

# Office de la langue française

**Rapport  
annuel  
1997-1998**

Ce rapport a été rédigé à  
l'Office de la langue française.

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1500D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec)  
G1N 2E5

Dépôt légal — 1998  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN : 2-551-18040-6  
ISSN : 0707-1795

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.  
La reproduction par quelque procédé que ce soit  
et la traduction, même partielles, sont interdites  
sans l'autorisation des Publications du Québec

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 119), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1997-1998 de l'Office de la langue française.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

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

La ministre responsable de l'application  
de la Charte de la langue française,

Louise Beaudoin

Québec, octobre 1998



Madame Louise Beaudoin  
Ministre responsable de l'application  
de la Charte de la langue française  
Hôtel du Parlement  
Québec

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119  
de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de  
vous soumettre le rapport des activités de l'Office de  
la langue française au 31 mars 1998

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance  
de ma haute considération.

La présidente,

Nicole René

Montréal, septembre 1998



## Table des matières

### Faits saillants 11

#### Première partie

#### Office de la langue française 13

---

- I. Mission 13
- II. Organisation 13
- III. Corps administratif 13
  - A. La Direction de la francisation 13
  - B. La Direction des services linguistiques 13
  - C. La Direction de l'information et de l'administration 14
- IV. Organigramme 14

#### Deuxième partie

#### Politique linguistique de l'Office de la langue française 15

---

- I. Création du Comité de la politique linguistique de l'Office de la langue française 15
- II. Cadre normatif : politiques et directives 15
- III. Plan de redressement 16
- IV. Contrôle de l'acquisition de biens et de services 16
- V. Intervention pour la correction durable des cas de non-conformité 16

#### Troisième partie

#### La Direction de la francisation 19

---

- I. Francisation des entreprises 19
  - A. Action de redressement auprès des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans 19
  - B. Évolution de la certification 1981-1998 19
  - C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées 19
  - D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes (rapport Grant) 20
- II. *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* 21
  - A. Encadrement et suivi de la politique gouvernementale 21
  - B. *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* 21
  - C. *Politique d'achat* du gouvernement 22
- III. Plans de services en français dans le domaine de la santé 22
- IV. Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation 22

- V. Le traitement des plaintes 22
  - A. Direction du traitement des plaintes (OLF) 22
  - B. Modification du mandat de l'Office avec la création de la Commission de protection de la langue française 23
  - C. Portée du traitement des plaintes 23

#### Quatrième partie

#### La Direction des services linguistiques 25

---

- I. Production linguistique et terminologique 25
  - A. Recentrage des activités terminologiques 25
  - B. Plan de développement terminologique 28
- 1. Production de lexiques, de vocabulaires et d'outils d'implantation 28
- 2. Correction orthographique du GDT 28
- C. Révision des procédés de travail en recherche terminologique 29
- D. Soutien aux commissions linguistiques des ministères et organismes 29
- 1. Soutien aux commissions linguistiques 29
- 2. Commission de terminologie de l'Office 30
- E. Développement des systèmes de la banque de terminologie 30
- II. Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques 30
  - A. Diffusion du *Grand dictionnaire terminologique* 30
  - B. Assistance linguistique et terminologique 31
- 1. Consultations tarifées 31
- 2. Téléphone linguistique 31
- 3. Réingénierie de l'assistance linguistique et terminologique 32

#### Cinquième partie

#### La Direction de l'information et de l'administration 33

---

- I. Le Service des communications 33
  - A. La Francofête de mars 1998 33
  - B. La Dictée des Amériques 33
  - C. Renseignements et accueil 34
  - D. Le Téléphone linguistique et la Disquette linguistique 34
  - E. Campagnes d'information 34
  - F. Les publications 34
  - G. Le site Internet de l'Office 34
- II. Le Service de l'administration 35

III. Le Service de l'informatique	36	VII. Coopération internationale	41
IV. Le Service de la recherche et des ressources documentaires	37	A. Coopération bilatérale et multilatérale	41
A. Études et recherches	37	B. Coopération avec des organismes de terminologie	42
1. Étude réalisée en vue de déterminer les paramètres pouvant conduire les entreprises en application de programme depuis plus de dix ans à se conformer aux objectifs de la Charte	37	C. Réseau international de néologie et de terminologie (Rint)	42
2. Études relatives aux moyens retenus pour favoriser l'implantation de la terminologie française	37	D. Industries de la langue	42
a. Études portant sur l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée	37	E. Observatoire québécois des industries de la langue	43
b. Étude de l'impact des outils d'implantation sur l'usage de la terminologie française par les travailleurs du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale	38	Annexe I Liste des treize entreprises et organismes de 10 à 49 personnes qui ont reçu une aide financière	45
B. Évaluations des divers produits ou activités de l'Office	38	Annexe II Principales réalisations 1997-1998 des trois centrales syndicales	47
1. Évaluation de <i>La francisation en marche</i> et estimation du lectorat potentiel d' <i>Info-langue</i>	38	Annexe III Liste des lauréats des Mérites du français 1998	49
2. Étude de l'efficacité du formulaire du rapport triennal des entreprises sur l'évolution de l'utilisation du français	38	Annexe IV Liste des lauréats des prix Jacques-Bouchard, le français dans la publicité 1998	51
3. Évaluation de la campagne <i>Le français s'affiche</i>	38		
C. Production d'indicateurs de suivi de gestion	38		
D. Étude sur l'affichage commercial	39		
E. Autres travaux de recherche	39		
1. Étude sur les besoins de formation linguistique des allophones en milieu de travail	39		
2. Compilation de données démolinguistiques relatives aux municipalités reconnues en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française	39		
3. Autres recherches	39		
F. Contribution à la réflexion et à la recherche sur les enjeux de la langue	40		
G. Gestion des ressources documentaires	40		
H. Gestion documentaire	40		
V. Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission toponymie et à la Commission de protection de la langue française	41		
A. Soutien administratif et technique	41		
B. Application de l'article 46	41		
VI. Évaluation de la connaissance du français	41		

