- concevoir, organiser et faire passer les examens de français destinés aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels qui doivent obtenir une attestation confirmant qu'ils ont du français une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, particulièrement ce qui touche l'usage et le statut de la langue française;
- gérer les noms de lieux du Québec en procédant à leur inventaire, à leur conservation, à leur officialisation ainsi qu'à leur diffusion, et proposer les normes et les règles d'écriture toponymique à respecter.

## Services, publications et outils

En 2017-2018, l'Office s'est acquitté de ses mandats en offrant, entre autres, les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux;
- des services linguistiques;
- des services toponymiques;
- la réception et le traitement de plaintes concernant une possible contravention à la *Charte de la langue française*;
- la passation d'examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels;
- deux programmes d'aide financière pour la promotion du français;
- des sites Web comprenant des capsules d'information, des services, des guides et des outils, dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique ainsi que la Banque de noms de lieux du Québec;
- des publications, dont *Le français au bureau* et le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des lexiques, des vocabulaires, des guides et des politiques;
- une bibliothèque à Québec, dont la collection est mise à la disposition du personnel de l'Office et de la Commission ainsi que du grand public.

# MEMBRES

## Office québécois de la langue française

L'Office québécois de la langue française est composé de huit membres. Le gouvernement nomme un président-directeur général et six autres personnes pour un mandat d'au plus cinq ans. De plus, le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote. Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des décisions. Un poste de membre est actuellement vacant.

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'Office a tenu neuf réunions. Au 31 mars 2018, l'Office était composé de :

- **M. Robert Vézina**, président-directeur général de l'Office depuis le 10 février 2014;
- **M. Frédéric Bérard**, membre depuis le 21 décembre 2016;
- **M. Daniel Boyer**, membre depuis le 4 mai 2011;
- **M. Gilles Dulude**, dont le mandat a été renouvelé le 4 mai 2011;
- **M<sup>me</sup> Marie-Claude L'Homme**, membre depuis le 21 décembre 2016 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 31 janvier 2017;
- **M. Claude Pinault**, sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique au ministère de la Culture et des Communications et membre depuis le 16 novembre 2015;
- **M. Jean-Philippe Warren**, membre depuis le 21 décembre 2016 et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 31 janvier 2017.

Les membres de l'Office ont pour principale fonction de se réunir en conseil pour exercer certains pouvoirs que la loi confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, le suivi de la situation linguistique ainsi que l'officialisation linguistique. Les membres assurent le respect de la loi en confiant des mandats d'enquête à la Direction de la protection de la langue française pour des contraventions qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Au cours de l'exercice, les membres de l'Office ont approuvé la nouvelle Directive pour la recommandation du certificat de francisation des entreprises inscrites. Ils ont également autorisé l'utilisation du pouvoir d'enquête à l'initiative de l'Office à cinq reprises, c'est-à-dire pour l'affichage public extérieur à Gatineau et sur l'île de Montréal, pour le nouvel affichage d'une marque de commerce d'une entreprise de Laval ainsi que pour l'emballage et les documents d'accompagnement des suppléments alimentaires protéinés et du matériel d'escalade. Enfin, les membres ont accordé au président-directeur général la possibilité d'utiliser le pouvoir d'enquête de l'Office, sans plainte préalable, pour des situations ponctuelles nécessitant une intervention rapide, ou lorsque la santé ou la sécurité l'exigent. Cette délégation est valide jusqu'au 31 mars 2019.

Au cours de l'exercice, 151 programmes de francisation et prolongations de programmes de francisation d'entreprises et d'organismes de l'Administration ont reçu l'approbation des membres. Ces derniers ont approuvé la délivrance de 18 certificats de francisation à des entreprises et de 15 certificats de conformité à des organismes de l'Administration. Ils ont également approuvé 19 ententes particulières pour les activités d'un siège social ou d'un centre de recherche, dont 15 renouvellements d'ententes déjà existantes.

Pour augmenter l'efficacité de l'Office dans un contexte de changement et de modernisation, les membres ont délégué au président-directeur général, conformément à l'article 165.3 de la *Charte de la langue française*, le pouvoir d'autoriser la délivrance des certificats de francisation aux entreprises qui ont mené à terme leur processus de francisation.

En 2017-2018, le président-directeur général a délivré 275 certificats, qui s'ajoutent à ceux délivrés par les membres. Selon leur situation linguistique, les entreprises obtiennent leur certificat après l'application d'un programme de francisation ou sans l'application d'un tel programme. Malgré la délégation de pouvoir, les membres de l'Office conservent la possibilité de faire l'examen d'un dossier, puisqu'ils sont préalablement informés des dossiers inscrits en vue d'une délivrance de certificat. Les membres ont ainsi examiné 11 dossiers en 2017-2018.

Pour s'acquitter des mandats d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, les membres s'appuient sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la *Charte* et présidés chacun par un membre de l'Office.

L'exercice 2017-2018 a été marqué par l'arrivée de nouveaux membres au sein du Comité d'officialisation linguistique. En effet, les membres ont nommé M<sup>me</sup> Johanne Maltais à titre de membre et de secrétaire du comité et M<sup>me</sup> Ève Duchesne à titre de membre du comité. Ils ont aussi renouvelé le mandat de M. Serge D'Amico. Ces nominations sont pour une durée de trois ans.

En matière d'officialisation, les travaux du Comité d'officialisation linguistique ont mené à l'approbation par les membres de l'Office d'un avis de normalisation ainsi qu'au retrait de douze avis de recommandation ou de normalisation.

En ce qui concerne le suivi de la situation linguistique, les membres du Comité de suivi de la situation linguistique ont évalué la qualité scientifique des trois études suivantes : *Langue et éducation au Québec. 3, Enseignement universitaire; Langue publique au Québec en 2016. 1, Le travail*; ainsi que *Langue de l'affichage public des entreprises de l'île de Montréal : de février à mai 2017*. Les membres de l'Office les ont par la suite approuvées.

## Commission de toponymie

La Commission de toponymie est composée de sept membres. Le gouvernement nomme un président ainsi que six autres personnes pour un mandat d'au plus cinq ans. Le président assure la présidence des réunions de la Commission et s'assure de la réalisation de sa mission.

Au cours de l'exercice 2017-2018, les membres de la Commission se sont réunis à six reprises. Au 31 mars 2018, la Commission était composée de :

- **M. Robert Vézina**, président de la Commission depuis le 10 février 2014;
- **M<sup>me</sup> Joanne A. Burgess**, membre depuis le 17 janvier 2017;
- **M. Denys Delâge**, membre depuis le 17 janvier 2017;
- **M. Jean-Marie Dubois**, membre depuis le 17 janvier 2017;
- **M<sup>me</sup> Murielle Nagy**, membre depuis le 17 janvier 2017;
- **M<sup>me</sup> Louise Slater**, dont le mandat a été renouvelé le 17 janvier 2017;
- **M<sup>me</sup> Marie Thériault**, membre depuis le 17 janvier 2017.

Les membres de la Commission ont pour principale fonction de se réunir pour officialiser les noms de lieux et pour fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer ou renommer les lieux géographiques. De plus, la Commission établit et normalise la terminologie géographique en collaboration avec l'Office.

Enfin, dans l'exercice de leur devoir d'officialisation de noms de lieux et dans l'exercice de leur pouvoir de donner des avis en matière de toponymie, les membres de la Commission déterminent les toponymes officiels qui, pour leurs qualités exceptionnelles, méritent le titre de coup de cœur et le titre de coup de foudre de l'année. Ils décernent aussi, tous les ans, un Mérite en toponymie à un organisme ou à un individu pour son travail remarquable en matière de noms de lieux.

En 2017-2018, la Commission a officialisé 1 530 noms de lieux, dont 577 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2018, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 241 280 noms officiels, dont 113 101 odonymes.

# CONTEXTE

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État institué par la *Charte de la langue française*. Il veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce, des affaires et de l'Administration. Il enrichit la terminologie et offre des outils et des services linguistiques. L'Office assure le respect de la *Charte* et surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec. En vertu des mandats qui lui sont confiés, l'Office déploie essentiellement ses efforts dans cinq directions. Tout d'abord, il accompagne les entreprises de 50 employés ou plus ainsi que les ministères et les organismes publics dans la francisation de leur milieu de travail. Ensuite, il reçoit et traite les plaintes relatives aux manquements aux obligations de la *Charte* et il aide les organisations à se conformer aux dispositions de celle-ci. Il aide également l'ensemble de la population à maîtriser la langue officielle en lui offrant des services de terminologie et de soutien linguistique. En outre, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au moins tous les cinq ans à la ou au ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et aux attitudes des différents groupes linguistiques.

De son côté, la Commission de toponymie, qui est rattachée administrativement à l'Office, contribue à assurer l'inventaire, l'officialisation, la conservation et la diffusion des noms de lieux du territoire québécois.

Différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels influencent les interventions de l'Office. Le français, langue parlée par la vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, est considéré comme un vecteur important de cohésion sociale. Toutefois, il continue de subir beaucoup de pression de l'anglais, y compris au Québec.

En effet, le recensement de 2016 confirme le recul du poids démographique des francophones au Canada par rapport à 2011, et ce, conformément aux prévisions. Il en va de même au Québec, qu'il s'agisse de la population de langue maternelle française (-0,7 %) ou de la population qui déclare avoir le français comme langue d'usage à la maison (-0,3 %)<sup>1</sup>. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales. Elle a aussi des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française et, par conséquent, sur les interventions quotidiennes de l'Office.

<sup>1</sup> STATISTIQUE CANADA, *Québec [province] et Canada [pays]. Profil du recensement*, Recensement de 2016, produit n°98-316-X2016001 au catalogue de Statistique Canada, Ottawa, 2017.

# FAITS SAILLANTS

## **Des outils pour aider à mieux comprendre la *Charte de la langue française* et ses règlements**

- ▶ Dans le but de mieux outiller les entreprises et de favoriser une meilleure compréhension de leurs obligations, l'Office a, en 2017-2018, publié et diffusé un troisième guide d'information, *Obligations des entreprises relativement aux produits offerts au Québec*. Cet outil répond à l'objectif de l'Office de travailler avec les entreprises dans une démarche collaborative en apportant son soutien et ses conseils.

## **Le français, au cœur de nos ambitions**

- ▶ L'Office a dévoilé un nouveau programme de soutien financier visant à soutenir des projets de valorisation et de promotion du français dans les milieux de travail et les entreprises. Au total, 26 projets ont été approuvés dans l'un ou l'autre des volets Valorisation de la maîtrise du français et Promotion de l'utilisation du français dans les entreprises.

## **Implantation d'un nouvel examen de français pour les ordres professionnels**

- ▶ L'année 2017-2018 a été une année importante en ce qui a trait à la refonte des examens de français pour les ordres professionnels, qui s'est concrétisée par l'implantation d'un nouveau modèle d'examen adapté à la réalité professionnelle des différents ordres et répondant mieux à leurs besoins. Ce projet d'envergure, piloté par le Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels, a nécessité la collaboration de nombreux intervenants, que ce soit les ordres professionnels et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec ou le Laboratoire en évaluation des apprentissages et des compétences de l'Université de Montréal.

## Des données probantes sur la situation linguistique au Québec

- ▶ Dans le cadre des travaux relatifs au suivi de la situation linguistique au Québec, l'Office a publié trois études :
  - *Langue et éducation au Québec. 3, Enseignement universitaire*, une étude sur la fréquentation des universités francophones et anglophones;
  - *Langue publique au Québec en 2016. 1, Le travail*, une étude sur l'usage général du français au travail en 2016;
  - *Langue de l'affichage public des entreprises de l'île de Montréal : de février à mai 2017*, une étude qui examine la conformité de l'affichage public des entreprises de l'île de Montréal au regard des exigences de la *Charte de la langue française* et du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*.

## Une belle façon de souligner les quarante ans d'une loi constitutive du Québec contemporain


- ▶ En 2017, la *Charte de la langue française* célébrait ses quarante ans. L'Office a donc entrepris de souligner l'événement en mettant de l'avant différentes initiatives, comme la publication de nombreux messages sur les médias sociaux ou l'installation d'une affiche géante sur l'un des murs extérieurs de son siège social situé à Montréal. Le point d'orgue de ces manifestations commémoratives a cependant été la production d'un court métrage documentaire réunissant cinq témoins qui ont pris une part active au processus de conception et d'adoption de la *Charte*. Le film intitulé *Dans les coulisses de la Charte* a été présenté en grande première au Musée de la civilisation de Québec en novembre 2017, avant d'être diffusé à plusieurs reprises à l'antenne de Canal Savoir à partir du mois de décembre.

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2017-2018 RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE<sup>2</sup>





## ENJEU 1 – LE FRANÇAIS, LANGUE OFFICIELLE D’USAGE : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

### Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l’espace public et dans les milieux de travail

#### Axe 1.1.1 – Les besoins

| Objectif   | Indicateur   | Cible 2017-2018                            | Résultats 2017-2018     | Symbole   | Page |
|--|--|--|-------------------------|---|------|
| 1.1.1.1<br>Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent   | Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi <sup>3</sup> | 9 des 10 études ou rapports prévus achevés | Publication de 3 études |  | 22   |
| 1.1.1.2<br>Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminologiques des entreprises et de l'Administration | Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées        | s. o.                                      | s. o. <sup>4</sup>      | s. o.   | 22   |

#### Axe 1.1.2 – La francisation

|   |   |                                     |   |   |    |
|---|---|-------------------------------------|---|---|----|
| 1.1.2.1<br>Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français | Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés  | Augmentation                        | 6 072 entreprises et 2 165 organismes de l'Administration certifiés (augmentation du nombre d'entreprises et diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2016-2017) |   | 26 |
|   | Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français  | Augmentation à compter de 2014-2015 | 93,5 % (augmentation de 1 point de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)   |  | 27 |
|   | Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés | Augmentation                        | 11,2 % (diminution de 2,7 points de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)  |  | 28 |
|   | Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées   | Diminution à compter de 2014-2015   | 3,2 % (augmentation de 0,2 point de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)  |  | 29 |

 Cible atteinte ou dépassée

 Progrès noté

 Défi à relever

<sup>2</sup> Certains indicateurs ne comportant pas de cible ont été retirés à la suite des commentaires formulés par la Commission de l'administration publique relativement au *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office.

<sup>3</sup> Les indicateurs *Nombre et nature des activités réalisées* et *Nombre et nature des indicateurs de recherche produits* ont été révisés en 2017-2018 dans le cadre de la prolongation du plan stratégique. L'indicateur *Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi* englobe désormais ces deux indicateurs.

<sup>4</sup> Pour l'année 2017-2018, les résultats relatifs à cet objectif ont été traités parmi ceux de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. L'Office s'engageait à donner suite en 10 jours ouvrables à 90 % des questions terminologiques transmises par courriel. Cet objectif a été dépassé, la proportion ayant été de 99,5 % en 2017-2018.

## Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyens et les citoyennes ainsi que les partenaires

### Axe 1.2.1 – La complémentarité des actions

| Objectif  | Indicateur  | Cible 2017-2018  | Résultats 2017-2018  | Symbole | Page |
|---|---|--|--|---------|------|
| 1.2.1.1<br>Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle | Nombre et nature des activités  | Francofête et Gala des Mérites (mars 2018)                                 | Tenue de la Francofête en mars 2018 et révision de la formule du Gala des Mérites du français, désormais divisé en deux volets, qui se tiendront respectivement en mai et en novembre 2018 |         | 31   |
| 1.2.1.2<br>Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration                 | Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau des langagiers <sup>5</sup> | Grands organismes : 100 %<br>Ministères : 50 %<br>Autres organismes : 20 % | Grands organismes : 100 %<br>Ministères : 100 %<br>Autres organismes : 33 %  |         | 36   |

### Axe 1.2.2 – La Charte de la langue française

|   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|--|----|
| 1.2.2.1<br>Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales | Mise en place d'un guide d'application de la Charte pour les organismes de l'Administration | 31 mars 2018                              | Publication du guide <i>Obligations des entreprises relativement aux produits offerts au Québec</i> |  | 39 |
|   | Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues        | Diminution de 10 % à compter de 2014-2015 | 21 %<br>(augmentation de 11 % par rapport à 2016-2017)  |  | 39 |

## ENJEU 2 – UNE NOMENCLATURE GÉOGRAPHIQUE DE RÉFÉRENCE POUR LE QUÉBEC

### Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyens et des citoyennes ainsi qu'auprès de ses partenaires

#### Axe 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

| Objectif   | Indicateur                        | Cible 2017-2018                       | Résultats 2017-2018      | Symbole | Page |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|---------|------|
| 2.1.1.1<br>Assurer le rayonnement de la Commission | Taux de fréquentation du site Web | Au moins un million de pages Web vues | 1 112 094 pages Web vues |         | 41   |

#### Axe 2.1.2 – Les partenariats



|   |   |  |  |       |    |
|---|---|--|--|-------|----|
| 2.1.2.1<br>Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires                                      | Nombre d'ententes conclues ou actualisées   | s. o.                                      | 8 ententes conclues ou actualisées au 31 mars 2018 (cible atteinte en 2015-2016) | s. o. | 42 |
| 2.1.2.2<br>Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée | Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées               | Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2018 | 14,9 %   |       | 42 |
| 2.1.2.3<br>De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique            | Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission | 1 000 noms de lieux                        | 1 042 noms de lieux  |       | 43 |

<sup>5</sup> Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

## ENJEU 3 – LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE



### Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation


#### Axe 3.1.1 – La transformation



| Objectif  | Indicateur   | Cible 2017-2018             | Résultats 2017-2018                             | Symbole   | Page  |
|---|--|-----------------------------|---|---|-------|
| 3.1.1.1<br>Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services | Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services | 100 % d'ici au 31 mars 2018 | 100 %   |  | 44    |
|   | Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyens et citoyennes par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens  | s. o.                       | Sondage réalisé et rapport produit en 2015-2016 | s. o.   | s. o. |
|   | Implantation du tableau de bord de gestion   | s. o.                       | Tableau de bord implanté en 2014-2015           | s. o.   | s. o. |
| <b>Axe 3.1.2 – Le capital humain</b>  |  |                             |   |   |       |
| 3.1.2.1<br>Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation                        | Nombre de profils de compétences élaborés  | 8 profils au 31 mars 2018   | 8 profils                                       |  | 47    |

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2017-2018 RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS




La reddition de comptes relative aux engagements suivants est effectuée sur une base annuelle, sauf en ce qui concerne les engagements liés aux renseignements généraux, dont les résultats se rapportent au dernier trimestre de l'année.




| Renseignements généraux   |                                      |                 |                     |   |      |
|---|--------------------------------------|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement  | Délai                                | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office | 1 jour suivant la date de réception  | 90 %            | 100 %               |  | 51   |
| Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique                       | 2 jours suivant la date de réception | 90 %            | 100 %               |  | 51   |


| Plaintes sur une possible contravention à la <i>Charte de la langue française</i> |                                       |                 |                     |   |      |
|---|---------------------------------------|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement  | Délai                                 | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Communiquer avec la personne plaignante   | 20 jours suivant la date de réception | 90 %            | 99,7 % <sup>6</sup> |  | 51   |

| Services toponymiques   |  |                 |                     |   |      |
|---|--|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement  | Délai                                  | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Répondre à des questions toponymiques   | 10 jours suivant la date de réception  | 90 %            | 98,2 %              |  | 51   |
| Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission | 5 jours suivant la date de la décision | 90 %            | 100 %               |  | 51   |

<sup>6</sup> La reddition de comptes relative à cet engagement est disponible depuis 2017-2018.

| Services terminologiques   |   |                 |                     |   |      |
|--|---|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement   | Délai   | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel   | 10 jours suivant la date de réception                       | 90 %            | 99,5 %              |  | 52   |
| Donner suite aux questions terminologiques adressées à un ou une spécialiste du service des consultations terminologiques tarifées | En temps réel   | 90 %            | 91 %                |  | 52   |
|  | Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel | 90 %            | 100 % <sup>7</sup>  |  |      |

| Examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels                             |  |                 |                     |   |      |
|--|--|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement   | Délai  | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen   | 3 mois suivant une première inscription                                  | 90 %            | 100 %               |    | 52   |
| Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen | 10 jours suivant la date de l'examen                                     | 90 %            | 100 %               |  | 52   |
| Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif                                  | 30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle <sup>8</sup> | 90 %            | 96 %                |  | 52   |

| Qualité des services   |   |                 |                     |   |      |
|--|---|-----------------|---------------------|---|------|
| Engagement   | Délai   | Cible 2017-2018 | Résultats 2017-2018 | Symbole   | Page |
| Traiter les plaintes et les commentaires reçus par le ou la commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi | 15 jours suivant la date de réception de la demande | 90 %            | 100 %               |  | 53   |

<sup>7</sup> La reddition de comptes relative à cet engagement est disponible depuis 2017-2018.

<sup>8</sup> Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire lorsque tous les documents sont reçus et lorsque toutes les conditions sont respectées.





1

**PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS  
DU PLAN STRATÉGIQUE**



## Enjeu 1 – Le français, langue officielle d’usage : une responsabilité partagée

### Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l’espace public et dans les milieux de travail

#### Axe d’intervention 1.1.1 – Les besoins

Au Québec, la situation de concurrence linguistique est caractérisée depuis un certain temps par divers facteurs de changement, en particulier par un léger recul de la proportion de personnes qui ont le français comme langue maternelle ou comme langue d’usage à la maison, par l’accueil annuel de quelque 50 000 immigrantes et immigrants d’origines diverses et par les conséquences linguistiques liées à la mondialisation des échanges économiques et culturels.

En ce qui concerne son évolution dans l’espace public, le français maintient sa place dans les milieux de travail québécois, où 89,0 % des travailleuses et des travailleurs utilisent le français au travail au moins la moitié du temps. Parmi ceux-ci, 67,3 % utilisent généralement (de 90 % à 99 % de leur temps de travail) ou exclusivement le français au travail. Cette proportion est stable depuis 1997<sup>9</sup>.

L’affichage public des entreprises fait également partie de l’espace public. Le taux de conformité de l’affichage des entreprises de l’île de Montréal est en hausse depuis plusieurs années, particulièrement dans les entreprises situées dans des centres commerciaux. Sur l’ensemble de l’île, le taux de conformité de l’affichage général (nom d’entreprise et messages) est passé de 72 % en 2010 à 78 % en 2017. Dans les centres commerciaux, le taux de conformité a bondi de 64 % à 78 % en 2017, alors que celui des entreprises ayant pignon sur rue a connu une hausse de 5 points de pourcentage (de 73 % en 2010 à 78 % en 2017)<sup>10</sup>.

Pour que la société québécoise maintienne l’usage normal et habituel du français dans l’espace public et dans les milieux de travail, elle doit s’appuyer sur une politique linguistique adéquate et efficace. Pour ce faire, il faut avant tout qu’elle dispose d’un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent. Il est également nécessaire que l’Office québécois de la langue française adapte ses interventions pour répondre aux besoins terminologiques des entreprises et de l’Administration, et qu’il accompagne celles-ci dans le processus visant la généralisation de l’utilisation du français. Il ne faut pas sous-estimer l’apport important des différents acteurs de la société québécoise, puisque la mise en valeur et la promotion du français dans l’espace public et dans les milieux de travail sont des responsabilités partagées.

<sup>9</sup> Charles-Étienne OLIVIER, *Langue publique au Québec en 2016. 1, Le travail*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2017, 42 p.

<sup>10</sup> Éric DESAUTELS, *Langue de l’affichage public des entreprises de l’île de Montréal : de février à mai 2017*, [Montréal], Office québécois de la langue française, 2018, 43 p.

### Objectif 1.1.1.1 – Disposer d’un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent

| Indicateur  | Cible 2017-2018                            | Résultats 2015-2016     | Résultats 2016-2017     | Résultats 2017-2018     |
|---|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Degré d’avancement de la programmation de recherche relative au suivi | 9 des 10 études ou rapports prévus achevés | Publication de 2 études | Publication de 4 études | Publication de 3 études |

#### Degré d’avancement de la programmation de recherche relative au suivi

La cible n’a pas été atteinte en 2017-2018. Les membres du Comité de suivi de la situation linguistique ont évalué, en vue de leur publication, trois études sur les dix prévues. La première étude, *Langue et éducation au Québec. 3, Enseignement universitaire*, présente une série d’indicateurs sur la langue d’enseignement à l’université et établit les tendances caractérisant son évolution. La deuxième étude, *Langue publique au Québec en 2016. 1, Le travail*, porte sur l’usage du français au travail et dresse un portrait de son évolution. Enfin, la troisième étude, *Langue de l’affichage public des entreprises de l’île de Montréal : de février à mai 2017*, se penche sur la langue de l’affichage public utilisée par les entreprises et évalue la conformité de cet affichage avec la *Charte de la langue française* et le *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*. De plus, au cours de l’exercice, des études sur plusieurs sujets ont été entamées (langue d’accueil et langue de service, langue dans l’espace public, langue de travail, exigences linguistiques à l’embauche, langue de l’enseignement à l’éducation des adultes et taux de réussite aux épreuves de français au secondaire et au collégial). La rédaction du rapport de synthèse sur la situation linguistique au Québec a aussi été amorcée.

### Objectif 1.1.1.2 – Adapter les interventions de l’Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l’Administration

| Indicateur   | Cible 2017-2018 | Résultats 2016-2017 | Résultats 2017-2018 |
|--|-----------------|---------------------|---------------------|
| Pourcentage d’interventions réalisées en fonction des demandes exprimées | s. o.           | s. o.               | s. o. <sup>11</sup> |

#### Outils terminolinguistiques

La mise à jour et l’enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* et de la Banque de dépannage linguistique constitue une dimension importante du travail de l’Office, soit mettre à la disposition des travailleuses et des travailleurs, des organismes ainsi que de la population en général des ressources pour combler leurs besoins en matière de communication en langue française. Par l’entremise de ces outils, l’Office promeut l’utilisation du français et diffuse massivement de l’information facilitant la correction et l’enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec et dans la francophonie.

<sup>11</sup> Pour l’année 2017-2018, les résultats relatifs à cet objectif ont été traités parmi ceux de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. L’Office s’engageait à donner suite à 90 % des questions terminolinguistiques en 10 jours ouvrables. Cet objectif a été dépassé, la proportion ayant été de 99,5 % en 2017-2018.

## **Le grand dictionnaire terminologique**

En 2017-2018, 663 nouvelles fiches terminologiques ont été créées et 1 117 fiches ont été mises à jour dans *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), pour un total de 1 780 interventions. Aucune cible n'avait été établie en 2017-2018 en ce qui a trait au nombre d'interventions découlant de demandes de l'Administration, des entreprises ou du grand public. Cependant, plus de 540 interventions ont été effectuées à la suite de demandes de cette nature au cours de l'exercice en question.

L'ajout et la modification de fiches terminologiques ont permis d'actualiser le contenu du GDT et de l'enrichir de nouveaux concepts, notamment dans les domaines de la foresterie, de l'informatique, de la santé, de l'alimentation, de l'électrification des transports, de la décontamination des sols ainsi que des technologies de l'information et des communications. De nouveaux termes se sont aussi ajoutés, comme *plateformisation*, *agentivité*, *catostomidés*, *fantomisation*, *forçage génétique*, *mobilité partagée*, *ponctuation orchestrale*, *régulation biologique*, *gommier rose*, *falaise de verre*, *microapprentissage*, *charge mentale*, *cryptobiose* et *divulgiciel*. Un vocabulaire portant sur l'aménagement durable des forêts a également été lancé par l'Office en mars 2018, en collaboration avec le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs.

Une veille terminologique attentive dans les médias a permis de repérer l'apparition de nouveaux termes à examiner ou de nouveaux concepts à définir. Plus de 80 interventions ont été effectuées dans le GDT pour que ces nouvelles réalités soient prises en compte. Enfin, plus de 480 emprunts aux langues étrangères ont été examinés ou reconsidérés dans le contexte de l'actualisation de la Politique de l'emprunt linguistique.

Le projet visant à examiner les statistiques relatives aux recherches des internautes, de manière à apporter des améliorations au GDT, s'est poursuivi. Cela a permis de mettre à jour des fiches fréquemment consultées, d'actualiser ou de supprimer des fiches désuètes, ou encore de combler les besoins terminologiques des usagères et des usagers. À titre d'exemple, les termes *cyberrisque*, *hypervigilance*, *démyélinisation*, *sureau du Canada*, *lithium ionique* et *microdistillerie* ont été examinés et intégrés au GDT à la suite de l'analyse des statistiques relatives aux recherches des internautes.

## **Banque de dépannage linguistique**

L'équipe de rédaction de la Banque de dépannage linguistique (BDL) offre un service direct aux usagères et aux usagers par l'intermédiaire des courriels. En 2017-2018, l'équipe a reçu 462 demandes de l'Administration, des entreprises et du grand public. Elle a donné suite à chacun de ces messages. L'équipe s'assure de respecter le délai de réponse fixé dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office, soit dix jours suivant la date de réception de la demande.

En ce qui concerne l'enrichissement et l'entretien de la BDL, celle-ci a été actualisée une fois par mois durant l'exercice 2017-2018. Ainsi, l'équipe a effectué 428 interventions dans la BDL au cours de cette période : création de 48 articles, mise à jour de 166 articles et enrichissement de la liste de fonctionnalités de recherche, de sources, etc., de 214 articles. De ces interventions, 81 ont été effectuées à la suite de demandes de l'Administration, des entreprises ou du grand public. Il faut cependant mentionner qu'aucune cible n'avait été établie en 2017-2018 en ce qui a trait à la proportion d'interventions découlant de demandes de cette nature.

Entre autres interventions, la position de l'Office au sujet de l'utilisation de l'italique dans les titres de textes législatifs a été révisée avec le soutien de la Direction de la traduction et de l'édition des lois de l'Assemblée nationale du Québec, et ce, par l'intermédiaire du Réseau de l'expertise linguistique. L'italique est désormais accepté dans les titres de textes législatifs, tout comme le romain. De plus, une section complète sur les doublets abrégés (ex. étudiant(e)) a été créée, la rédaction épïcène étant un sujet d'actualité dont le traitement dans la BDL fait constamment l'objet d'améliorations. Cette section tient compte des valeurs de la politique gouvernementale concernant l'égalité entre les femmes et les hommes.

Pour que les usagères et les usagers de la BDL puissent plus facilement y trouver des réponses, une attention particulière doit continuellement être portée à l'amélioration des fonctionnalités de recherche directe et à la structuration de l'index thématique de l'outil. Par exemple, en 2017-2018, l'intégration à la BDL de quelque 400 chroniques linguistiques diffusées sur la page d'accueil du site Web de l'Office a été entreprise. Ces articles, auxquels les internautes pourront accéder en effectuant une recherche textuelle, sont associés à un tout nouveau thème : Dans les coulisses de la langue. Il s'agit d'un projet de longue haleine qui permettra d'offrir un aperçu des travaux linguistiques accomplis à l'Office.

## Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation

L'Office accompagne les entreprises employant 50 personnes ou plus dans leur démarche de francisation. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation. En 2017-2018, 87,3 % des entreprises inscrites à l'Office détenaient un tel certificat.

Le processus menant à l'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise s'inscrit d'abord à l'Office<sup>12</sup>, puis procède à l'analyse de sa situation linguistique et la transmet à l'Office (on parle alors d'une entreprise en évaluation). Après examen de cette analyse, l'Office délivre un certificat de francisation à l'entreprise s'il estime que l'utilisation du français y est généralisée à tous les niveaux et qu'elle satisfait aux exigences de la loi (on parle alors d'une entreprise certifiée sans programme). Si la généralisation n'est pas atteinte, l'entreprise doit adopter et transmettre à l'Office pour approbation un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (on parle alors d'une entreprise en application de programme). Au cours de l'application du programme, l'entreprise doit remettre à l'Office des rapports sur la mise en œuvre de son

<sup>12</sup> L'entreprise qui, durant une période de six mois consécutifs, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois suivant la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités (article 139 de la *Charte de la langue française*).

programme (tous les 12 mois pour une entreprise de 100 employés et plus et tous les 24 mois pour une entreprise comptant de 50 à 99 employés). La réalisation de ce programme lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (on parle alors d'une entreprise certifiée après programme). L'entreprise remet ensuite à l'Office, tous les 3 ans, un rapport sur le maintien de l'utilisation généralisée du français dans l'entreprise. L'Office réévalue la situation linguistique de l'entreprise et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction.

Des interventions directes, sectorielles ou à la source sont réalisées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'étranger. Les interventions sectorielles se déroulent dans un esprit de concertation avec les entreprises d'un même secteur d'activité et permettent de relever des défis de francisation et de générer des résultats à effet multiplicateur dans ce même secteur. Les interventions à la source sont menées auprès d'entreprises, d'associations et de fournisseurs représentatifs d'un secteur et permettent de résoudre globalement, d'une manière durable et efficace, des problèmes particuliers de francisation.

L'Office accompagne aussi les ministères et les organismes de l'administration publique québécoise pour qu'ils assurent la primauté du français dans leurs activités et qu'ils jouent un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la *Charte de la langue française*, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

### Objectif 1.1.2.1 – Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français

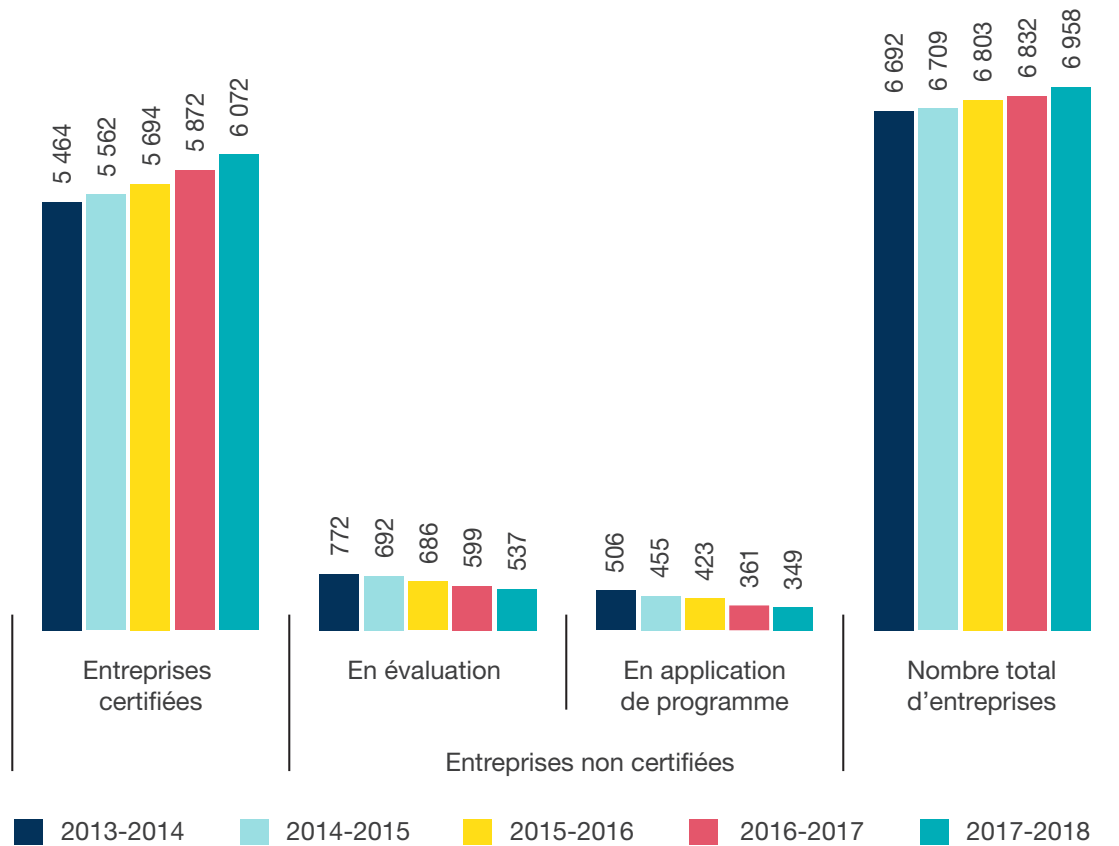
| Indicateur  | Cible 2017-2018                     | Résultats 2016-2017   | Résultats 2017-2018   |
|---|-------------------------------------|---|---|
| Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés  | Augmentation                        | 5 872 entreprises et 2 180 organismes de l'Administration certifiés (hausse du nombre d'entreprises et diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2015-2016) | 6 072 entreprises et 2 165 organismes de l'Administration certifiés (hausse du nombre d'entreprises et diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2016-2017) |
| Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français  | Augmentation à compter de 2014-2015 | 92,5 % (hausse de 4,7 points de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)  | 93,5 % (hausse de 1 point de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)   |
| Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés | Augmentation                        | 13,9 % (hausse de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)   | 11,2 % (diminution de 2,7 points de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)  |
| Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées   | Diminution à compter de 2014-2015   | 3 % (diminution de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)  | 3,2 % (hausse de 0,2 point de pourcentage par rapport à l'année 2016-2017)  |

## Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés

La cible 2017-2018 a été partiellement atteinte puisque le nombre d'entreprises certifiées a augmenté, tandis que le nombre d'organismes certifiés, lui, a diminué. Cependant, une augmentation de la proportion d'organismes certifiés est à souligner. Les trois dernières années ont été marquées par la fusion d'organismes, notamment au sein du réseau de la santé et des services sociaux, ou par la dissolution d'organismes, principalement dans le secteur municipal (centres locaux de développement). Certains organismes ont dû, par conséquent, entreprendre un nouveau processus de francisation après ces changements.

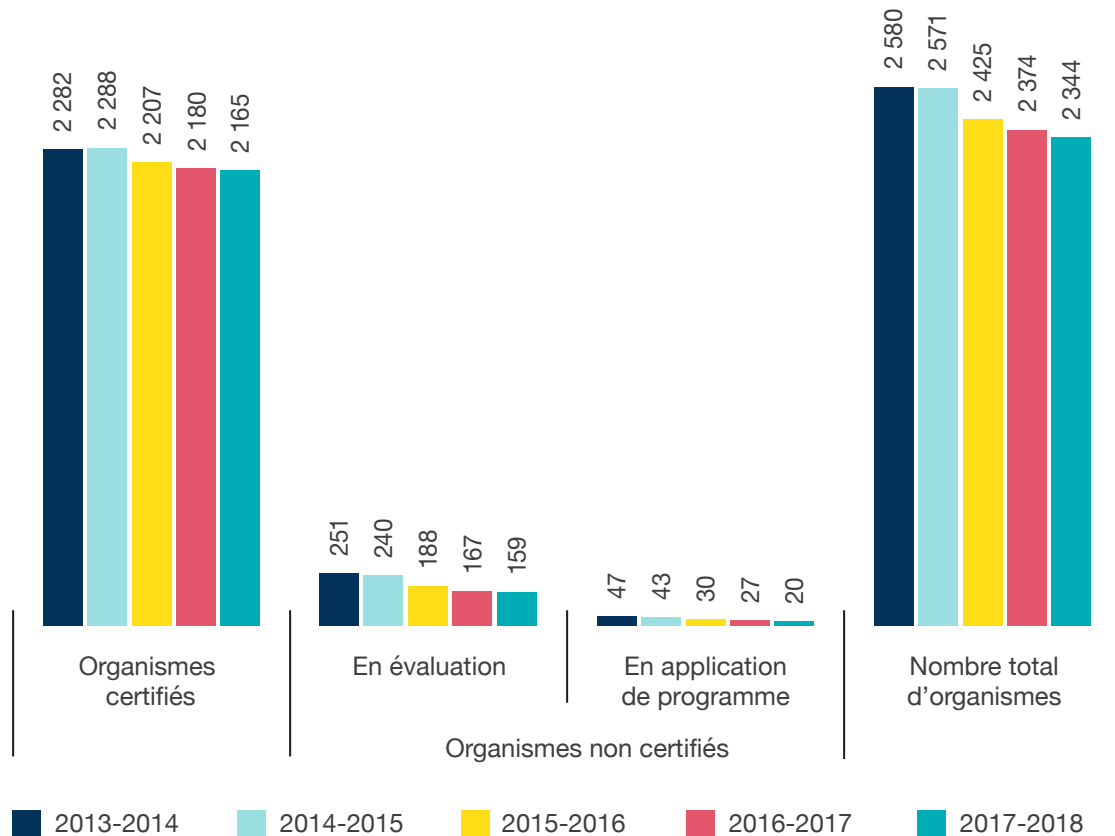
La figure 1 dresse le portrait de la francisation des entreprises au cours des cinq dernières années. Au 31 mars 2018, 6 958 entreprises étaient inscrites à l'Office et 6 072 d'entre elles (87,3 %) étaient certifiées, ce qui représente une hausse de 1,4 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Figure 1 – Nombre d'entreprises selon l'étape de francisation, ensemble du Québec



La figure 2 dresse le portrait de la francisation des ministères et des organismes de l'Administration au cours des cinq dernières années. Ainsi, il y avait 2344 organismes inscrits à l'Office au 31 mars 2018, comparativement à 2374 en 2016-2017. Cela représente 30 organismes de moins. Cependant, 92,4 % d'entre eux (2 165) étaient certifiés en 2017-2018, ce qui correspond à une augmentation de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Figure 2 – Nombre d'organismes selon l'étape de francisation, ensemble du Québec



### Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

La cible 2017-2018 a été atteinte. Au cours de l'exercice, les rapports triennaux de 1375 entreprises ont été vérifiés. Le processus de vérification a révélé que 1285 de ces entreprises (soit 93,5 %) ont maintenu la généralisation de l'utilisation du français, alors que l'application de mesures correctives s'est révélée nécessaire pour assurer le maintien de la généralisation de l'utilisation du français pour 90 d'entre elles.

## Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

La cible n'a pas été atteinte en 2017-2018 puisqu'il y a eu une diminution de 2,7 points de pourcentage comparativement à l'exercice précédent. Les nouvelles entités créées par la réorganisation du secteur de la santé et des services sociaux n'ont pas encore fait l'objet d'une recommandation de programme de francisation. Plusieurs d'entre elles en sont encore aux premières étapes du processus de francisation et n'appliquent donc pas encore de programme. Ainsi, des 179 organismes de l'Administration non certifiés, 20 appliquaient un programme de francisation au 31 mars 2018, soit 11,2 % de ces organismes. Au 31 mars 2017, c'était le cas de 13,9 % de ces organismes.

Toutefois, des organismes de l'Administration ont terminé leur programme cette année et ont donc pu être certifiés; d'autres peuvent être certifiés sans que l'application d'un programme soit nécessaire. Ainsi, le pourcentage d'organismes certifiés a augmenté, passant de 91,8 % au 31 mars 2017 à 92,4 % au 31 mars 2018.

La figure 3 montre la proportion d'entreprises et d'organismes qui sont certifiés par rapport au nombre total d'entreprises et d'organismes depuis les cinq derniers exercices financiers, alors que la figure 4 présente la proportion d'entreprises et d'organismes non certifiés qui sont en application de programme par rapport à toutes les entreprises et à tous les organismes non certifiés depuis les cinq derniers exercices financiers.

Figure 3 – Proportion d'entreprises et d'organismes qui sont certifiés par rapport au nombre total d'entreprises et d'organismes

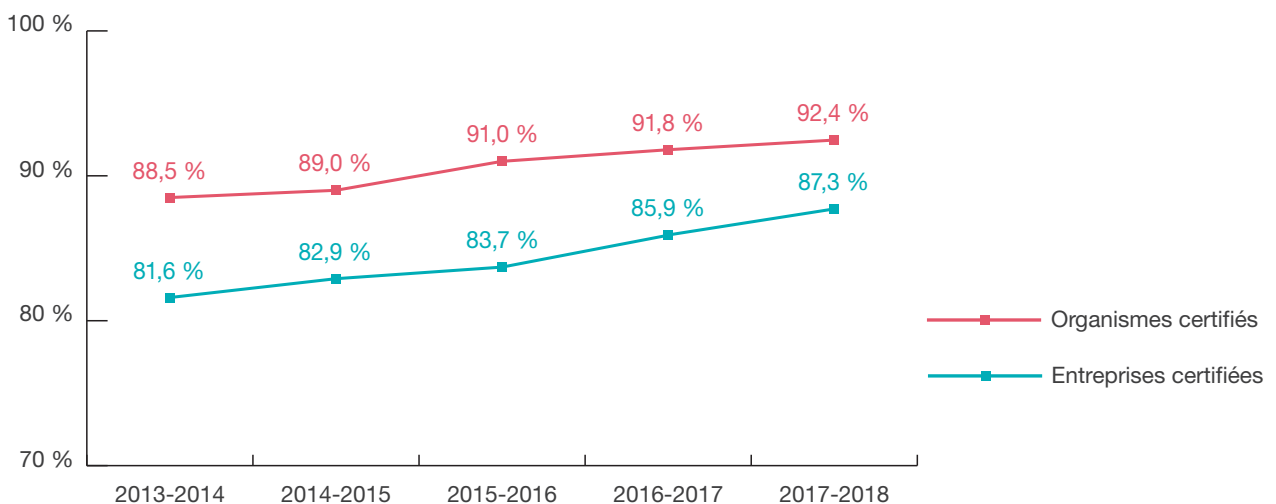
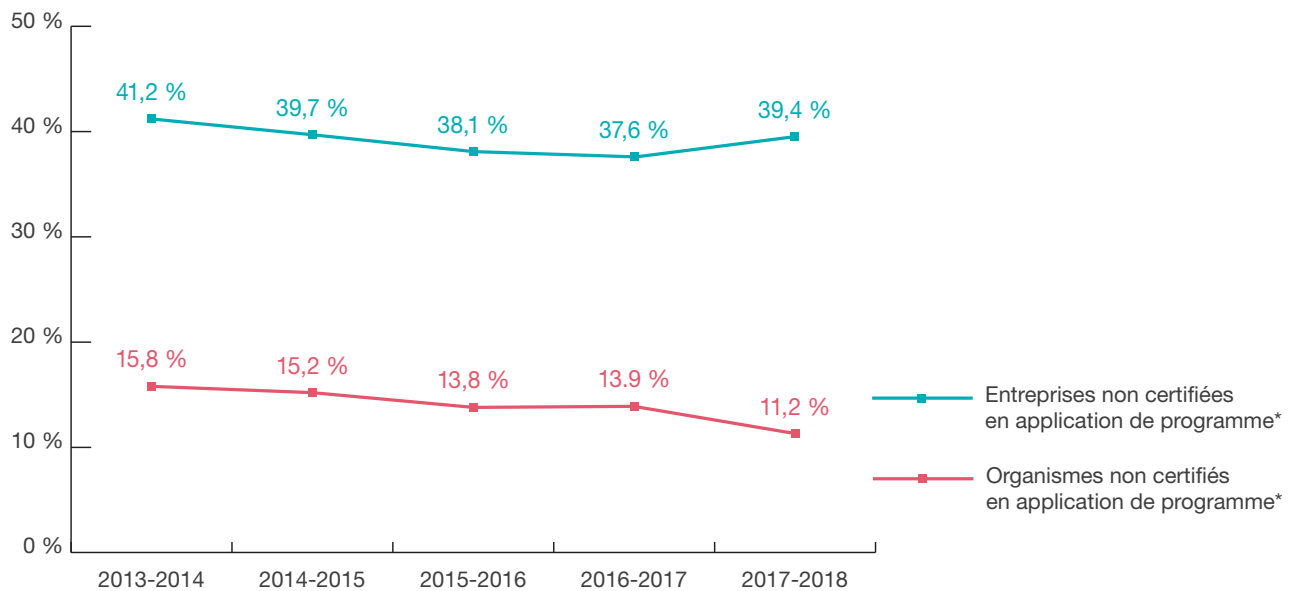


Figure 4 – Proportion d'entreprises et d'organismes non certifiés qui sont en application de programme par rapport à toutes les entreprises et à tous les organismes non certifiés



\* Par rapport à toutes les entreprises ou à tous les organismes non certifiés, selon le cas.

### Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

La cible 2017-2018 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2018, parmi les 6 072 entreprises certifiées, 194 (soit 3,2 %) avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice, ce qui constitue une hausse de 0,2 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect de la *Charte de la langue française* et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la *Charte* ou à l'un de ses règlements. À la réception d'une plainte, l'Office communique avec l'entreprise et l'accompagne dans ses démarches pour la correction des éléments non conformes à la *Charte*.

Par ailleurs, l'Office met à la disposition des entreprises des guides qui les renseignent quant à leurs obligations envers la *Charte*, comme les guides *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française* et *Affichage des marques de commerce*. Il en fait la promotion et s'allie à des partenaires qui les diffusent sur leur plateforme Web. L'Office offre aussi un service de renseignements généraux aux travailleuses et aux travailleurs qui veulent s'informer sur les obligations des entreprises relatives à la *Charte*.

## Partenariats en francisation

### Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – *Le français, notre affaire!*

Au cours de l'année 2017-2018, l'Office a mis en place deux programmes d'aide financière qui s'inscrivent dans sa mission et qui répondent aux objectifs de la Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – *Le français, notre affaire!*.

Le programme *Le français, au cœur de nos ambitions* appuie la mise en œuvre de projets porteurs et structurants qui visent à valoriser la maîtrise du français et à accroître son utilisation dans les milieux de travail et les commerces. Il prévoit l'attribution de subventions à des organisations pour la réalisation de projets n'excédant pas 225 000 \$ par année financière (soit 100 000 \$ pour le volet 1, Valorisation de la maîtrise du français, et 125 000 \$ pour le volet 2, Promotion de l'utilisation du français dans les entreprises). Ainsi, 26 organisations se sont vu octroyer cette année un soutien financier pour la mise en œuvre de leur projet.

Le Programme de soutien aux partenariats en francisation 2017-2021 s'adresse aux organisations qui assurent un leadership ou qui jouent un rôle-conseil auprès d'une clientèle déterminée. Il a pour objectif de renforcer l'engagement des acteurs de leur milieu à contribuer à la vitalité du français. Il est doté d'une enveloppe annuelle globale de 275 000 \$ et soutient des projets qui ont un coût de réalisation maximal de 40 000 \$. Ainsi, quatre associations se sont vu octroyer cette année un soutien financier pour la mise en œuvre de leur projet.

### Partenariats et interventions sectorielles et à la source

En 2017-2018, l'Office a continué d'établir des partenariats avec le milieu des affaires afin de travailler en collaboration à la réalisation d'interventions sectorielles, incitatives et à la source. En outre, l'Office est intervenu auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur pour régler des situations relatives au choix de la langue de mise en marché de biens et services vendus au Québec dans différents secteurs d'activité.

Cette année, neuf interventions incitatives ont été menées en lien avec des enjeux liés à la santé et à la sécurité, à la langue du travail, à la langue du commerce et des services et à la langue de l'affichage public. Par ailleurs, six partenaires diffusent les hyperliens menant aux guides d'information et aux outils produits par l'Office sur leur plateforme Web.

## Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires

### Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions

Au Québec, les travailleuses et les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français. Les consommatrices et les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. La *Charte de la langue française* fournit un cadre juridique à un projet de société. Ce sont toutefois les usagères et les usagers de la langue française ainsi que les individus ou les organisations qui ont, pour ainsi dire, le dernier mot. L'Office peut les accompagner et les sensibiliser, mais, en règle générale, il ne peut agir seul ni à leur place. Il doit les associer à sa mission en tissant avec eux un grand réseau de partage des responsabilités en ce qui concerne la francisation de l'espace public.

L'Office doit aussi maintenir des relations constantes avec des partenaires du milieu socioéconomique, lesquels sont en mesure d'enraciner et de consolider le processus de francisation auprès de leurs membres. Il engagera ainsi un dialogue permanent, indispensable au renforcement du consensus linguistique.

#### Objectif 1.2.1.1 – Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle

| Indicateur                     | Cible 2017-2018                            | Résultats 2017-2018  |
|--------------------------------|--|--|
| Nombre et nature des activités | Francofête et Gala des Mérites (mars 2018) | Tenue de la Francofête en mars 2018 et révision de la formule du Gala des Mérites du français, désormais divisé en deux volets, qui se tiendront respectivement en mai et en novembre 2018 |

#### Francofête et Gala des Mérites

La Francofête s'est déroulée du 12 au 25 mars 2018. Ce rendez-vous festif, qui en était à sa 22<sup>e</sup> année d'existence, a fourni à la population québécoise une occasion de célébrer la langue française et la culture francophone d'ici et d'ailleurs en participant à des manifestations culturelles et à des concours. Cette année, en plus des jeux et des concours coordonnés par l'Office, 84 activités ont été organisées aux quatre coins du Québec par des partenaires publics, privés et associatifs. La Francofête a suscité beaucoup d'enthousiasme au sein de la population, la page Web répertoriant l'ensemble des activités des partenaires ayant été consultée un peu plus de 2 750 fois. De la mi-janvier à la fin du mois de mars 2018, les pages des jeux linguistiques conçus par l'Office ont également été visitées plus de 9 500 fois sur le site de la Francofête.

De plus, l'Office a lancé une campagne promotionnelle de 6 vidéos : *Cultive ta langue!*. Ces vidéos ont été diffusées sur le Web et sur les médias sociaux. Les publicités vidéo diffusées sur ICI Tou.tv et sur YouTube en flux continu ont généré un total de 678 855 impressions (nombre plus élevé que ce qui était prévu). Les publications diffusées sur Facebook et Instagram ont permis d'obtenir 117 300 vues et 598 574 impressions durant la période de diffusion. Les vidéos ont atteint 191 858 internautes, ce nombre correspondant à la portée totale de la campagne sur les médias sociaux.

En 2017, l'Office a décidé de réexaminer ses façons de faire quant à la manière de récompenser les efforts déployés par ses partenaires pour consolider la place du français au Québec. Il a ainsi été décidé de diviser le Gala des Mérites du français, qui se déroulait annuellement au mois de mars, en deux manifestations distinctes. Cette nouvelle mouture vise à accroître le potentiel de rayonnement de cette activité.

La première remise de prix aura lieu le 17 mai 2018 et elle soulignera l'excellence en matière de francisation des entreprises et des organisations. L'Office remettra alors ses Mérites du français au travail, dans le commerce et dans les technologies de l'information. Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion profitera aussi de l'occasion pour remettre ses Mérites en francisation des personnes immigrantes. Quant au deuxième Gala des Mérites du français, il se tiendra au mois de novembre 2018 et il récompensera des personnes qui se sont distinguées dans les domaines de la culture, des communications et du patrimoine. Le prix Camille-Laurin, les Mérites Francopub ainsi que le Mérite en toponymie seront remis au cours de cette soirée.

#### 40<sup>e</sup> anniversaire de la *Charte de la langue française*

L'année 2017-2018 a été importante à plus d'un titre pour l'Office, mais plus spécialement en raison de la célébration du 40<sup>e</sup> anniversaire de la *Charte de la langue française*, adoptée par l'Assemblée nationale le 26 août 1977. Pour l'occasion, un certain nombre d'initiatives destinées à souligner l'événement ont été mises de l'avant.

C'est le cas, notamment, de l'affiche géante fixée sur l'un des murs extérieurs de l'édifice Camille-Laurin, bâtiment abritant le siège social de l'Office à Montréal. L'affiche, qui présentait le français comme une langue « riche, vivante, vibrante », a été inaugurée le 25 juillet 2017 et elle est demeurée visible pour les passantes et les passants jusqu'au mois de mars 2018. Le jour même de la commémoration, l'Office a publié différents messages sur les médias sociaux. De concert avec le Conseil supérieur de la langue française, l'organisme a aussi diffusé une publicité dans un cahier spécial du quotidien *Le Devoir*, publié le 26 août.

Le point culminant de ces célébrations a cependant été la production d'un documentaire d'une durée de 28 minutes. Ce court métrage, intitulé *Dans les coulisses de la Charte*, a permis de recueillir les témoignages de personnes qui ont participé à divers titres à la préparation, à la rédaction et à l'adoption de la loi. La sortie de ce film a été précédée par le lancement d'une bande-annonce, dévoilée à Québec le 25 août et mise en ligne par la suite sur le Web. Le dévoilement du documentaire a eu lieu, quant à lui, au Musée de la civilisation de Québec, le 16 novembre 2017, en présence des autorités ministérielles. Le film a aussi été présenté le 12 décembre 2017 à l'antenne de Canal Savoir

et il a été programmé une vingtaine de fois entre cette date et la fin du mois de mars 2018. D'autres diffusions sont prévues en 2018-2019. Le documentaire est également disponible sur la chaîne YouTube de l'Office ainsi que sur le site de Canal Savoir.

Enfin, à l'occasion de la présentation du film au Musée de la civilisation, deux bornes multimédias conçues pour souligner le 40<sup>e</sup> anniversaire de la *Charte* ont aussi été dévoilées. Ces outils de diffusion, qui se sont insérés dans l'exposition *Le temps des Québécois*, ont permis aux visiteuses et aux visiteurs du musée de connaître la biographie des personnes qui ont participé à la conception et à la rédaction de la *Charte*, de consulter une ligne du temps retraçant l'évolution de la législation linguistique au Québec et de tester leurs connaissances au sujet de la *Charte* en prenant part à un jeu-questionnaire. Les bornes, qui sont demeurées accessibles jusqu'à la fin du mois de mars 2018, ont aussi permis de regarder des extraits du documentaire ou de le visionner dans son intégralité.

### Activités de partenariats avec le milieu syndical

En 2017-2018, l'Office a accordé des subventions totalisant plus de 750 000 \$ à des centrales syndicales à la suite des deux premiers appels de projets de son programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021, *Le français, au cœur de nos ambitions*, et ce, pour des projets qui s'échelonnent sur trois ans dans le cas de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et sur un an dans le cas de la Confédération des syndicats nationaux (CSN). L'Office participe aussi, chaque année, à des activités de formation organisées par les centrales syndicales. En effet, le personnel de l'Office contribue à la formation des membres syndiqués des comités de francisation et prend part aux rencontres des tables sectorielles organisées par la FTQ.

### Activités de promotion et d'information

Au cours de l'année 2017-2018, l'Office a fait connaître son rôle, ses ouvrages de référence et ses services à la population en animant des kiosques d'information à l'occasion de salons, de colloques et de congrès. Dans le même but, les membres de son personnel ont diffusé des communiqués de presse, donné des conférences, prononcé des allocutions, remis divers prix et publié régulièrement des messages sur les médias sociaux. Ainsi, 205 publications ont été diffusées sur la page Facebook de l'organisme et 400, sur son fil Twitter. Celles-ci portaient sur la terminologie, les difficultés linguistiques, la francisation, la toponymie, la Francofête, l'actualité dans la francophonie et le suivi de la situation linguistique.

Au cours du dernier exercice financier, l'Office a tenu, entre autres, un kiosque au salon du Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail, plusieurs visiteuses et visiteurs étant membres de comités de francisation ou de syndicats. Il était aussi présent au congrès annuel de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ) afin de promouvoir ses outils et ses services et de renseigner les congressistes au sujet de leurs droits en matière de langue française.

L'Office a également effectué des présentations à l'Université Concordia et à l'Université McGill auprès de futures candidates et de futurs candidats à un ordre professionnel. Ces séances d'information avaient pour objectifs de renseigner ces personnes concernant l'examen de français de l'Office et de leur donner les moyens de le réussir le plus rapidement possible. Elles avaient aussi pour but de leur faire connaître les conditions d'obtention d'un permis temporaire et les différentes ressources disponibles pour favoriser leur apprentissage du français. Des représentantes et des représentants de l'Office se sont aussi rendus dans d'autres établissements d'enseignement pour parler de l'organisme à de jeunes élèves du secondaire et du collégial.

Pour promouvoir la Banque de dépannage linguistique et *Le grand dictionnaire terminologique*, l'Office a effectué des présentations dans deux ministères (le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs et le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles) et un organisme (la Société de l'assurance automobile du Québec). Il a également présenté ces deux outils à des étudiantes et à des étudiants de l'Université Laval et de l'Université d'Ottawa.

Pour sa part, la Commission de toponymie a tenu en juin 2017 un kiosque au Salon des partenaires du congrès de l'Association des directeurs municipaux du Québec afin de renseigner les représentantes et les représentants des municipalités en matière de toponymie. Elle a également participé à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada, qui a eu lieu du 27 au 29 septembre 2017.

Pour une sixième année, l'Office s'est aussi associé, dans le contexte du gala Les Mercuriades, à la Fédération des chambres de commerce du Québec. Ce gala célèbre l'entrepreneuriat, le succès et l'ambition d'entreprises québécoises. L'Office et la Fédération ont ainsi mis en valeur les initiatives de deux chambres de commerce visant la promotion du français auprès des entreprises de leur région.

Partenaire important en matière de francisation, le Réseau ACTION TI organise annuellement le concours des OCTAS. Ce concours rend hommage à des individus et à des entreprises pour leur créativité, leur dynamisme et leur contribution exceptionnelle à l'essor de l'industrie des technologies de l'information. Pour une treizième année, l'Office a remis l'OCTAS du français dans les technologies de l'information à une entreprise dont la réalisation marquante a fait progresser le français dans son secteur d'activité.

En 2017-2018, le porte-parole de l'Office a répondu à près d'une centaine de demandes venant des médias. Il a donné cinq présentations dans des établissements d'enseignement (universités, cégep et école secondaire). Il a également reçu trois groupes d'étudiantes et d'étudiants étrangers en voyage au Québec. Le porte-parole a aussi participé à quatre rencontres avec des entreprises désireuses de s'établir au Québec.

## **Activités de partenariats et d'échanges à l'échelle internationale**

À l'instar d'autres organismes québécois dont la mission est liée à la langue française, l'Office participe aux rencontres annuelles et aux colloques du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE), ce qui permet au Québec de consolider sa place au sein des instances internationales en

matière d'aménagement linguistique. Cette participation contribue aussi à accroître son rayonnement et à affirmer l'importance qu'il accorde aux questions linguistiques, qu'il s'agisse de terminologie, de statut de la langue, de législation linguistique, de francisation ou de toponymie. Cette présence a une incidence certaine sur l'image du Québec et sur les relations qu'il entretient avec les autres membres du réseau OPALE.

Le réseau a ainsi contribué à la constitution du *Vocabulaire francophone des affaires*, publication conjointe de l'Office et de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France, dont la parution est prévue au cours de l'exercice 2018-2019. Cet ouvrage s'adresse plus précisément aux étudiantes et aux étudiants de langue française désireux de maîtriser le vocabulaire de base dans les domaines de l'économie, de la gestion, du commerce et des finances, des domaines essentiels au développement du monde francophone. La participation de partenaires du reste de la francophonie, notamment l'Organisation internationale de la Francophonie et l'association Actions pour promouvoir le français des affaires, a permis d'enrichir cette publication par l'ajout de termes et de concepts qui reflètent la diversité et la richesse de la terminologie française.

À l'automne 2017, les actes du colloque OPALE, qui s'était déroulé à Québec l'année précédente et qui avait pour thème « Les anglicismes : des emprunts à intérêt variable? », ont été publiés. Ce recueil regroupe l'ensemble des présentations effectuées par une trentaine d'expertes et d'experts ainsi que les questions et les commentaires formulés par l'auditoire.

Encore cette année, les membres du réseau OPALE se sont réunis afin de faire partager leurs expériences d'aménagement linguistique, de discuter d'enjeux touchant la langue française et sa vitalité, et de mettre en place des projets de collaboration. Ainsi, du 20 au 22 novembre 2017, c'est dans la ville de Namur, en Belgique, que s'est tenue cette rencontre à laquelle a participé le président-directeur général de l'Office et président de la Commission. Il était accompagné de M. Conrad Ouellon, chargé de mission au ministère de la Culture et des Communications, invité à titre de grand témoin de la délégation québécoise. M. Ouellon a présenté une conférence intitulée *La priorité de redynamisation de la stratégie linguistique québécoise et un souhait de développement d'une politique linguistique francophone*. De plus, fidèles à leur mission citoyenne, les organismes du réseau OPALE ont profité de la rencontre pour s'engager conjointement à utiliser systématiquement les formes lexicales et grammaticales propres à traiter de manière égalitaire les femmes et les hommes, favorisant ainsi une meilleure cohésion sociale.

Enfin, au cours de l'année 2017-2018, l'Office a reçu différentes délégations d'étudiantes et d'étudiants étrangers venus s'informer au sujet de la *Charte*, du processus de francisation et des services terminolinguistiques offerts par l'organisation. Le 6 juillet 2017, un groupe de l'Université Duke, en Caroline du Nord, a visité les bureaux de l'organisme à Montréal, tandis que des étudiantes et des étudiants du Japon (en association avec l'Université McGill) faisaient de même le 11 septembre. Finalement, le 23 février 2018, des représentantes et des représentants de l'Office ont accueilli une délégation de l'Université Martin-Luther de Halle-Wittenberg, en Allemagne.

## Objectif 1.2.1.2 – Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration

| Indicateur   | Cible 2017-2018  | Résultats 2016-2017   | Résultats 2017-2018   |
|--|--|---|---|
| Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau des langagiers <sup>13</sup> | Grands organismes : 100 %<br>Ministères : 50 %<br>Autres organismes : 20 % | Grands organismes : 100 %<br>Ministères : 100 %<br>Autres organismes : 28,7 % | Grands organismes : 100 %<br>Ministères : 100 %<br>Autres organismes : 33 % |

### Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau de l'expertise linguistique

La cible 2017-2018 a été atteinte. Au 31 mars 2018, le Réseau de l'expertise linguistique comptait 542 membres (une augmentation de 15,8 % par rapport à l'an dernier), dont 470 venant des ministères et des organismes gouvernementaux. Sont donc représentés au sein du réseau tous les ministères, tous les grands organismes<sup>14</sup> ainsi que 33 % des autres organismes gouvernementaux.

### Activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes

#### Réseau de l'expertise linguistique

Le Réseau de l'expertise linguistique (REL), créé le 2 septembre 2014, vise à soutenir l'Administration, telle qu'elle est définie dans la *Charte de la langue française*, dans l'accomplissement de son devoir d'exemplarité en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française. L'Office a ainsi affirmé sa volonté d'aider les ministères et les organismes gouvernementaux de même que les organismes municipaux et scolaires, les services de santé ainsi que les services sociaux à promouvoir le français. La structure ayant été mise en place puis consolidée au cours des années antérieures, l'Office a pu s'employer, en 2017-2018, à accroître la notoriété du REL afin d'en augmenter le nombre de membres, éventuels contributeurs et contributrices à l'enrichissement de ses outils terminologiques. C'est dans cette optique qu'a été créée la catégorie Membre de liaison, qui permet d'inscrire toute personne travaillant dans une organisation qui n'est pas admissible au REL, mais dont les membres sont admissibles (ex. une association dont les membres viennent de municipalités).

L'Office a bien sûr continué d'offrir aux membres les avantages gratuits qui leur sont exclusifs : une infolettre mensuelle ou ponctuelle, un service de consultations terminologiques et une adresse courriel. Ont donc été diffusées 14 infolettres comportant de l'information d'ordre terminologique, linguistique et rédactionnel, soit 10 infolettres longues et 4 infolettres éclair. Les sujets traités étaient variés en raison de la diversité des organisations rattachées au REL et des préoccupations des membres. Par ailleurs, ces infolettres ont aussi donné de la visibilité à d'autres dossiers de l'Office concernant les membres du REL : la Politique de l'emprunt linguistique (juin),

<sup>13</sup> Dorénavant appelé « Réseau de l'expertise linguistique ».

<sup>14</sup> Les cinq grands organismes sont : Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et Revenu Québec.

le 40<sup>e</sup> anniversaire de l'adoption de la *Charte de la langue française* (août), les Mérites du français 2018 (novembre), le programme d'aide financière *Le français, au cœur de nos ambitions* (septembre et février) ainsi que la Francofête (février). Quant au service de consultations terminologiques, il a reçu plus de 340 demandes, qui ont permis d'enrichir les outils terminologiques de l'Office, à savoir *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique (BDL). Enfin, l'adresse courriel a maintenu active la communication entre l'Office et les membres du REL. Par exemple, l'Office a pu recueillir les commentaires des membres au sujet d'une section de la page d'accueil de la BDL (octobre), en prévision d'une refonte.

Par ailleurs, l'Office a diversifié ses stratégies de recrutement pour acquérir de nouveaux membres au sein du REL : kiosque d'information au colloque annuel du Forum des jeunes de la fonction publique québécoise (mai), publication d'un portrait du REL dans l'infolettre du Réseau des mandataires pour les politiques linguistiques organisationnelles (juin), présentation du REL à une cohorte d'étudiantes et d'étudiants, possibles futurs membres (octobre), publication d'un portrait du REL dans l'infolettre de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (décembre), recrutement lors de présentations des outils vedettes de l'Office en milieux de travail (novembre et février) ou lors du lancement de l'un de ses vocabulaires (mars).

De plus, une infolettre envoyée aux membres (juillet) leur a de nouveau offert de recevoir gratuitement un signet du REL, lequel avait été mis en circulation avec succès en 2016-2017. Plus de 160 signets ont été demandés, en format papier ou numérique. Des publications terminologiques ont également été à nouveau offertes gratuitement (janvier) : 108 publications ont d'ailleurs été demandées.

Enfin, les terminologues et les linguistes de l'Office ont pu compter sur la collaboration d'expertes et d'experts de contenu membres du REL pour appuyer leurs réflexions et leurs décisions afin de mieux les arrimer aux préoccupations et aux besoins de l'Administration. Par exemple, la préparation d'un ensemble d'articles de la BDL sur la rédaction dans les médias sociaux a bénéficié, dans la foulée de la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales, de l'expertise du Secrétariat à la communication gouvernementale, par l'intermédiaire d'une membre du REL.

### **Réseau des mandataires**

En 2014-2015, l'Office a mis en place, en collaboration avec le Secrétariat à la politique linguistique, un réseau constitué de répondantes et de répondants issus de ministères et d'organismes publics : les mandataires. Ces personnes sont chargées de l'application, au sein de leur organisation respective, de la *Charte de la langue française* et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Le Réseau des mandataires vise à soutenir et à renseigner ces personnes clés au sein de l'Administration par le biais d'infolettres sur différents thèmes liés à la langue et à la loi, et ce, dans le but de favoriser la compréhension commune et la cohérence des actions gouvernementales dans l'interprétation et dans l'application de la *Charte* et de la politique linguistique gouvernementale. La formule de l'infolettre a été retenue puisqu'elle répond aux besoins actuels.

En 2017-2018, l'Office a diffusé quatre infolettres auprès des répondantes et des répondants du Réseau des mandataires. Chaque infolettre traite d'abord d'actualités relatives aux activités de l'Office susceptibles d'intéresser les ministères et les organismes. On y présente ensuite une capsule visant à enrichir les connaissances des mandataires sur des dispositions applicables à leur organisation respective. Les sujets abordés proviennent majoritairement de suggestions des mandataires, par souci de fournir des renseignements qui correspondent le plus possible à leurs besoins. En 2017-2018, les infolettres ont porté sur l'affichage de l'Administration et la notion de « site touristique », sur les communications de l'Administration avec les personnes et les organismes autochtones, sur les formulaires à destinataires multiples et, enfin, sur les exigences relatives à la connaissance d'une autre langue que le français pour occuper un poste dans l'Administration. Les capsules des infolettres sont déposées dans le site Web de l'Office. D'autres thèmes seront abordés dans la prochaine année. La diffusion de ces infolettres se poursuivra à raison d'une par trimestre.

### Axe d'intervention 1.2.2 – La *Charte de la langue française*

Préserver la vitalité de la langue française tout en tenant compte des réalités contemporaines représente un défi pour l'application de la *Charte de la langue française*. L'influence du marché nord-américain, l'accroissement d'une immigration diversifiée, l'usage répandu de nouvelles technologies de l'information et la mondialisation sont autant de facteurs qui favorisent un nouveau rapport entre les langues, parfois au détriment de l'utilisation du français au Québec.

Cette dynamique sociolinguistique oblige l'Office à s'adapter continuellement aux différents contextes de l'espace public pour optimiser la francisation des milieux de travail en tenant compte de leurs particularités. Il fait ainsi preuve de rigueur, de cohérence et d'ouverture dans la recherche de solutions appropriées et équitables.

#### Objectif 1.2.2.1 – Favoriser une compréhension uniforme de la *Charte*, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales

| Indicateur   | Cible 2017-2018                           | Résultats 2016-2017  | Résultats 2017-2018   |
|--|---|--|---|
| Mise en place d'un guide d'application de la <i>Charte</i> pour les organismes de l'Administration | 31 mars 2018                              | Publication des guides <i>Affichage des marques de commerce</i> et <i>Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française</i> | Publication du guide <i>Obligations des entreprises relativement aux produits offerts au Québec</i> |
| Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues               | Diminution de 10 % à compter de 2014-2015 | 18,9 %<br>(hausse de 6 % par rapport à l'année 2015-2016)  | 21 %<br>(hausse de 11 % par rapport à 2016-2017)  |

## Mise en place d'un guide d'application de la *Charte* pour les organismes de l'Administration

La cible 2017-2018 est partiellement atteinte. L'Office a poursuivi ses travaux en vue de produire un guide d'application de la *Charte* pour les organismes de l'Administration. Destiné au personnel, il est composé de documents d'information thématiques qui sont disponibles sur l'intranet de l'organisme. Quant au public, l'Office met à sa disposition différents guides, dont celui intitulé *Obligations des entreprises relativement aux produits offerts au Québec*, publié en 2017-2018. Par ailleurs, au cours de la même période, l'Office a aussi diffusé sur son site Web l'aide-mémoire *L'usage du français dans les ministères et les organismes*. Ce résumé fournit de l'information sur l'affichage, les textes et les documents, les communications écrites, les contrats, les subventions, les services offerts au public, la langue de travail ainsi que la maîtrise de la langue. Finalement, l'Office travaille à la rédaction d'un guide sur les médias sociaux et la *Charte*, destiné à l'Administration. La réalisation de ces documents traduit une volonté organisationnelle de développer une vision commune et actualisée de l'application de la loi, à la fois pour le personnel et pour le public.

## Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Toute citoyenne ou tout citoyen qui constate une possible contravention à la *Charte* peut déposer une plainte à l'Office. Les plaintes sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent ou lorsque l'entité qu'elles concernent ne sont pas visées par une disposition de la *Charte* ou de ses règlements. Elles sont non fondées lorsqu'une analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la *Charte*. Les plaintes irrecevables ou non fondées peuvent avoir pour origine une méconnaissance de la citoyenne ou du citoyen quant aux dispositions et à la portée de la *Charte* et de ses règlements. Des activités d'information prévues en 2018-2019 contribueront à remédier à ce problème.

Si l'objet de la plainte est fondé, l'Office entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour faire corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, une mise en demeure peut être envoyée à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Au cours des cinq dernières années, l'Office a reçu annuellement 2900 plaintes en moyenne de la part du public. Cette année, 2724 plaintes ont été déposées. Parmi celles-ci, 572, soit environ 21 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées, ce qui constitue une augmentation de 11 % par rapport à l'année 2016-2017. La cible 2017-2018 n'a donc pas été atteinte.

Par ailleurs, l'Office met à la disposition des citoyennes et des citoyens des guides qui les renseignent quant aux obligations des entreprises à l'égard de la *Charte*, comme les guides *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*, *Affichage des marques de commerce* ou *Obligations des entreprises relativement aux produits offerts au Québec*. Il en fait la promotion et s'allie à des partenaires comme la Ville de Montréal et le Registraire des entreprises du Québec, qui les diffusent sur leur plateforme Web. L'Office offre aussi un service de renseignements généraux aux travailleuses et aux travailleurs qui veulent s'informer sur les obligations des entreprises ou sur toute question relative à la *Charte*.

## Autres activités visant une meilleure compréhension de la Charte

À l'automne 2017 et à l'hiver 2018, l'Office a réalisé des activités de promotion de la langue française visant à sensibiliser des élèves du secondaire et du collégial à l'importance de l'utilisation du français. Des visites ont eu lieu au cégep Édouard-Montpetit (novembre et mars) ainsi qu'à l'école L'Odyssee-des-Jeunes de Laval (mars). De même, des ateliers de promotion du français en milieu scolaire auprès de sept groupes d'élèves de cinquième année du secondaire ont été animés à l'automne 2017 dans deux établissements d'enseignement situés dans l'ouest de l'île de Montréal, soit à l'école secondaire Cavelier-De LaSalle et au collège Beaubois. Ce projet pilote favorise la collaboration avec des partenaires du milieu scolaire, par exemple avec des associations d'enseignantes et d'enseignants afin que celles-ci agissent comme relayeuses auprès de leurs membres et qu'elles les incitent à sensibiliser leurs étudiantes et leurs étudiants à l'importance d'utiliser un français de qualité.

Les élèves du secondaire et du collégial ayant des choix linguistiques importants à faire, notamment pour la suite de leur parcours scolaire et pour leur intégration dans le marché du travail, aller à leur rencontre permet de les informer quant à leurs droits linguistiques fondamentaux et de connaître leurs expériences en matière d'usage de la langue.

## Enjeu 2 – Une nomenclature géographique de référence pour le Québec

### Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires

#### Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

L'officialisation des noms de lieux est le mandat premier de la Commission. Ses autres mandats y sont en quelque sorte liés, dans la mesure où il faut, en amont, inventorier et traiter les noms de lieux et, en aval, conserver et diffuser les répertoires ainsi constitués.

Plus de 403 000 noms de lieux ont été inventoriés ou attribués au Québec. De ce nombre, 241 280 (environ 60 %) étaient officiels, c'est-à-dire approuvés par la Commission, au 31 mars 2018. Dès leur officialisation, les toponymes sont d'usage obligatoire dans les documents de l'Administration, dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans l'enseignement. Parmi les noms officiels, 113 101, soit près de 47 % d'entre eux, sont des odonymes (noms de voies de communication). En 2017-2018, la Commission a officialisé 1 530 noms de lieux, dont 577 odonymes.

## Objectif 2.1.1.1 – Assurer le rayonnement de la Commission

| Indicateur                        | Cible 2017-2018                       | Résultats 2016-2017      | Résultats 2017-2018      |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Taux de fréquentation du site Web | Au moins un million de pages Web vues | 1 225 238 pages Web vues | 1 112 094 pages Web vues |

### Taux de fréquentation du site Web

La cible a été atteinte, puisque le nombre de pages Web vues en 2017-2018 est de 1 112 094.

### Autres activités

Parmi les activités réalisées par la Commission en 2017-2018, notons :

- l'envoi postal aux municipalités des publications suivantes : le *Guide des termes génériques*, le *Guide toponymique municipal* et le *Guide de l'affichage odonymique*;
- le dévoilement des coups de cœur et du coup de foudre toponymiques, le 14 février 2018;
- la parution de 12 capsules toponymiques, dont 8 consacrées à des noms de lieux de Montréal, pour souligner le 375<sup>e</sup> anniversaire de la fondation de la ville, 3 portant sur la toponymie au féminin et 1 consacrée au dévoilement des coups de cœur et du coup de foudre toponymiques;
- la participation au Salon des partenaires de l'Association des directeurs municipaux du Québec, où la Commission a fait connaître sa mission et ses outils et où elle a établi des contacts, en tant qu'organisme expert, avec des autorités municipales, partenaires majeurs dans la réalisation de sa mission;
- la présentation à l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française d'une communication intitulée *Le français dans le paysage toponymique du Québec : le cadre et le motif*;
- la présentation dans le cours *Géographie sociale et culturelle* du Département de géographie de l'Université Laval d'une communication intitulée *Toponymie et culture : une identité inscrite sur le territoire*;
- la participation à la 11<sup>e</sup> Conférence des Nations unies sur la normalisation des noms géographiques, qui s'est tenue à New York;
- la publication d'un article, *Canada : la gestion des noms de lieux au Québec d'hier à aujourd'hui*, dans le bulletin d'information du Groupe d'experts des Nations unies pour les noms géographiques (GENUNG), et d'un autre, *La Première Guerre mondiale dans la toponymie québécoise*, dans le bulletin d'information toponymique de la Division francophone du GENUNG;
- la participation à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada, qui s'est tenue à Peterborough (Ontario);
- la participation à une réunion du comité consultatif sur la commémoration et la mise en valeur du patrimoine de la Commission de la capitale nationale du Québec.

## Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats

La Commission propose au gouvernement des normes relatives aux critères de choix et aux règles d'écriture des noms de lieux. Pour se tenir à jour à cet égard, elle participe annuellement à des forums internationaux avec des organisations telles que la Commission de toponymie du Canada et le Groupe d'experts des Nations unies pour les noms géographiques. Elle s'attache ainsi à fonder ses décisions sur des principes universellement reconnus.

### Objectif 2.1.2.1 – Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires

| Indicateur                                | Cible 2017-2018 | Résultats 2016-2017                                | Résultats 2017-2018  |
|---|-----------------|--|--|
| Nombre d'ententes conclues ou actualisées | s. o.           | 7 ententes conclues ou actualisées au 31 mars 2017 | 8 ententes conclues ou actualisées au 31 mars 2018 (cible atteinte en 2015-2016) |

#### Nombre d'ententes conclues ou actualisées

Au fil des ans, la Commission a conclu et actualisé des ententes avec certains de ses partenaires, ces collaborations témoignant de leur capacité à travailler ensemble. Bien que la cible de six ententes conclues ou actualisées depuis la mise en œuvre du plan stratégique en 2013 ait été atteinte en 2015-2016, la Commission a conclu, en 2016-2017, une entente avec le Centre de services partagés du Québec au sujet de la numérisation de documents et, en 2017-2018, une entente avec le Conseil du statut de la femme, principalement à propos de projets de désignations toponymiques commémoratives concernant des femmes.

### Objectif 2.1.2.2 – Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée

| Indicateur  | Cible 2017-2018                            | Résultats 2016-2017 | Résultats 2017-2018 |
|---|--|---------------------|---------------------|
| Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées | Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2018 | 14,3 %              | 14,9 %              |

#### Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées

L'officialisation des odonymes accuse un retard dans certaines municipalités. Aussi, pour la période 2013-2018, une attention spéciale a été accordée aux dossiers de 40 municipalités. La cible consistant en une augmentation de 15 % du nombre de noms officiels dans ces municipalités a été presque atteinte, à 4 noms près. En 2017-2018, l'augmentation du nombre de noms officiels aura été de 0,6 point de pourcentage; pour atteindre la cible, elle aurait cependant dû être de 0,7 point de pourcentage.

La nécessité d'obtenir explicitement l'assentiment des municipalités pour l'officialisation de leurs toponymes, même s'ils sont conformes aux normes de la Commission (critères de choix et règles d'écriture) et l'absence d'obligation pour

les municipalités de respecter ces normes quand elles choisissent des toponymes ou de soumettre pour officialisation par la Commission les toponymes qu'elles ont choisis sont autant d'obstacles à l'atteinte de la cible prévue.

### **Objectif 2.1.2.3 – De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique**

| <b>Indicateur</b>   | <b>Cible 2017-2018</b> | <b>Résultats 2016-2017</b> | <b>Résultats 2017-2018</b> |
|---|------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission | 1 000 noms de lieux    | 765 noms de lieux          | 1 042 noms de lieux        |

#### **Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission**

La cible 2017-2018 a été atteinte. Afin que soit connu et mis en valeur le patrimoine toponymique autochtone, la Banque de noms de lieux du Québec, accessible sur le Web, a été enrichie de 1 042 noms de lieux autochtones traditionnels depuis la mise en œuvre du plan stratégique en 2013. De ce nombre, 470 sont des noms inuits. Cette année, 277 noms autochtones traditionnels se sont ajoutés aux 13 570 toponymes autochtones officiels qui sont consignés dans la Banque de noms de lieux du Québec.

## **Enjeu 3 – La performance organisationnelle**

### **Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation**

#### **Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation**

Afin de continuer à jouer un rôle de premier plan dans la protection et la promotion de la langue française, l'Office s'engage à poursuivre ses travaux de modernisation. La révision des façons de faire, combinée à la restructuration du cadre de gestion, offre des occasions d'augmenter l'efficacité organisationnelle et la qualité des services destinés aux citoyennes et aux citoyens. Plusieurs défis s'ajoutent à ceux de la transformation en cours, notamment la prestation électronique de services, la multiplication des canaux de communication et les exigences liées à la reddition de comptes et à la transparence, essentielles à une saine gestion des fonds publics. Cet engagement et l'atteinte des objectifs organisationnels s'appuient sur une équipe polyvalente, engagée et mobilisée.

### Objectif 3.1.1.1 – Revoir la gouvernance de l’organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services

| Indicateur   | Cible 2017-2018             | Résultats 2016-2017                             | Résultats 2017-2018                             |
|--|-----------------------------|---|---|
| Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services | 100 % d’ici au 31 mars 2018 | Aucune recommandation                           | 100 %   |
| Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens  | s. o.                       | Sondage réalisé et rapport produit en 2015-2016 | Sondage réalisé et rapport produit en 2015-2016 |
| Implantation du tableau de bord de gestion   | s. o.                       | Tableau de bord implanté en 2014-2015           | Tableau de bord implanté en 2014-2015           |

#### Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services

Dans son rapport 2016-2017, la commissaire à la qualité des services a formulé une recommandation visant à mettre en place un moyen de mieux informer les citoyennes et les citoyens au sujet du traitement de leur plainte pour une possible contravention à la *Charte de la langue française*. Ce moyen devrait s’adresser directement à la personne plaignante. Au cours de l’exercice 2017-2018, l’Office a entrepris des travaux d’amélioration dans les communications destinées aux plaignantes et aux plaignants, dans le but d’assurer une meilleure compréhension du processus.

Le présent exercice conclut la cinquième année d’existence de la fonction de commissaire à la qualité des services au sein de l’Office et de la Commission. À ce sujet, on constate une diminution significative (67 %) du nombre de plaintes portant sur les services offerts par l’organisation depuis la mise en place de cette fonction en 2013.

#### Comité d’amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens

Implanté en 2014, le comité d’amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens assure une vision commune et cohérente de l’offre de service de l’Office et de la Commission. En 2017-2018, le comité a procédé à l’inventaire des services offerts par l’ensemble des unités administratives de l’organisation, des modes de prestation ainsi que des clientèles ciblées. Par la suite, le comité s’est vu confier le mandat d’élaborer un plan pluriannuel d’amélioration des services s’échelonnant sur la même période que le prochain plan stratégique, soit de 2018 à 2023. Les travaux menés pour l’amélioration continue des services se poursuivront au cours du prochain exercice.

## Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Fort de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, adoptée en septembre 2016, l'Office s'est doté cette année de nouvelles valeurs organisationnelles qui témoignent de l'engagement de l'organisme à l'égard de la population. La collaboration, la responsabilité, la rigueur, le sens du service public et la solidarité constituent des valeurs communes que l'Office entend continuer de promouvoir à travers tous ses champs d'action.

## Outils de gouvernance

En plus de tenir un tableau de bord organisationnel qui indique trimestriellement l'avancement des objectifs du plan stratégique, l'Office et la Commission se dotent d'outils pour assurer une gestion rigoureuse de leurs activités. En février 2018, l'organisation s'est munie d'une politique de vérification interne qui précise le rôle, les objectifs, les champs d'intervention et les responsabilités des principales intervenantes et des principaux intervenants en matière de vérification interne. La fonction de vérification interne a été renforcée au cours de l'année par la création de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne. La personne responsable de la vérification interne fournit, de manière indépendante et objective, les services de suivi et de conseil à valeur ajoutée relativement à l'amélioration des activités de l'organisation.

## Autres activités visant le renforcement de la gouvernance

Plusieurs actions visant à renforcer la gouvernance se déroulent selon les étapes prévues dans les différents plans d'action adoptés pour leur mise en place.

## Sécurité de l'information

Amorcée lors de l'exercice précédent, la mise en place de mesures de sécurité de l'information s'est poursuivie au cours de l'exercice 2017-2018 avec l'application de tests d'intrusion et de vulnérabilité des systèmes ainsi qu'avec la tenue d'un registre de gestion des incidents. En outre, l'ensemble du personnel a reçu une formation concernant les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique et une formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Conformément à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale, l'Office a aussi entrepris des travaux afin de procéder à la catégorisation de ses actifs informationnels. Ce processus permettra de déterminer le degré de sensibilité des actifs informationnels au regard des risques encourus en matière de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité de l'information détenue.

## Processus de gestion des risques

En complément du cadre de gestion de la sécurité de l'information, l'Office a mené des travaux au cours de l'exercice 2017-2018 afin de mettre en place un processus de gestion des risques à portée gouvernementale et organisationnelle. Dans ce contexte, un comité responsable de la gestion de crise organisationnelle a été mis sur pied et un cadre de gestion de la continuité des services a été adopté. En plus de réduire la vulnérabilité de l'organisation, l'Office s'efforce de préserver sa capacité à fournir des services essentiels en continuant d'améliorer sa résilience par rapport à un événement qui serait de nature à perturber ses activités courantes.

## Éthique organisationnelle

Au cours de l'exercice 2017-2018, le personnel a assisté à une présentation portant sur le rôle et les responsabilités de la répondante ou du répondant en éthique, ce qui a favorisé l'émergence d'une compréhension commune des enjeux liés à l'éthique. De plus, le matériel de formation en éthique et en déontologie a été ajouté à la pochette d'accueil remise aux nouveaux membres du personnel.

## Structure organisationnelle

Créé en 2015, le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques coordonne la mise en œuvre et assure le suivi des mandats à portée organisationnelle résultant de décisions prises par le président-directeur général ou par le comité directeur. Il assure aussi les fonctions relatives à la qualité des services, à l'éthique et aux communications avec les médias, en plus de réaliser des travaux découlant d'obligations administratives dont l'organisation doit rendre compte auprès de différents organismes centraux.

En 2017-2018, le rôle du Secrétariat général a été renforcé par le rattachement direct des responsabilités touchant l'application de la *Loi sur l'administration publique*, notamment la planification stratégique, le rapport annuel de gestion, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et la gestion des risques. Ces éléments s'ajoutent aux fonctions déjà en place au sein de cette unité, lesquelles sont liées aux communications et aux technologies de l'information.

## Révision des processus de travail

Au cours des dernières années, l'Office a dû revoir et moderniser ses pratiques afin de poursuivre ses objectifs, notamment en matière de gouvernance, de communications internes et externes, d'intervention pour la francisation des entreprises et de l'Administration et de protection de la langue française, le tout dans le respect de ses obligations légales. Plusieurs actions ont été réalisées à ce jour, bien qu'il reste plusieurs défis à relever.

Les prochaines étapes sont cruciales et concernent, entre autres, des projets de renouvellement des systèmes de mission, de diversification des compétences, d'accroissement des partenariats et de multiplication des actions de promotion.

## Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain

La modernisation de l'Office s'inscrit dans une volonté de maximiser l'efficacité en matière d'affectation des ressources et d'organisation du travail. L'importance accordée aux partenariats ou à l'accompagnement des organisations qui contreviennent à la *Charte*, par exemple, doit se refléter dans le choix des moyens mis en œuvre et dans la distribution des tâches. Il est plus que jamais nécessaire de miser sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels du personnel.

### Objectif 3.1.2.1 – Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation

| Indicateur                                | Cible 2017-2018           | Résultats 2016-2017    | Résultats 2017-2018 |
|---|---------------------------|------------------------|---------------------|
| Nombre de profils de compétences élaborés | 8 profils au 31 mars 2018 | En cours d'élaboration | 8 profils           |

#### Nombre de profils de compétences élaborés

La cible 2017-2018 a été atteinte : huit profils de compétences ont été réalisés. Il s'agit notamment de ceux des membres du comité directeur. Ces profils permettront entre autres à l'Office de sélectionner les meilleures candidates et les meilleurs candidats, d'assurer le perfectionnement des gestionnaires en poste, de reconnaître et de préparer la relève, de faire face aux enjeux et de relever les défis organisationnels.

#### Autres activités à l'intention du personnel

En 2017-2018, dans la foulée de l'adoption de la nouvelle politique sur la santé et le mieux-être au travail, l'ensemble du personnel de l'Office a participé à un atelier sur la civilité. Une conférence sur la santé mentale lui a également été proposée. De plus, une journée sur le thème de la santé et du mieux-être au travail a été organisée pour les membres du personnel d'encadrement. Des sujets tels que l'importance de la santé des personnes au travail, la communication pour mieux réussir sa vie professionnelle, le nouveau programme d'accueil et d'intégration des membres du personnel et le nouveau programme de gestion de la performance ont été abordés.

Au cours de l'année, les comités de santé et de sécurité au travail ont accompli plusieurs actions pour contribuer à la santé et au mieux-être du personnel. À titre d'exemple, des conseils en matière d'ergonomie ont été envoyés par courriel aux employées et employés de l'Office. Une conférence sur la nutrition a également été organisée pour le personnel.

De plus, les cinq orientations encadrant les pratiques de formation ont été intégrées au plan de développement des ressources humaines. Il s'agit de la modernisation de l'État et de l'organisation, de la consolidation ou du développement des habiletés de gestion, de l'amélioration et du maintien d'un service à la clientèle de qualité, de la santé des personnes et de l'organisation ainsi que du développement personnel.





2

**PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS  
DE LA DÉCLARATION DE SERVICES  
AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS**



# PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

## Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

L'exercice 2017-2018 marque la première année de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, adoptée conjointement par l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie en septembre 2016. Elle porte sur différents services : les renseignements généraux, le traitement des plaintes concernant une possible contravention à la *Charte de la langue française*, les consultations terminologiques, les examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels ainsi que les services toponymiques.

Les tableaux suivants présentent les engagements qu'ont pris l'Office et la Commission en matière de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les résultats obtenus au cours de la dernière année. Les délais ne comptent que les jours ouvrables et n'incluent pas les délais postaux. Les jours ouvrables excluent le samedi, le dimanche et les jours fériés au Québec.

| Renseignements généraux   |                                      |       |                     |
|---|--------------------------------------|-------|---------------------|
| Engagement  | Délai                                | Cible | Résultats 2017-2018 |
| Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office | 1 jour suivant la date de réception  | 90 %  | 100 %               |
| Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique                       | 2 jours suivant la date de réception | 90 %  | 100 %               |

| Plaintes concernant une possible contravention à la <i>Charte de la langue française</i> |                                       |       |                      |
|--|---------------------------------------|-------|----------------------|
| Engagement   | Délai                                 | Cible | Résultats 2017-2018  |
| Communiquer avec la personne plaignante  | 20 jours suivant la date de réception | 90 %  | 99,7 % <sup>15</sup> |

| Services toponymiques   |  |       |                     |
|---|--|-------|---------------------|
| Engagement  | Délai                                  | Cible | Résultats 2017-2018 |
| Répondre à des questions toponymiques   | 10 jours suivant la date de réception  | 90 %  | 98,2 %              |
| Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission | 5 jours suivant la date de la décision | 90 %  | 100 %               |

<sup>15</sup> La reddition de comptes relative à cet engagement est disponible depuis 2017-2018.

| Services terminologiques   |   |       |                     |
|--|---|-------|---------------------|
| Engagement   | Délai   | Cible | Résultats 2017-2018 |
| Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel   | 10 jours suivant la date de réception                       | 90 %  | 99,5 %              |
| Donner suite aux questions terminologiques adressées à une ou un spécialiste du service des consultations terminologiques tarifées | En temps réel   | 90 %  | 91 %                |
|  | Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel | 90 %  | 100 %               |

| Examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels                             |   |       |                     |
|--|---|-------|---------------------|
| Engagement   | Délai   | Cible | Résultats 2017-2018 |
| Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen   | 3 mois suivant une première inscription                                   | 90 %  | 100 %               |
| Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen | 10 jours suivant la date de l'examen                                      | 90 %  | 100 %               |
| Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif                                  | 30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle <sup>16</sup> | 90 %  | 96 %                |

## Renouvellement de permis temporaire

En vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française*, les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne remplissent pas les exigences de la *Charte* quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis ne sont renouvelables que trois fois avec l'autorisation de l'Office, si l'intérêt public le justifie. La personne qui demande un renouvellement de son permis temporaire doit se présenter à l'examen de français supervisé par l'Office. Au cours de la période 2017-2018, 539 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 446 ont été autorisées, 7 ont été refusées et 51 n'ont pas été traitées parce que les candidates et les candidats, ayant entre-temps réussi l'examen de français, ont reçu le permis d'exercer leur profession au Québec. En outre, 9 demandes ont été retirées par l'ordre concerné au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2018, 26 demandes étaient en attente de traitement.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. En tout, 5 demandes de ce type ont été reçues et 4 ont été autorisées.

<sup>16</sup> Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire lorsque tous les documents sont reçus et lorsque toutes les conditions sont respectées.

## Qualité des services

L'Office s'engage à respecter sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Néanmoins, il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite du service obtenu ou qu'elle ait des commentaires à transmettre à l'Office. Dans ce cas, elle peut joindre la ou le commissaire à la qualité des services, qui traitera les plaintes et les commentaires reçus dans un délai de 15 jours suivant la date de leur réception et qui en assurera le suivi.

Le tableau suivant présente cet engagement et le résultat obtenu au cours de la dernière année.

| Qualité des services   |   |       |                     |
|--|---|-------|---------------------|
| Engagement   | Délai   | Cible | Résultats 2017-2018 |
| Traiter les plaintes et les commentaires reçus par le ou la commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi | 15 jours suivant la date de réception de la demande | 90 %  | 100 %               |

Au cours de l'exercice 2017-2018, la ou le commissaire à la qualité des services a reçu 110 messages, soit 45 de moins que lors de l'exercice précédent et 108 de moins qu'il y a 5 ans. Sur l'ensemble de ces messages, plus des deux tiers (69 %) ne concernaient pas la qualité des services de l'Office et de la Commission. Dans 100 % des cas où les messages nécessitaient une réponse de la ou du commissaire, celle-ci ou celui-ci l'a transmise dans le délai de 15 jours prévu par la Politique d'amélioration des services.

Les plaintes sur la qualité des services et des produits<sup>17</sup> ont représenté 1 message sur 5 (20 %) en 2017-2018. Cette proportion a diminué de 2 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent (22 %) et de 11 points de pourcentage par rapport à 2013-2014 (31 %). Quantitativement parlant, l'exercice 2017-2018 est celui durant lequel le moins de plaintes ont été enregistrées, soit 22 plaintes par rapport à 67 en 2013-2014 (tableau 1), une baisse de 67 % en cinq ans.

Quant aux autres messages qui ne sont pas liés à la qualité des services (69 %), il s'agissait principalement de demandes de renseignements, de plaintes concernant le respect de la *Charte* et de messages d'opinion générale.

<sup>17</sup> La qualité des services concerne aussi les produits et les outils offerts par l'Office et la Commission, notamment les banques terminologiques, les ouvrages terminologiques, les vocabulaires et la Banque de noms de lieux du Québec.

Le tableau 1 présente les types de messages reçus selon les années.

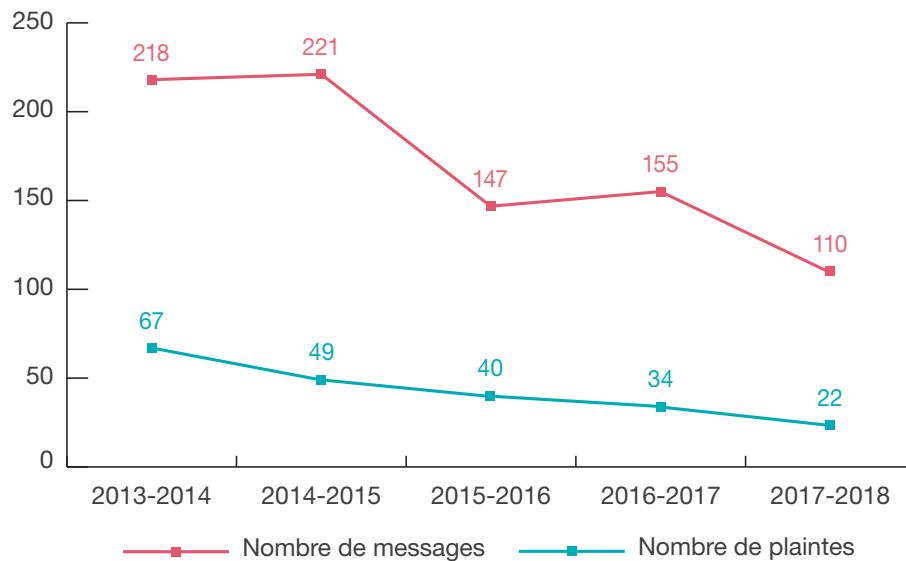
| Type de message                                     | 2013-2014  |            | 2014-2015  |            | 2015-2016  |            | 2016-2017  |            | 2017-2018  |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | N          | %          | N          | %          | N          | %          | N          | %          | N          | %          |
| Plainte sur la qualité des services et des produits | 67         | 31         | 49         | 22         | 40         | 27         | 34         | 22         | 22         | 20         |
| Suggestion  | 23         | 11         | 17         | 8          | 18         | 12         | 22         | 14         | 11         | 10         |
| Commentaire positif                                 | 11         | 5          | 16         | 7          | 8          | 6          | 11         | 7          | 1          | 1          |
| <b>Total partiel*</b>                               | <b>101</b> | <b>47</b>  | <b>82</b>  | <b>37</b>  | <b>66</b>  | <b>45</b>  | <b>67</b>  | <b>43</b>  | <b>34</b>  | <b>31</b>  |
| Demande de renseignements                           | 60         | 28         | 78         | 35         | 47         | 32         | 45         | 29         | 53         | 48         |
| Plainte concernant le respect de la <i>Charte</i>   | 26         | 12         | 26         | 12         | 9          | 6          | 19         | 12         | 12         | 11         |
| Message d'opinion générale                          | 18         | 8          | 29         | 13         | 20         | 14         | 19         | 12         | 11         | 10         |
| Insulte   | 13         | 6          | 6          | 3          | 4          | 3          | 5          | 3          | –          | –          |
| Autre (message incohérent)                          | –          | –          | –          | –          | 1          | 1          | –          | –          | –          | –          |
| <b>Total*</b>                                       | <b>218</b> | <b>100</b> | <b>221</b> | <b>100</b> | <b>147</b> | <b>100</b> | <b>155</b> | <b>100</b> | <b>110</b> | <b>100</b> |

69 %

\* En raison des arrondis, le total des pourcentages figurant dans les tableaux est parfois légèrement supérieur ou inférieur à 100 %.

La figure 5 montre le nombre de messages et de plaintes reçus selon l'exercice financier.

Figure 5 – Nombre de messages<sup>18</sup> et de plaintes reçus par la ou le commissaire à la qualité des services



<sup>18</sup> Sont considérées comme des messages toutes les communications adressées à la ou au commissaire à la qualité des services qui ne sont pas à proprement parler des plaintes concernant la qualité des services, à l'instar des demandes de renseignements ou des plaintes relatives au respect de la *Charte*.

Le tableau 2 présente les motifs des messages portant sur la qualité des services selon les années.

| Tableau 2 – Motifs des messages portant sur la qualité des services |           |            |           |            |           |            |           |            |           |            |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Motif du message  | 2013-2014 |            | 2014-2015 |            | 2015-2016 |            | 2016-2017 |            | 2017-2018 |            |
|   | N         | %          | N         | %          | N         | %          | N         | %          | N         | %          |
| <b>Plaintes sur la qualité des services et des produits</b>         |           |            |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Accès aux services  | 3         | 5          | 13        | 27         | 5         | 13         | 2         | 6          | 1         | 5          |
| Politique de traitement des plaintes                                | –         | –          | –         | –          | –         | –          | 16        | 47         | 2         | 9          |
| Qualité d'un produit, d'un outil                                    | 20        | 30         | 8         | 16         | 4         | 10         | 2         | 6          | 7         | 32         |
| Qualité de la réponse fournie                                       | 8         | 12         | 3         | 6          | 2         | 5          | 1         | 3          | 4         | 18         |
| Qualité du suivi  | 13        | 19         | 10        | 20         | 12        | 30         | –         | –          | 4         | 18         |
| Qualité du traitement   | 15        | 22         | 11        | 22         | 10        | 25         | 10        | 29         | 2         | 9          |
| Relations entre le personnel, les citoyennes et les citoyens        | 6         | 9          | 2         | 4          | 5         | 13         | –         | –          | –         | –          |
| Autre   | 2         | 3          | 2         | 4          | 2         | 5          | 3         | 9          | 2         | 9          |
| <b>Total</b>  | <b>67</b> | <b>100</b> | <b>49</b> | <b>100</b> | <b>40</b> | <b>100</b> | <b>34</b> | <b>100</b> | <b>22</b> | <b>100</b> |
| <b>Suggestions</b>  |           |            |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Qualité d'un produit, d'un outil                                    | 19        | 83         | 12        | 71         | 10        | 56         | 16        | 73         | 5         | 45         |
| Qualité du traitement   | 2         | 9          | –         | –          | –         | –          | –         | –          | –         | –          |
| Suggestion générale   | –         | –          | –         | –          | 1         | 6          | 6         | 27         | 6         | 55         |
| Autre   | 2         | 9          | 5         | 29         | 7         | 39         | –         | –          | –         | –          |
| <b>Total</b>  | <b>23</b> | <b>100</b> | <b>17</b> | <b>100</b> | <b>18</b> | <b>100</b> | <b>22</b> | <b>100</b> | <b>11</b> | <b>100</b> |
| <b>Commentaires positifs, félicitations</b>                         |           |            |           |            |           |            |           |            |           |            |
| Opinion générale  | –         | –          | –         | –          | 1         | 13         | –         | –          | –         | –          |
| Qualité d'un produit, d'un outil                                    | 7         | 64         | 3         | 19         | 2         | 25         | 2         | 18         | 1         | 100        |
| Qualité de la réponse   | –         | –          | –         | –          | –         | –          | 1         | 9          | –         | –          |
| Qualité du suivi  | 1         | 9          | 2         | 13         | –         | –          | 1         | 9          | –         | –          |
| Qualité du traitement   | 3         | 27         | 11        | 68         | 5         | 63         | 7         | 64         | –         | –          |
| <b>Total</b>  | <b>11</b> | <b>100</b> | <b>16</b> | <b>100</b> | <b>8</b>  | <b>100</b> | <b>11</b> | <b>100</b> | <b>1</b>  | <b>100</b> |





3

**UTILISATION DES RESSOURCES**



# UTILISATION DES RESSOURCES

## 3.1 Ressources humaines

### Répartition de l'effectif

Au 31 mars 2018, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française s'établissait à 249 postes (soit 455 196 heures rémunérées). Le nombre d'employées et d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 210.

**Tableau 3 – Effectif permanent au 31 mars 2018**

|     |
|-----|
| 210 |
|-----|

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche de personnel et assure le renouvellement de son effectif. Au cours de l'exercice 2017-2018, 21 personnes ont été embauchées par l'Office pour occuper un premier poste permanent dans la fonction publique. Parmi elles, 9 ont été recrutées à l'externe. En outre, 7 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable et 14 étudiantes et étudiants ont été accueillis.

**Tableau 4 – Nombre total de personnes embauchées au cours de l'année 2017-2018 selon le statut d'emploi**

| Permanent | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire |
|-----------|-------------|----------|-----------|
| 21        | 7           | 14       | 0         |

Les tableaux 5 et 6 présentent l'effectif et les heures rémunérées sur une période de deux exercices financiers.

**Tableau 5 – Effectif en poste au 31 mars<sup>19</sup> par secteur d'activité**

| Secteur d'activité  | 2017-2018  |           |            | 2016-2017  |           |            | Écart      |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|   | Perm.      | Occ.      | Total      | Perm.      | Occ.      | Total      |            |
| Bureau du président-directeur général (y compris les Services juridiques)               | 9          | 0         | 9          | 11         | 1         | 12         | -3         |
| Direction générale des services linguistiques   | 41         | 3         | 44         | 39         | 4         | 43         | +1         |
| Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne                | 4          | 1         | 5          | s. o.      | s. o.     | s. o.      | s. o.      |
| Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration               | 86         | 6         | 92         | 94         | 9         | 103        | -11        |
| Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques | 40         | 1         | 41         | 41         | 2         | 43         | -2         |
| Direction des ressources humaines, financières et matérielles                           | 16         | 0         | 16         | 15         | 0         | 15         | +1         |
| Direction de la toponymie   | 14         | 2         | 16         | 14         | 3         | 17         | -1         |
| <b>Total<sup>20</sup></b>   | <b>210</b> | <b>13</b> | <b>223</b> | <b>214</b> | <b>19</b> | <b>233</b> | <b>-10</b> |

<sup>19</sup> Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes, des étudiants et des stagiaires.

<sup>20</sup> Ce tableau ne présente pas le niveau d'effectif ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalent temps complet (ETC) en lien avec la cible relative au niveau d'effectif établie par le Conseil du trésor.

**Tableau 6 – Heures rémunérées par secteur d'activité**

| Secteur d'activité   | Heures rémunérées 2017-2018* | Heures rémunérées 2016-2017 | Écart        |
|--|------------------------------|-----------------------------|--------------|
| Bureau du président-directeur général (y compris les Services juridiques)                            | 20 867,4                     | 25 279,7                    | -4 412,3     |
| Direction générale des services linguistiques  | 70 760,8                     | 66 702,9                    | 4 057,9      |
| Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne                             | 1 869,6                      | s. o.                       | 1 869,6      |
| Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration                            | 170 536,1                    | 174 569,3                   | -4 033,2     |
| Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques              | 76 638,9                     | 67 341,6                    | 9 297,3      |
| Direction des ressources humaines, financières et matérielles  | 29 336,5                     | 28 437,7                    | 898,8        |
| Direction de la toponymie  | 28 430,0                     | 26 561,1                    | 1 868,9      |
| <b>Total des heures rémunérées<sup>21</sup></b>  | <b>398 439</b>               | <b>388 892</b>              | <b>9 547</b> |
| <b>Total en ETC transposés<sup>22</sup><br/>(total des heures rémunérées/1 826,3 h<sup>23</sup>)</b> | <b>218,17</b>                | <b>212,94</b>               | <b>5,23</b>  |

\* Données au 15 mars 2018 fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

En 2017-2018, dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle structure administrative, la Direction de la recherche et de l'évaluation, qui relevait du Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques, a été rattachée au Bureau du président-directeur général et elle est devenue la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne. Comme son nom l'indique, cette direction est maintenant responsable de la fonction de vérification interne.

## Dotation et mobilité

En 2017-2018, de nouvelles personnes ont été accueillies dans l'organisation, alors que des membres du personnel ont choisi de poursuivre leur carrière ailleurs ou de prendre leur retraite. Ainsi, 10 employées et employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

**Tableau 7 – Membres du personnel ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emplois**

| Exercice financier | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Fonctionnaires | Total |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-------|
| 2016-2017          | 2                       | 12                      | 7              | 21    |
| 2017-2018          | 1                       | 7                       | 2              | 10    |

<sup>21</sup> Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées selon l'horaire normal et les heures effectuées au-delà de la durée de la semaine normale de travail ou en dehors des heures normales de travail (heures supplémentaires) par le personnel permanent et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires, des étudiantes et des étudiants.

<sup>22</sup> Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics qui relèvent d'elle ou de lui et dont le personnel est assujéti à la *Loi sur la fonction publique*.

<sup>23</sup> Le total en ETC (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière) transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, en premier lieu, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice, 29 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 13, par des personnes venant d'autres ministères et organismes, et 9, par recrutement externe. Au total, 22 personnes venant de l'extérieur de l'organisation se sont jointes au personnel de l'Office au cours de l'exercice pour occuper des postes permanents.

| Tableau 8 – Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent <sup>24</sup> |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 2017-2018  | 2016-2017 | 2015-2016 |
| 17,72 %  | 15,14 %   | 3,96 %*   |

\* Donnée révisée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

## Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année civile 2017, 294 768 \$ ont été affectés à des activités de développement. Cette somme, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond au budget destiné à la formation. L'Office a ainsi satisfait aux exigences de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. En 2017, l'Office a consacré beaucoup d'efforts au développement des compétences de son personnel, à la mise en place de la sécurité de l'information ainsi qu'à la santé et au mieux-être au travail.

| Tableau 9 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité <sup>25</sup> |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| Champ d'activité   | Année civile 2017 | Année civile 2016 |
| Favoriser le développement des compétences   | 135 044 \$        | 44 000 \$         |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion  | 4 026 \$          | 3 286 \$          |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques   | 12 479 \$         | 4 042 \$          |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière   | 19 968 \$         | 18 526 \$         |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite   | 0 \$              | 5 079 \$          |
| Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail  | 40 509 \$         | s. o.             |
| Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information  | 51 408 \$         | s. o.             |
| Améliorer les connaissances en matière d'éthique   | 2 285 \$          | s. o.             |
| Autres (participer à des colloques, acquérir des connaissances en bureautique et suivre une formation de perfectionnement liée à une tâche)  | 29 049 \$         | s. o.             |
| <b>Total</b>   | <b>294 768 \$</b> | <b>74 933 \$</b>  |

<sup>24</sup> Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente le nombre de membres du personnel en poste au 31 mars des années 2016, 2017 et 2018, non pas le nombre moyen de membres du personnel durant une période de référence donnée.

<sup>25</sup> La reddition de comptes s'effectue à partir des données relatives à l'année civile à compter de 2016.

**Tableau 10 – Évolution des dépenses en formation<sup>26, 27</sup>**

| Année | Proportion de la masse salariale (%) | Nombre moyen de jours de formation par personne | Somme allouée par personne |
|-------|--------------------------------------|---|----------------------------|
| 2016  | 0,50                                 | 1,0   | 322 \$                     |
| 2017  | 2,05                                 | 4,3   | 1 322 \$                   |

La participation des membres du personnel aux activités de développement représentait, au cours de l'année 2017, 949 jours-personnes.

**Tableau 11 – Jours de formation selon la catégorie d'emplois<sup>28</sup>**

| Année | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Fonctionnaires |
|-------|-------------------------|-------------------------|----------------|
| 2016  | 16                      | 217                     | 50             |
| 2017  | 72                      | 549,5                   | 246,5          |

## 3.2 Ressources budgétaires et financières

Le tableau 12 fait état des dépenses pour les années 2016-2017 et 2017-2018.

**Tableau 12 – Dépenses<sup>29</sup> et évolution par secteur d'activité**

| Secteur d'activité                    | Budget de dépenses 2017-2018 (000 \$) | Dépenses réelles 2017-2018 (000 \$) | Dépenses réelles 2016-2017 (000 \$) | Écart <sup>30</sup> (000 \$) | Variation <sup>31</sup> (%) |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Administration <sup>32</sup>          | 9 709,7                               | 9 033,9                             | 8 156,2                             | 877,7                        | 10,8 %                      |
| Communications et relations publiques | 1 200,0                               | 1 121,9                             | 1 246,8                             | -124,9                       | -10,0 %                     |
| Recherche                             | 900,0                                 | 854,4                               | 441,6                               | 412,9                        | 93,5 %                      |
| Francisation                          | 8 906,4                               | 7 545,8                             | 8 053,4                             | -507,9                       | -6,3 %                      |
| Services linguistiques                | 2 600,0                               | 2 548,7                             | 2 524,7                             | 24,0                         | 1,0 %                       |
| Toponymie                             | 1 100,0                               | 1 033,1                             | 945,3                               | 87,8                         | 9,3 %                       |
| <b>Total</b>                          | <b>24 416,1</b>                       | <b>22 137,8</b>                     | <b>21 368,0</b>                     | <b>769,8</b>                 | <b>3,6 %</b>                |

<sup>26</sup> Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond à l'effectif total, soit 223, et non au nombre d'ETC. Le total de l'effectif représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et le président-directeur général, à l'exception des stagiaires, des étudiantes et des étudiants.

<sup>27</sup> La reddition de comptes s'effectue à partir des données relatives à l'année civile.

<sup>28</sup> La reddition de comptes s'effectue à partir des données relatives à l'année civile.

<sup>29</sup> Y compris le budget d'investissement.

<sup>30</sup> Écart entre les dépenses de 2016-2017 et celles de 2017-2018.

<sup>31</sup> Résultats de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2016-2017.

<sup>32</sup> Le secteur de l'administration comprend les budgets de rémunération, de fonctionnement, d'investissement et de transfert des unités suivantes : le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques (y compris le budget des technologies de l'information, mais à l'exclusion de celui destiné aux relations publiques), la Direction des ressources humaines, financières et matérielles, le Bureau du président-directeur général ainsi que les Services juridiques.

### 3.3 Ressources informationnelles

En 2017-2018, tout en assurant le maintien et la modernisation de son infrastructure technologique, l'Office a investi dans la sécurité de l'information en effectuant des tests d'intrusion et en réalisant un exercice de catégorisation de l'information couvrant l'ensemble des activités de l'organisme. Il a également procédé à un rehaussement du lien de communication Internet pour assurer de meilleures performances tout en réduisant les coûts.

En ce qui concerne les systèmes d'information, ceux-ci ont fait l'objet de travaux d'entretien dans le but de soutenir la mission de l'organisme. Des travaux ont également permis d'améliorer la diffusion de publications et le référencement des données du *Grand dictionnaire terminologique* au sein des principaux moteurs de recherche disponibles sur le Web. Des améliorations ont aussi été apportées au module de production de la Banque de dépannage linguistique. Afin de poursuivre les efforts entrepris l'an dernier au sein du système d'administration des examens de français (AEF), l'Office a effectué pendant l'année certaines améliorations fonctionnelles pour soutenir la gestion et l'exploitation des nouveaux examens de français pour les ordres professionnels. Finalement, en conformité avec les directives et les orientations du Conseil du trésor en matière de technologies de l'information, des travaux méthodologiques ont été amorcés pour que les bases d'un cadre de gouvernance en gestion de projet soient établies.

| Catégorie de coûts                    | Capitalisables prévus (000 \$) (investissements) | Capitalisables réels (000 \$) (investissements) | Non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses) | Non capitalisables réels (000 \$) (dépenses) |
|---------------------------------------|--|---|---|--|
| Activités d'encadrement <sup>34</sup> | 0  | 0   | 190,2   | 189,6  |
| Activités de continuité <sup>35</sup> | 140,0  | 139,3   | 1 659,5                                       | 1 603,7                                      |
| Projets                               | 0  | 0   | 0   | 0  |
| <b>Total</b>                          | <b>140,0</b>                                     | <b>139,3</b>                                    | <b>1 849,7</b>                                | <b>1 793,3</b>                               |

#### Projets en ressources informationnelles

Aucun projet en ressources informationnelles n'était en cours au début de 2017-2018 ni n'a été entrepris durant cet exercice.

<sup>33</sup> Ces informations se trouvent, pour les coûts réels, dans le *Bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles* et, pour les coûts prévus, dans la *Programmation annuelle des ressources informationnelles*.

<sup>34</sup> Les activités d'encadrement en ressources informationnelles comprennent l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projets, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique. Source : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.

<sup>35</sup> Les activités de continuité comprennent les activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au soutien-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques, celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à la gestion des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, ainsi que celles liées aux systèmes et aux infrastructures technologiques. Source : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.





# 4

**POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE  
À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ  
DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION**



# POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office québécois de la langue française fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de cette politique linguistique gouvernementale. Chaque année, une étude en ce sens est réalisée à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et les organismes dans leur rapport annuel de gestion respectif. Ainsi, en 2017-2018, l'Office a examiné les rapports annuels 2016-2017 de 118 des 122 ministères et organismes tenus d'appliquer la politique linguistique gouvernementale. Les rapports annuels 2016-2017 des 4 autres ministères et organismes n'ont pas pu être examinés, car ils n'avaient pas encore été déposés à l'Assemblée nationale au moment de l'étude.

Conformément aux articles 27 et 28 de la politique linguistique gouvernementale, les ministères et les organismes élaborent leur politique linguistique et la révisent au moins tous les cinq ans. Ils obtiennent l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. En 2016-2017, 54 % des 118 ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient une politique linguistique approuvée par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant, une hausse de 15 points de pourcentage par rapport à 2015-2016, tandis que 37 % des ministères et organismes n'avaient pas encore commencé la révision de leur politique linguistique ou en étaient encore à différentes étapes d'élaboration de leur nouvelle politique. Pour les quelque 8 % restant<sup>36</sup>, l'état d'avancement de la politique linguistique n'était pas disponible au moment de la collecte de données. En 2017-2018, l'Office a accompagné plusieurs organisations dans l'élaboration ou la révision de leur politique linguistique institutionnelle. En plus des suivis habituels effectués au cours de l'année 2017-2018 par le personnel de l'Office auprès des mandataires des ministères et organismes qui n'ont pas encore adopté leur politique linguistique, une lettre de rappel a été envoyée aux dirigeantes et aux dirigeants de ces ministères et organismes par la haute direction de l'Office le 23 mars 2018, tout comme cela avait été fait en mars 2016 et en mars 2017.

Des 118 ministères et organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen, 42 % ont indiqué avoir pris des mesures en 2016-2017 pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne, une diminution de 1 point de pourcentage par rapport à 2015-2016. De plus, 47 % de ces 118 ministères et organismes ont indiqué, dans leur rapport annuel de gestion, avoir offert à leurs employées et employés de la formation sur l'application de la politique, une hausse de 14 points de pourcentage comparativement à 2015-2016.

Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, la ou le sous-ministre ou la dirigeante ou le dirigeant d'un organisme désigne un mandataire qui travaille en étroite collaboration avec l'Office. Ainsi, 61 % des 118 ministères et organismes ont déclaré avoir un mandataire en 2016-2017, une diminution de 8 points de pourcentage par rapport à 2015-2016. En outre, 11 % des 118 ministères et organismes indiquent qu'ils ont tenu, en 2016-2017, des activités visant à faire connaître le rôle du mandataire à leurs employées et employés, une baisse de 4 points de pourcentage par rapport à 2015-2016.

Enfin, si le ministère ou l'organisme emploie 50 personnes ou plus, il crée un comité permanent<sup>37</sup> relevant de la ou du mandataire. Ainsi, 67 % des 83 ministères et organismes ayant 50 employés ou plus ont signalé en 2016-2017 l'existence d'un comité permanent, une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport à 2015-2016. De plus, 16 % des 83 ministères et organismes ont déclaré avoir organisé, en 2016-2017, des activités visant à faire connaître le rôle du comité permanent à leurs employées et employés, une hausse de 5 points de pourcentage par rapport à 2015-2016.

<sup>36</sup> Comme les pourcentages sont arrondis, la somme de ceux-ci n'équivaut pas toujours à 100 %.

<sup>37</sup> Un organisme comptant moins de 50 employés n'est pas tenu de former un comité permanent (article 26 de la politique linguistique gouvernementale).

Par ailleurs, il faut signaler le manque de données pour certains indicateurs. Par exemple, plus de 50 % des ministères et organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen n'ont pas fourni les informations concernant l'organisation d'activités servant à faire connaître la ou le mandataire ou le comité permanent. Près de 50 % ont aussi omis de faire état de la tenue de rencontres du comité permanent ou de la prise de mesures pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne. Dans ces circonstances, il est difficile de tirer des conclusions à propos de ces éléments de leur politique linguistique institutionnelle.

**Tableau 14 – Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes pour les années financières 2015-2016 et 2016-2017<sup>38</sup>**

|  | Oui       |           | Non       |           | Renseignement manquant |           | Total (N) |                   |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|-----------|-----------|-------------------|
|  | 2015-2016 | 2016-2017 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2015-2016              | 2016-2017 | 2015-2016 | 2016-2017         |
| Existence d'une ou d'un mandataire   | 69 %      | 61 %      | 0 %       | 3 %       | 31 %                   | 36 %      | 122       | 118 <sup>39</sup> |
| Activités pour faire connaître la ou le mandataire   | 15 %      | 11 %      | 25 %      | 22 %      | 61 %                   | 67 %      | 122       | 118               |
| Existence d'un comité permanent  | 65 %      | 67 %      | 4 %       | 5 %       | 31 %                   | 28 %      | 83        | 83 <sup>40</sup>  |
| Activités pour faire connaître le comité permanent   | 11 %      | 16 %      | 28 %      | 27 %      | 61 %                   | 58 %      | 83        | 83                |
| Tenue de réunions du comité permanent durant l'année   | 25 %      | 24 %      | 27 %      | 25 %      | 48 %                   | 51 %      | 83        | 83                |
| Politique linguistique en cours d'élaboration  | 39 %      | 37 %      | 40 %      | 54 %      | 21 %                   | 8 %       | 122       | 118               |
| Politique linguistique approuvée par la ou le sous-ministre, la dirigeante ou le dirigeant       | 39 %      | 54 %      | 40 %      | 37 %      | 21 %                   | 8 %       | 122       | 118               |
| Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne | 43 %      | 42 %      | 13 %      | 9 %       | 43 %                   | 49 %      | 122       | 118               |
| Mesures pour assurer la formation du personnel en vue de son application                         | 33 %      | 47 %      | 20 %      | 12 %      | 47 %                   | 42 %      | 122       | 118               |

<sup>38</sup> Comme les pourcentages sont arrondis, la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.

<sup>39</sup> Nombre de ministères et d'organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen.

<sup>40</sup> Nombre de ministères et d'organismes de 50 employés ou plus dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen.

## 4.1 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'Office applique la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). Pour ce faire, il réalise plusieurs actions, que ce soit pour diffuser et promouvoir celle-ci auprès des ministères et des organismes gouvernementaux, pour développer et diffuser la terminologie française liée au domaine des technologies de l'information et des communications, ou encore pour assurer la diffusion de l'information relative à l'existence des produits informatiques en français. Ainsi, l'Office a créé ou mis à jour en 2017-2018 277 fiches terminologiques liées aux technologies de l'information et des communications.

De plus, l'Office poursuit sa collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le Centre de services partagés du Québec et le ministère de la Culture et des Communications afin de continuer d'offrir un mécanisme de saisie normalisé pour les organismes assujettis à la PUFTIC. Un travail d'intégration du standard sur le clavier québécois à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* a également été amorcé.





5

**EXIGENCES GOUVERNEMENTALES**



## EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

### 5.1 Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

| Reddition de comptes 2017-2018 <sup>41</sup>  |   |
|---|---|
| Article 25 de la <i>Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics</i>   | Nombre de divulgations ou de communications par point |
| 1. Divulgations reçues par la ou le responsable du suivi des divulgations   | 0   |
| 2. Divulgations auxquelles la ou le responsable a mis fin en vertu du paragraphe 3° de l'article 22   | 0   |
| 3. Divulgations fondées   | 0   |
| 4. Divulgations reçues réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 :   |   |
| • une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement adopté en application d'une telle loi  | 0   |
| • un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie  | 0   |
| • un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour le compte d'autrui   | 0   |
| • un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité  | 0   |
| • le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement | 0   |
| • le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles mentionnés précédemment   | 0   |
| 5. Communications de renseignements effectuées en vertu de l'alinéa 1 de l'article 23   | 0   |

### 5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le mandat du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) est de soutenir la présidente-directrice générale ou le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et obligations au regard de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que de ses règlements. En 2017-2018, le comité était composé de sept personnes. Au besoin, le comité fait appel à l'expertise de deux personnes-ressources pour l'application des articles 7 et 8 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Le CAIPRP est aussi appelé à collaborer avec le comité de la sécurité de l'information.

<sup>41</sup> Le transfert de renseignements au Protecteur du citoyen est pris en compte au point 2 (cela ne relève pas du mandat de la ou du responsable de suivi). Quant au transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, la divulgation est prise en considération uniquement au point 5.

Au cours du dernier exercice, le comité s'est réuni à quatre reprises. En tout temps, le comité s'assure que l'Office québécois de la langue française diffuse dans les temps prescrits les documents ou les renseignements visés par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. De plus, dans le cadre du plan d'action en sécurité de l'information 2016-2018, l'ensemble du personnel de l'Office a reçu une formation générale sur la *Loi sur l'accès* au cours du dernier exercice. Par l'entremise du site intranet de l'Office, l'organisme informe également les membres de son personnel au sujet de ses actions et de ses objectifs. En 2017-2018, il a ainsi publié cinq brèves pour permettre une meilleure compréhension de la *Loi sur l'accès* et de ses règlements.

Comme le montrent les tableaux qui suivent, l'Office a reçu 156 demandes d'accès à l'information et en a traité 161<sup>42</sup> au cours du dernier exercice. Il a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 150 de ces demandes (soit 93 %).

|   |            |
|---|------------|
| <b>Tableau 15 – Nombre total de demandes reçues</b> | <b>156</b> |
|---|------------|

| <b>Tableau 16 – Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais</b> |  |                                  |                       |
|---|--|----------------------------------|-----------------------|
| <b>Délai de traitement</b>  | <b>Nature des demandes traitées au cours de l'année financière</b> |                                  |                       |
|   | <b>Demandes d'accès</b>  |                                  | <b>Rectifications</b> |
|   | <b>Documents administratifs</b>                                    | <b>Renseignements personnels</b> |                       |
| De 0 à 20 jours   | 149  | 2                                | 0                     |
| De 21 à 30 jours  | 8  | 2                                | 0                     |
| 31 jours et plus<br>(le cas échéant)  | 0  | 0                                | 0                     |
| <b>Total</b>  | <b>157</b>   | <b>4</b>                         | <b>0</b>              |

| <b>Tableau 17 – Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue</b> |  |                                  |                       |  |
|--|--|----------------------------------|-----------------------|--|
| <b>Décision rendue</b>   | <b>Nature des demandes traitées au cours de l'année financière</b> |                                  |                       | <b>Dispositions de la loi invoquées</b>          |
|  | <b>Demandes d'accès</b>  |                                  | <b>Rectifications</b> |  |
|  | <b>Documents administratifs</b>                                    | <b>Renseignements personnels</b> |                       |  |
| Acceptée (entièrement)   | 144  | 0                                | 0                     |  |
| Partiellement acceptée   | 3  | 3                                | 0                     | Art. 9, 14, 23, 24, 28, 32, 37, 53, 54, 57 et 88 |
| Refusée (entièrement)  | 5  | 0                                | 0                     |  |
| Autres <sup>43</sup>   | 5  | 1                                | 0                     | Art. 1, 9 et 42 (et désistements)                |
| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable           |  |                                  | 0                     |  |
| Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information                             |  |                                  | 2                     |  |

<sup>42</sup> On entend par *demandes traitées* les demandes dont le traitement a été achevé au cours de l'année financière. La date de réception pourrait donc être antérieure à l'année financière visée par cette reddition de comptes. De même, le nombre de demandes reçues dans l'année et le nombre de demandes traitées pourraient différer, comme c'est le cas pour le présent exercice.

<sup>43</sup> Est comptée dans la catégorie Autres toute demande pour laquelle la totalité de la demande est irrecevable (art. 42, *Loi sur l'accès*), inapplicable (art. 9, *Loi sur l'accès*) ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics (art. 48, *Loi sur l'accès*). Est également comprise toute décision pour laquelle aucun document visé par la demande n'est détenu (art. 1, *Loi sur l'accès*) ou pour tout autre type de situation, par exemple le désistement de la personne qui demandait l'accès à un ou des documents.

## 5.3 Accès à l'égalité en emploi

### Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2017-2018, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouvelles employées et des nouveaux employés permanents (y compris celles et ceux à statut temporaire), des employées et des employés occasionnels, des étudiantes et des étudiants ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

#### Taux d'embauche

Le tableau 18 fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées qui ont été embauchés au cours de l'exercice. On y trouve aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global ayant été de 36 % en 2017-2018, soit de 15 personnes sur un total de 42.

| Statut d'emploi | Embauche totale | Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible |             |             |                       |                                    | Taux d'embauche par statut d'emploi <sup>44</sup> (%) |
|-----------------|-----------------|--|-------------|-------------|-----------------------|------------------------------------|---|
|                 |                 | Membres de communautés culturelles                   | Anglophones | Autochtones | Personnes handicapées | Membres d'au moins un groupe cible |   |
| Permanent       | 21              | 5  | 0           | 0           | 0                     | 5                                  | 24  |
| Occasionnel     | 7               | 2  | 0           | 0           | 0                     | 2                                  | 29  |
| Étudiant        | 14              | 8  | 0           | 0           | 0                     | 8                                  | 57  |
| Stagiaire       | 0               | 0  | 0           | 0           | 0                     | 0                                  | 0   |
| <b>Total</b>    | <b>42</b>       | <b>15</b>  | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>              | <b>15</b>                          | <b>36</b>   |

| Années    | Permanent (%) | Occasionnel (%) | Étudiant (%) | Stagiaire (%) | Total (%) |
|-----------|---------------|-----------------|--------------|---------------|-----------|
| 2015-2016 | 40            | 33              | 0            | 33            | 28        |
| 2016-2017 | 20            | 28              | 63           | 0             | 33        |
| 2017-2018 | 24            | 29              | 57           | 0             | 36        |

<sup>44</sup> Il s'agit du rapport entre le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné et le nombre total de personnes embauchées en 2017-2018 dans le même statut d'emploi.

Le tableau 20 fait état du taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emplois et par rapport à l'effectif total.

| Groupe cible                       | Personnel d'encadrement <sup>46</sup> |             | Personnel professionnel <sup>47</sup> |             | Personnel technique |             | Personnel de bureau |             | Total     |             |
|------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|
|                                    | N                                     | %           | N                                     | %           | N                   | %           | N                   | %           | N         | %           |
| Membres de communautés culturelles | 3                                     | 16,7        | 22                                    | 16,4        | 6                   | 18,2        | 9                   | 36,0        | 40        | 19,0        |
| Anglophones                        | 1                                     | 5,6         | 1                                     | 0,7         | 0                   | 0           | 0                   | 0           | 2         | 0,9         |
| Autochtones                        | 0                                     | 0           | 2                                     | 1,5         | 0                   | 0           | 0                   | 0           | 2         | 0,9         |
| Personnes handicapées              | 0                                     | 0           | 0                                     | 0           | 2                   | 6,1         | 0                   | 0           | 2         | 0,9         |
| <b>Total</b>                       | <b>4</b>                              | <b>22,3</b> | <b>25</b>                             | <b>18,6</b> | <b>8</b>            | <b>24,3</b> | <b>9</b>            | <b>36,0</b> | <b>46</b> | <b>21,7</b> |

En 2017-2018, les cibles gouvernementales en matière de représentativité équivalaient à 9 % de l'effectif permanent pour les membres des communautés culturelles et à 2 % de l'effectif permanent pour les personnes handicapées.

Le tableau 21 présente le taux de représentativité de chacun des groupes cibles au cours des trois dernières années.

| Groupe cible                       | 2018   |   | 2017   |   | 2016   |   |
|------------------------------------|--|---|--|---|--|---|
|                                    | Nombre d'employées et d'employés permanents dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%) | Nombre d'employées et d'employés permanents dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%) | Nombre d'employées et d'employés permanents dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%) |
| Membres de communautés culturelles | 40   | 19,0  | 38   | 17,8  | 33   | 14,7  |
| Anglophones                        | 2  | 0,9   | 3  | 1,4   | 1  | 0,4   |
| Autochtones                        | 2  | 0,9   | 3  | 1,4   | 3  | 1,3   |
| Personnes handicapées              | 2  | 0,9   | 3  | 1,4   | 3  | 1,3   |

## Femmes

En 2017-2018, le personnel féminin constituait 64 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau 22 illustre le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

<sup>45</sup> L'effectif selon la catégorie d'emplois se répartissait ainsi au 31 mars 2018 : personnel d'encadrement (18), personnel professionnel (134), personnel technique (33) et personnel de bureau (25), pour un total de 210 personnes.

<sup>46</sup> Y compris le personnel hors cadre.

<sup>47</sup> Y compris les avocates et les avocats ainsi que les conseillères et les conseillers en gestion des ressources humaines.

**Tableau 22 – Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2017-2018**

|                                      | Permanent | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre de femmes embauchées          | 15        | 2           | 10       | 0         | 27    |
| Nombre total de personnes embauchées | 21        | 7           | 14       | 0         | 42    |
| Taux d'embauche (%)                  | 71,4      | 28,6        | 71,4     | 0         | 64,3  |

Au 31 mars 2018, les femmes comptaient pour 64 % de l'effectif permanent. Le tableau 23 montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emplois.

**Tableau 23 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent selon la catégorie d'emplois au 31 mars 2018**

|                                   | Personnel d'encadrement <sup>48</sup> | Personnel professionnel <sup>49</sup> | Personnel technique | Personnel de bureau | Total |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------|-------|
| Effectif total (hommes et femmes) | 18                                    | 134                                   | 33                  | 25                  | 210   |
| Femmes                            | 11                                    | 81                                    | 21                  | 21                  | 134   |
| Taux de représentativité (%)      | 61,1                                  | 60,4                                  | 63,6                | 84,0                | 63,8  |

### Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les gestionnaires ont été de nouveau informés des objectifs gouvernementaux et sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles.

Pour ce qui est des personnes handicapées, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Cependant, afin de souligner la Semaine québécoise des personnes handicapées et la Journée internationale des personnes handicapées, l'Office a organisé une activité de sensibilisation destinée à son personnel et diffusé des capsules d'information. De plus, il a adapté des postes de travail pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi.

**Tableau 24 – Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

|  | Automne 2017 (cohorte 2018) | Automne 2016 (cohorte 2017) | Automne 2015 (cohorte 2016) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH   | 0                           | 0                           | 0                           |
|  | 2017-2018                   | 2016-2017                   | 2015-2016                   |
| Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars | 0                           | 0                           | 0                           |

<sup>48</sup> Y compris le personnel hors cadre.

<sup>49</sup> Y compris les avocates et les avocats ainsi que les conseillères et les conseillers en gestion des ressources humaines.

## Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur vie professionnelle ou personnelle. À cette fin, l'Office continue d'offrir ce programme par l'entremise de la firme Morneau Shepell. Au cours de l'exercice, 29 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5940 \$.

## Relations de travail

Le comité ministériel de relations professionnelles a tenu cinq rencontres et le comité mixte ministériel de relations professionnelles a tenu trois rencontres avec les représentantes et les représentants de l'employeur.

## 5.4 Politique de financement des services publics

En 2017-2018, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics. Toutefois, il a offert des conseils terminologiques tarifés par le biais d'une ligne surtaxée dont les revenus ont été réaffectés au maintien et à l'amélioration du service. De ce fait, aucun revenu n'a été remis au gouvernement du Québec.

## 5.5 Allégement réglementaire et administratif

Selon la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif (décret 32-2014), les réalisations découlant des engagements rendus publics dans le Plan stratégique en matière d'allégement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises sont présentées dans le rapport annuel de gestion. Les organisations assujetties ont l'obligation de réduire le coût des formalités administratives de 30 % au cours de la période 2004-2018. D'autres mesures, non associées directement à la réglementation ni aux exigences administratives qui en découlent, peuvent être révisées avec l'objectif de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises.

Bien que l'Office ne soit pas soumis à cette exigence, il fait état des mesures de nature non réglementaire ayant permis, s'il y a lieu, de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, comme la simplification des formulaires de demande d'aide financière et la révision des processus administratifs internes, et ce, afin de les rendre plus efficaces pour les entreprises.

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'Office a poursuivi la mise en place d'un système de priorisation et de traitement différencié des dossiers de francisation basé sur la gestion des risques en matière de francisation. Cette approche permet d'optimiser l'utilisation des ressources afin de rendre les interventions plus efficaces, d'alléger le fardeau administratif des entreprises assujetties à la *Charte de la langue française* et d'orienter les efforts en fonction des priorités et des répercussions sur la francisation.

En outre, l'Office a poursuivi son projet pilote visant l'allégement du processus de francisation. Ce projet s'adresse à des entreprises exerçant un contrôle sur certaines des activités des commerces sous leur enseigne et ayant démontré, au cours des années, leur engagement à l'égard du français et de la conformité à la *Charte*. Ainsi, en collaboration avec les deux entreprises qui ont accepté de participer au projet pilote, l'Office a établi des modalités de fonctionnement permettant d'alléger le processus de suivi de leur situation linguistique.

## 5.6 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Ces standards permettent notamment l'accessibilité à tout site Web, public, intranet ou extranet, afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non.

| Éléments de réponse   |   |
|---|---|
| Liste des sections ou sites Web encore non conformes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.oqlf.gouv.qc.ca">www.oqlf.gouv.qc.ca</a></li> <li>• <a href="http://www.francofete.qc.ca">www.francofete.qc.ca</a></li> </ul> | <p>Une refonte majeure et des investissements importants sont requis pour que le site Web et la Banque de dépannage linguistique soient conformes aux standards d'accessibilité. Étant donné le moratoire instauré par le Conseil des ministres sur tout projet de conception ou de refonte de sites Web dans l'ensemble des ministères et des organismes, aucune refonte n'est actuellement planifiée.</p> <p>Présentement, seuls les nouveaux documents ou les nouvelles pages Web sont conformes.</p> <p>La dernière mouture du site Web promotionnel de la Francofête tient compte des standards d'accessibilité. Cependant, dans la section Jeux et concours, certains contenus ne sont pas accessibles en raison de contraintes techniques.</p> |
| Réalisation d'un audit de conformité  | <b>Aucun audit de conformité n'a été réalisé.</b>   |
| Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards   | Les documents téléchargeables sont systématiquement vérifiés avant d'être publiés. Un travail de sensibilisation a été effectué auprès du personnel qui fait affaire avec les fournisseurs externes pour qu'il s'assure que les documents produits sont conformes aux standards.  |
| Liste des obstacles et des situations particulières   | <b>La difficulté à recruter du personnel spécialisé en conception Web constitue le principal obstacle.</b>  |
| Élaboration d'un plan d'action  | Aucun plan d'action particulier n'est en cours d'élaboration en ce qui concerne l'accessibilité des sites Web. Certaines mesures et certaines actions sont incluses dans le plan d'action de l'organisme à l'égard des personnes handicapées.   |
| Démarche de sensibilisation et de formation   | <b>Des rappels sont faits à l'occasion auprès des membres du personnel.</b>   |
| Ressources mises à contribution   | Le personnel de l'équipe Web de la Direction des communications ainsi que certains membres du personnel de la Direction générale des services linguistiques sont mis à contribution. Des outils technologiques gratuits sont utilisés pour la vérification de l'accessibilité. Deux ressources ont reçu une formation pour rendre les documents téléchargeables conformes aux standards.  |
| Cadre de gouvernance  | <b>Les standards gouvernementaux ont été mis en place.</b>  |

## 5.7 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

Le tableau 25 fait état de l'effectif de l'Office en heures rémunérées pour l'exercice financier 2017-2018, par catégorie d'emplois, comme le prévoit la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État*. Pour l'année 2017-2018, l'Office a respecté la cible de 455 196 heures (ce qui correspond à 249 ETC) fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

| Catégorie <sup>51</sup>                                      | Heures travaillées (1) | Heures supplémentaires (2) | Total des heures rémunérées 1 + 2 = (3) | Total en ETC transposés 3/1 826,3 h = (4) | Nombre d'employées et d'employés au 31 mars 2018 |
|--|------------------------|----------------------------|---|---|--|
| Personnel d'encadrement                                      | 28 567                 | 44                         | 28 611                                  | 15,67                                     | 18   |
| Personnel professionnel                                      | 252 552                | 1 002                      | 253 554                                 | 138,83                                    | 143  |
| Personnel de bureau, techniciennes, techniciens et assimilés | 115 826                | 448                        | 116 274                                 | 63,67                                     | 62   |
| <b>Total en heures</b>                                       | <b>396 945</b>         | <b>1 494</b>               | <b>398 439</b>                          | <b>–</b>                                  | <b>–</b>   |
| <b>Total en ETC transposés (total des heures/1 826,3 h)</b>  | <b>217,35</b>          | <b>0,82</b>                | <b>218,17</b>                           | <b>–</b>                                  | <b>–</b>   |

Le tableau 26 fait état des contrats de service dont le coût est de 25 000 \$ ou plus pour cette même année.

| Type de contrat   | Nombre   | Coût              |
|---|----------|-------------------|
| Contrat de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)            | 0        | 0 \$              |
| Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>52</sup> | 2        | 124 675 \$        |
| <b>Total</b>  | <b>2</b> | <b>124 675 \$</b> |

<sup>50</sup> Données au 15 mars fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

<sup>51</sup> Les étudiantes, les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptés parmi les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

<sup>52</sup> Y compris les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

## 5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

L'Office doit faire état de l'application de sa politique linguistique institutionnelle depuis l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les tableaux qui suivent résument les principales informations et réalisations liées à la politique linguistique de l'Office.

| Tableau 27 – Comité permanent et mandataire   |                   |
|---|-------------------|
| Avez-vous un mandataire?  | Oui               |
| Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moins de cinquante</li> <li>• Plus de cinquante</li> </ul> | Plus de cinquante |
| Avez-vous un comité permanent?  | Oui               |
| Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?  | Non               |
| Si oui, combien?  | s. o.             |

| Tableau 28 – Statut de la politique linguistique institutionnelle   |                 |
|---|-----------------|
| Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle?   | Oui             |
| Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française?                                    | 26 février 2015 |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?  | Non             |
| Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous avez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française? | s. o.           |

| Tableau 29 – Implantation de la politique linguistique institutionnelle   |  |
|---|--|
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?  | Oui  |
| Si oui, expliquez lesquelles.   | Invitation écrite au personnel : formation en ligne sur Antidote 9 |
| Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application? | À déterminer   |

## 5.9 Développement durable

La mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2016-2020 de l'Office et de la Commission a bien progressé au cours de l'année financière 2017-2018. Si l'année précédente a plutôt été l'occasion de s'approprier le plan d'action et de le faire connaître à l'ensemble du personnel, l'année 2017-2018 a vu l'accomplissement de plusieurs gestes concrets qui permettent de réaffirmer le rôle exemplaire de l'organisation dans la collectivité québécoise. L'organisme entend poursuivre les efforts entrepris pour renforcer l'expertise de l'équipe en matière de gestion responsable. À cet effet, il continuera de mettre en valeur les meilleures pratiques et de créer des outils (politique, grille d'évaluation, aide-mémoire, etc.) permettant de les ancrer dans la culture organisationnelle.

Le plan d'action de développement durable de l'organisation se concentre autour de deux des huit grandes orientations gouvernementales définies dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, à savoir :

- l'orientation 1 : renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique;
- l'orientation 4 : favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques.

Le Plan d'action de développement durable 2016-2020 comprend aussi trois des cinq activités incontournables présentées dans la stratégie gouvernementale. Il s'agit des activités suivantes :

- contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (actions 1 à 4);
- prise en compte des principes de développement durable (actions 5 et 6);
- contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable (actions 10 et 11).

## Activités réalisées au cours de l'exercice 2017-2018

| Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique  |  |  |
|---|--|--|
| Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique   |  |  |
| Engagement de l'organisme : Promouvoir et mettre en œuvre des mesures de réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées dans les activités quotidiennes                                |  |  |
| Action  | Indicateur et cible  | Résultats 2017-2018  |
| 1 Favoriser les achats responsables   | Date d'adoption de la politique d'acquisition responsable<br>Cible : 31 mars 2018<br><br>Pourcentage d'achats effectués pour lesquels la responsabilité a été vérifiée<br>Cible : 60 % en 2018   | En date du 31 mars 2018, la politique organisationnelle d'acquisition responsable n'est pas encore adoptée, mais les travaux sont pratiquement terminés. L'adoption est prévue au début de l'année financière 2018-2019.<br><br>Au cours de l'exercice, 38 % des achats effectués respectaient au moins l'un des critères fixés pour la vérification de la responsabilité. Ce pourcentage, en deçà de la cible établie (60 %), s'explique principalement par l'acquisition annuelle de licences pour les logiciels de bureautique. Une réflexion menée en 2018-2019 permettra d'évaluer la meilleure façon de rendre compte des efforts de l'organisation en matière d'acquisition responsable.  |
| 2 Favoriser la juste utilisation du papier  | Date de dépôt du bilan de la consommation de papier<br>Cible : 31 mars 2018  | La démarche pour faire le dénombrement annuel des impressions a été élaborée en octobre 2017 et annoncée au personnel par la diffusion d'une brève le 23 novembre 2017.<br><br>En avril 2019, l'Office aura un premier rapport d'utilisation sur une année complète et pourra mesurer l'écart et apporter les ajustements nécessaires.   |
| 4 Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes, aux citoyens ainsi qu'aux partenaires | Date d'adoption d'une grille d'évaluation des pratiques responsables lors de l'organisation de réunions des comités officiels de l'Office et de la Commission<br>Cible : 31 mars 2017<br><br>Date d'adoption d'un aide-mémoire concernant les meilleures pratiques de diffusion de l'information dans un souci de développement durable<br>Cible : 31 mars 2017<br><br>Date d'adoption de critères permettant de s'assurer que les déplacements réalisés par les employées et les employés sont optimaux<br>Cible : 31 mars 2017 | Le 19 mars 2018, un aide-mémoire sous forme de grille pour l'organisation d'une activité responsable a été transmis par la secrétaire générale à l'ensemble des gestionnaires et au personnel de soutien. Il sera également disponible dans l'intranet organisationnel.<br><br>L'aide-mémoire s'inscrit dans un projet plus large d'élaboration d'une politique globale sur les relations publiques, qui est en cours. Cette politique sera soumise pour approbation au cours de l'exercice 2018-2019.<br><br>Bien que certaines mesures soient déjà en place pour optimiser les déplacements des employées et des employés dans le cadre de leurs activités professionnelles, une liste de critères à prendre en compte à cet égard doit encore être adoptée. Cette action sera achevée au cours de l'exercice 2018-2019. |

**Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes publics**

**Engagement de l'organisme :** Prendre en compte les principes de développement durable dans les dossiers stratégiques de l'Office

| Action |   | Indicateur et cible   | Résultats 2017-2018  |
|--------|---|---|--|
| 5      | Intégrer une grille encadrant la prise en compte des principes de développement durable à tout dossier stratégique présenté au comité directeur | Date d'adoption de la grille par le comité directeur<br>Cible : 31 mars 2017  | La grille a été adoptée lors du précédent exercice.<br><br>Cette année, un outil supplémentaire a été fourni aux gestionnaires afin qu'elles et ils prennent en compte des informations liées aux principes de développement durable.  |
| 6      | S'assurer que le comité de développement durable joue un rôle-conseil sur les questions relevant de sa compétence                               | Nombre et nature des mandats d'accompagnement assumés par un membre du comité de développement durable<br>Cible : s. o. | Le comité de développement durable a assuré un rôle-conseil tout au long de l'année.<br><br>En ce qui concerne le suivi à l'interne, le comité de développement durable a reçu plusieurs suggestions ou questions du personnel.<br><br>En ce qui concerne le suivi à l'externe, le comité de développement durable a reçu une proposition de conférence (la Véloroute des monarques en français).<br><br>Une collaboration établie entre l'Office et le Réseau de l'action bénévole du Québec permettra de créer un vocabulaire de l'action bénévole. La demande a été faite par le biais du ministère de la Culture et des Communications. Les travaux débuteront à l'automne 2018. |

**Objectif gouvernemental 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique**

**Engagement de l'organisme :** Favoriser, chez le personnel de l'Office, l'acquisition de connaissances et de compétences en matière de développement durable

| Action |  | Indicateur et cible   | Résultats 2017-2018   |
|--------|--|---|---|
| 8      | Mettre en valeur les liens existants entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable | Nombre et nature des moyens mis en œuvre<br>Cible : 1 par année | Dans une brève diffusée le 27 juillet 2017, l'Office a mis de l'avant les liens qui unissent ses activités et les principes de partenariat, de coopération intergouvernementale et d'accès au savoir.   |
| 9      | Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation   | Nombre et nature des moyens mis en œuvre<br>Cible : 4 par année | Au cours de l'exercice 2017-2018, le comité de développement durable a organisé deux conférences-midi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une conférence intitulée <i>L'agriculture urbaine, c'est possible!</i> (31 mai 2017 à Montréal);</li> <li>- Une conférence sur la monnaie locale (6 février 2018 à Québec, 7 février 2018 à Montréal).</li> </ul> De plus, le comité a publié diverses brèves au cours de l'année pour renseigner les employés et les employées et faire la promotion de certaines activités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brève du 20 avril 2017 (Journée de l'environnement dans l'administration publique);</li> <li>- Brève du 10 mai 2017 (séance d'information pour le jardin collectif);</li> <li>- Brève du 27 juillet 2017 (ligne verte);</li> <li>- Brève du 23 novembre 2017 (dénombrement annuel des impressions);</li> <li>- Brève du 8 décembre (« Au travail, éteignons notre poste informatique! »).</li> </ul> |

**Objectif gouvernemental 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial**

**Engagement de l'organisme : Promouvoir des noms de lieux qui favorisent la sauvegarde et la mise en valeur de nos patrimoines et contribuer au rayonnement de la langue française**

| Action <sup>53</sup> |  | Indicateur et cible   | Résultats 2017-2018  |
|----------------------|--|---|--|
| 11                   | Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques | Nombre et nature des moyens mis en œuvre<br>Cible : 1 par année | <p>Le <i>Vocabulaire de l'aménagement durable des forêts</i> a été publié au cours de l'exercice 2017-2018 et a fait l'objet d'une importante promotion.</p> <p>Ce vocabulaire, qui décrit 86 concepts, est le fruit d'un partenariat entre l'Office et le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP). Le lancement a eu lieu le 20 mars 2018, lors de la Francofête et de la Journée internationale de la Francophonie.</p> <p>À cette occasion, trois allocutions ont été prononcées dans la cour de l'Atrium du MFFP, devant plusieurs dizaines de convives. M<sup>me</sup> Line Drouin, sous-ministre au MFFP, M. Robert Vézina, président-directeur général de l'Office, et M. Xavier Darras, coordonnateur de la production terminologique à l'Office, ont pris tour à tour la parole pour évoquer la collaboration fructueuse des deux organismes et le résultat de leur travail. La séance a été webdiffusée pour les employées et les employés des bureaux régionaux du MFFP. Les présentations ont suscité l'intérêt de plusieurs personnes présentes, dont certaines ont manifesté leur souhait de participer au deuxième volet du projet, qui portera sur les constructions en bois de moyenne et de grande hauteur. La nouvelle de la mise en ligne du vocabulaire a notamment été diffusée sur les sites Web de l'Office et du MFFP ainsi que dans les réseaux sociaux.</p> |

<sup>53</sup> Cette action est liée à l'Agenda 21 de la culture du Québec.

**Orientation gouvernementale 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques**

**Objectif gouvernemental 4.1 : Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement des personnes les plus vulnérables**

**Engagement de l'organisme : Soutenir les candidats aux ordres professionnels en vue de la reconnaissance de leurs compétences langagières**

| Action |  | Indicateur et cible                       | Résultats 2017-2018  |
|--------|--|---|--|
| 12     | Mettre en place des moyens afin de soutenir les candidats aux ordres professionnels qui doivent réussir l'examen de français de l'Office | Date de réalisation<br>Cible : d'ici 2020 | <p>L'implantation des nouveaux examens a débuté le 29 janvier 2018.</p> <p>Au 31 mars 2018, les nouveaux examens étaient prêts pour 11 ordres professionnels et pour l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, soit 12 organismes sur les 47 ciblés.</p> <p>De plus, l'Office a conclu 6 ententes avec des établissements d'enseignement en vue de favoriser une meilleure préparation des candidates et des candidats à ses examens.</p> <p>Les nouveaux examens de français de l'Office sont mieux adaptés aux contextes professionnels et répondent aux besoins des ordres professionnels. Ils tiennent compte des niveaux de compétences langagières établis au regard des profils de compétences professionnelles.</p> <p>Les nouveaux examens présentent des mises en situation inspirées de cas réels que les candidates et les candidats sont susceptibles de rencontrer dans leur vie professionnelle.</p> |





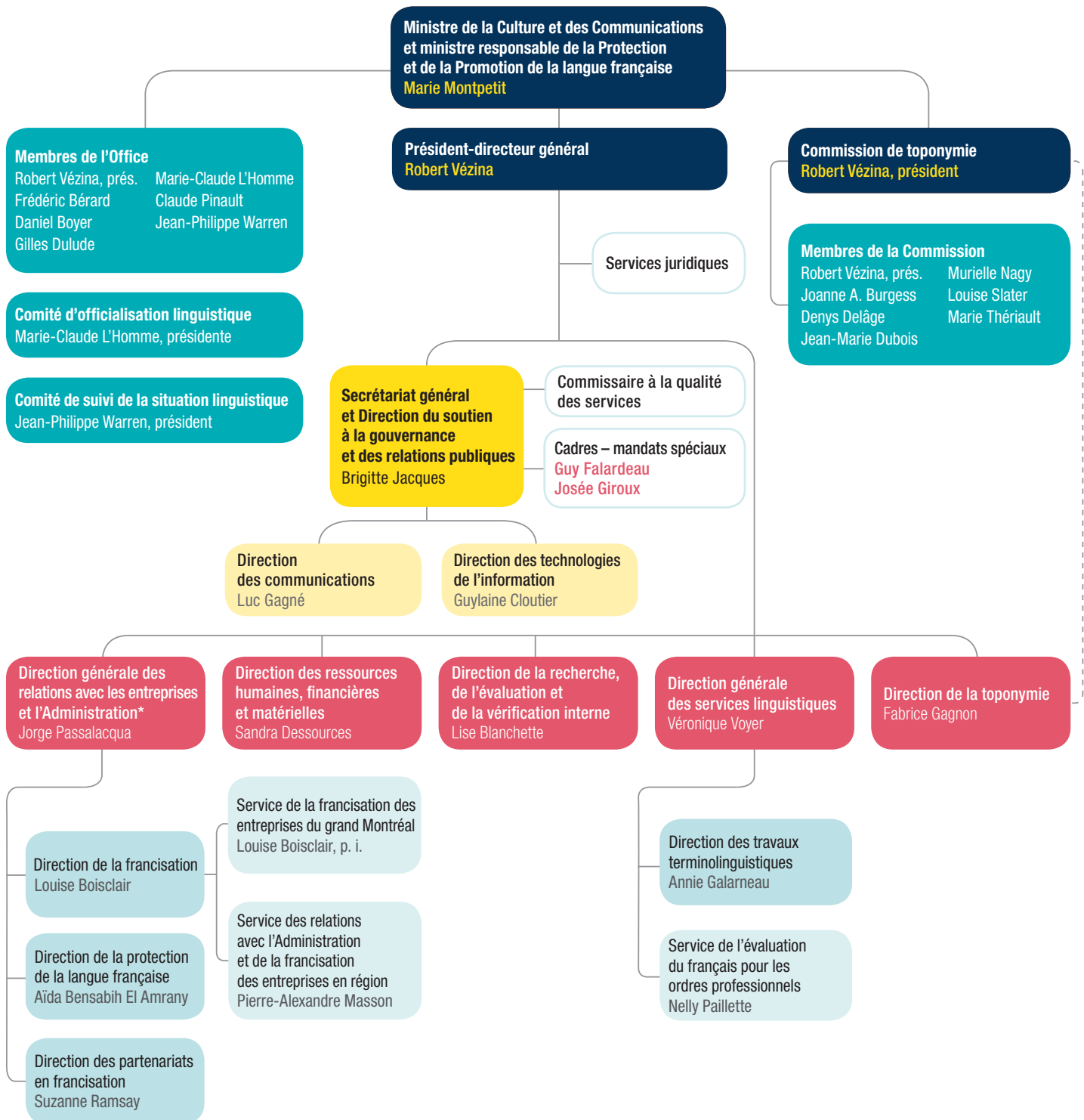


# Annexes



# Annexe I : Organigramme

## OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE



\* Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, à Montréal, à Québec, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Saguenay, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

## Annexe II : Loi et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office québécois de la langue française

La *Charte de la langue française* est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par treize règlements, dont certains sont appliqués par l'Office québécois de la langue française.

Voici la loi et les sept règlements appliqués par l'organisation :

- *Charte de la langue française* (c. C -11)
- *Règlement sur l'affichage de l'Administration* (c. C -11, r. 1)
- *Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office* (c. C -11, r. 3)
- *Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations* (c. C -11, r. 4)
- *Règlement sur la langue du commerce et des affaires* (c. C -11, r. 9)
- *Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française* (c. C -11, r. 10)
- *Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française* (c. C -11, r. 11)
- *Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre* (c. C -11, r. 12)

## Annexe III : Programmes d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021

### Programme *Le français, au cœur de nos ambitions*

L'Office québécois de la langue française a lancé, le 13 juin 2017, un programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021 : *Le français, au cœur de nos ambitions*. Mieux adapté à la réalité des organisations, ce programme répond aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor en matière de gestion axée sur les résultats, notamment en ce qui concerne l'établissement d'objectifs précis et mesurables, le développement d'un cadre logique ainsi que la mise en place de mécanismes de suivi et d'évaluation.

Ce programme est doté d'une enveloppe globale de 10 575 000 \$ répartis sur quatre ans. Il prévoit un mécanisme de financement flexible, permettant aux organismes à but non lucratif, aux coopératives, aux organismes municipaux et aux entreprises privées de présenter des projets d'une durée maximale de 36 mois dans le volet 1, Valorisation de la maîtrise du français, et le volet 2, Promotion de l'utilisation du français dans les entreprises. Le programme prévoit l'attribution de subventions à des organisations pour des projets n'excédant pas 225 000 \$ par année financière (soit 100 000 \$ pour le volet 1 et 125 000 \$ pour le volet 2).

**Tableau 30 – Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018**

| Nom du demandeur  | Région | Subvention accordée en 2017-2018 | Somme versée en 2017-2018 |
|---|--------|----------------------------------|---------------------------|
| Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec          | 03     | 50 002 \$                        | 30 001 \$                 |
| Association québécoise de l'industrie de l'enseigne                 | 06     | 48 996 \$                        | 0 \$                      |
| Carrefour BLE   | 06     | 75 250 \$                        | 45 150 \$                 |
| Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville | 06     | 100 000 \$                       | 60 000 \$                 |
| Centre d'intégration multi-services de l'Ouest-de-l'Île             | 06     | 75 000 \$                        | 45 000 \$                 |
| Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Deux-Montagnes      | 15     | 67 266 \$                        | 40 360 \$                 |
| Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île de Montréal                 | 06     | 55 189 \$                        | 33 113 \$                 |
| Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud                   | 16     | 100 000 \$                       | 60 000 \$                 |
| Chambre de commerce et d'industrie de Laval (volet 1)               | 13     | 287 440 \$*                      | 71 860 \$                 |
| Chambre de commerce et d'industrie de Laval (volet 2)               | 13     | 368 950 \$*                      | 92 238 \$                 |
| Chambre de commerce et d'industrie du sud-ouest de Montréal         | 06     | 100 000 \$*                      | 0 \$                      |
| Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville            | 15     | 56 703 \$                        | 34 022 \$                 |
| Confédération des syndicats nationaux (volet 1)                     | 06     | 46 214 \$                        | 27 728 \$                 |
| Confédération des syndicats nationaux (volet 2)                     | 06     | 37 098 \$                        | 22 259 \$                 |
| Digit-Symbios (2883902 Canada inc.)                                 | 06     | 100 000 \$                       | 60 000 \$                 |
| Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (volet 1)    | 06     | 300 000 \$*                      | 75 000 \$                 |
| Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (volet 2)    | 06     | 375 000 \$*                      | 93 750 \$                 |
| Français en partage (9322-6629 Québec inc.)                         | 06     | 100 000 \$                       | 60 000 \$                 |

**Tableau 30 – Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018**

| Nom du demandeur                                | Région | Subvention accordée en 2017-2018 | Somme versée en 2017-2018 |
|---|--------|----------------------------------|---------------------------|
| Impératif français                              | 07     | 125 000 \$                       | 75 000 \$                 |
| Mouvement national des Québécoises et Québécois | 06     | 50 000 \$                        | 30 000 \$                 |
| MS.MTL.MEDIA (9365-0992 Québec inc.)            | 06     | 93 525 \$                        | 31 180 \$                 |
| Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie      | 04     | 66 997 \$                        | 40 198 \$                 |
| Université Concordia                            | 06     | 300 000 \$*                      | 75 000 \$                 |
| Université de Montréal                          | 06     | 201 648 \$*                      | 80 659 \$                 |
| Université du Québec à Chicoutimi               | 02     | 298 463 \$*                      | 0 \$                      |
| Université McGill                               | 06     | 136 130 \$*                      | 54 452 \$                 |
| <b>Total</b>                                    |        | <b>3 614 871 \$</b>              | <b>1 236 970 \$</b>       |

\* Projets s'échelonnant sur une période de 13 à 36 mois.

### Programme de soutien aux partenariats en francisation

Le 18 octobre 2017, l'Office a mis en place le Programme de soutien aux partenariats en francisation 2017-2021. S'adressant aux organisations qui assurent un leadership ou qui jouent un rôle-conseil auprès d'une clientèle déterminée, le programme a pour objectif de renforcer l'engagement des acteurs de leur milieu à contribuer à la vitalité du français.

Doté d'une enveloppe annuelle globale de 275 000 \$, ce programme soutient des projets qui ont un coût de réalisation maximal de 40 000 \$.

**Tableau 31 – Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018**

| Nom du demandeur  | Région | Subvention accordée en 2017-2018 | Somme versée en 2017-2018 |
|---|--------|----------------------------------|---------------------------|
| Association Québec-France-Sherbrooke-Estrie             | 05     | 15 000 \$                        | 7 500 \$                  |
| Centre d'intégration multi-services de l'Ouest-de-l'Île | 06     | 40 000 \$                        | 0 \$                      |
| Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda     | 08     | 35 500 \$                        | 0 \$                      |
| Mouvement Québec français                               | 06     | 3 400 \$                         | 3 400 \$                  |
| <b>Total</b>  |        | <b>93 900 \$</b>                 | <b>10 900 \$</b>          |

# Annexe IV : Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française<sup>54</sup>

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif*

(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office québécois de la langue française nommés par le gouvernement en vertu de l'article 165 de la *Charte de la langue française*.

## PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de l'Office sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, c. M-30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

### *Discrétion*

4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'y être expressément autorisé par l'Office.

<sup>54</sup> Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2017-2018.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si l'Office exige le respect de la confidentialité.

5. Le président-directeur général de l'Office doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

### *Relations avec le public*

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de l'Office le président-directeur général ou le porte-parole de l'Office et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par le président-directeur général.

### *Neutralité*

7. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir indépendamment de toute considération politique partisane et indépendamment de tout groupe de pression.
8. Le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

### *Conflits d'intérêts*

9. Le président-directeur général de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

Lorsque le présent code ne prévoit pas une situation particulière, le membre doit déterminer si son comportement respecte ce que l'Office peut raisonnablement attendre du comportement d'un membre dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que la

situation risque d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions au sein de l'Office.

S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit, au moyen du formulaire *Déclaration et engagement relatifs aux intérêts et autres fonctions* de l'Office, cette situation au président-directeur général de l'Office. Le cas échéant, il doit s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. Le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
15. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune autre forme de contribution financière ne peuvent être accordés par l'Office à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président-directeur général, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

De même, les présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la *Charte*<sup>55</sup>.

### **Activités politiques**

17. Le président-directeur général de l'Office doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

<sup>55</sup> Au moment de l'adoption du présent code, le décret 125-2003 du 12 février 2003 prévoyait des honoraires pour les deux comités.

18. Le président-directeur général de l'Office qui veut se porter candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

#### *Après-mandat*

19. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

20. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un autre organisme ou entreprise avec qui il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de l'Office ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

## **MESURES D'APPLICATION**

21. Le président-directeur général de l'Office est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code. Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.

Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.

En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

Le présent code d'éthique et de déontologie remplace celui adopté le 6 décembre 2002.

N° de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

# Annexe V : Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie<sup>56</sup>

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif*

(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

## OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de la Commission de toponymie nommés par le gouvernement en vertu de l'article 123 de la *Charte de la langue française*.

## PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Commission et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, c. M 30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

### *Discretion*

4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.

<sup>56</sup> Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2017-2018.

5. Le président de la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

#### *Relations avec le public*

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de la Commission le président ou le porte-parole de la Commission et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par le président.

#### *Neutralité*

7. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanses ainsi que de tout groupe de pression.
8. Le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

#### *Conflits d'intérêts*

9. Le président de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

Lorsque le présent code ne prévoit pas une situation particulière, le membre doit déterminer si son comportement respecte ce que la Commission peut raisonnablement attendre du comportement d'un membre dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que la situation risque d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions au sein de la Commission.

S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit, au moyen du formulaire *Déclaration et engagement relatifs aux intérêts et autres fonctions* de la Commission, cette situation au président de la Commission. Le cas échéant, il doit s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
15. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

#### ***Activités politiques***

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.
18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

#### ***Après-mandat***

19. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

20. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

## MESURES D'APPLICATION

21. Le président de la Commission est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code. Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.

Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.

En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

Le présent code d'éthique remplace celui adopté le 26 février 2015.

N° de résolution : 289.7.1

Date : 13 mai 2016