## **Membres de l'Office**

Mesdames Nicole René, présidente  
Denise Deshaies  
Nunzia Iavarone  
Messieurs Fernand Daoust  
Colin Longpré  
André Rousseau



## Faits saillants

Avec l'adoption du projet de loi 40 en juin 1997, la Charte de la langue française a subi des modifications. La Commission de protection de la langue française a été recréée et a reçu le mandat de s'assurer du respect de la loi. Cependant, la Commission doit confier à la Direction de la francisation le traitement des plaintes relatives aux entreprises employant cinquante personnes et plus, ainsi que les plaintes concernant les organismes et ministères de l'Administration. L'Office traite ainsi 42 % des plaintes venant de la Commission.

Au cours de l'exercice 1997-1998, plusieurs actions ont été menées pour améliorer la francisation des entreprises. Une action de redressement auprès des entreprises dont le programme de francisation était en cours depuis plus de dix ans a été instaurée ce qui a permis de réduire de 30 % le nombre d'entreprises dans cette situation. Cette action sera reconduite et renforcée au cours de la prochaine année.

La mise en œuvre des recommandations du Rapport Grant portant sur la promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes a permis de mettre sur pied un programme d'aide financière pour le soutien d'activités reliées à la francisation. L'Office a approuvé treize projets portant sur des cours de français et d'alphabétisation à l'intention des travailleurs allophones, sur la conception et la diffusion d'outils terminologiques dans le domaine de l'automobile, de l'électroménager et des technologies de l'information. De plus, un projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26 à 49 personnes a été mis sur pied. Il doit s'étaler sur une période de trois ans et permettre l'application de certains éléments du programme de francisation. Il s'adresse aux entreprises de la région de Montréal qui appartiennent aux secteurs de l'automobile, de l'aéronautique, de l'électronique et des technologies de l'information.

L'Office est intervenu auprès de 2000 entreprises qui avaient reçu leur certificat de francisation avant le 31 décembre 1993 et qui devaient remettre un rapport tous les trois ans sur l'évolution de l'utilisation du français. Cette intervention a permis à l'Office de voir si le français est demeuré généralisé à tous les niveaux de l'entreprise. Les entreprises ont fourni des données dans une proportion de 96 %.

Dans ses actions d'encadrement et de suivi de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, l'Office a préparé et mis à la disposition des ministères et organismes l'information et les outils nécessaires. Il a collaboré à l'élaboration de sa propre politi-

que linguistique, a donné son avis sur 40 % des politiques qui lui ont été soumises par les ministères et organismes. Cette mise en œuvre ne date que de quelques mois.

En ce qui concerne la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, l'Office, en collaboration avec le Conseil du trésor, a procédé à l'évaluation de l'application de cette politique en cours depuis cinq ans. Il apparaît que l'objectif d'utilisation intégral n'a pas été atteint. Le problème du traitement informatique des données nominatives c'est-à-dire les noms de personnes et de lieux, reste entier. Un rapport de travail qui contient des recommandations a été déposé au Comité interministériel de coordination de l'application de la politique linguistique dans l'Administration.

Finalement, l'Office a demandé aux organismes de santé reconnus comme fournissant des services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français de procéder à une révision de leur plan de services en français. En septembre 1997, l'Office a réuni les représentants de ces organismes pour expliquer les objectifs de cette démarche. L'accueil du milieu a été très favorable et 90 % des organismes concernés ont soumis leur plan à l'approbation de l'Office.

L'Office a donné la priorité absolue au développement de sa banque de terminologie. En collaboration avec l'entreprise privée CEDROM-SNi, la banque est diffusée sur cédérom et dans Internet au Québec et dans la francophonie sous le nom de *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). La presque totalité des travaux ont été des travaux de recherche et d'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* dans les cinq secteurs stratégiques qui sont les technologies de l'information, les sciences de la santé, le transport automobile et les tronc communs industriels et de gestion. Le GDT a été lancé en novembre et décembre 1998 à Québec, Montréal et Paris où il a connu un immense succès. L'établissement d'un modèle de tarification et de mécanismes de rétroaction ainsi que la mise sur pied d'un plan de commercialisation pour les clientèles cibles ont été préparés. L'élaboration d'une *Politique éditoriale du Grand dictionnaire terminologique* et de nouvelles orientations pour la production terminologique ont été mises en œuvre. La production et la diffusion de cinq ouvrages terminologiques ont servi de support à la francisation des entreprises et de l'Administration. Un soutien à la Commission de terminologie juridique et de l'aide aux chercheurs qui ont entrepris une mesure de l'im-

plantation des avis officiels dans trois secteurs de l'Administration (éducation, produits halieutiques et transport) ont été maintenus. Le service tarifé des consultations terminologiques et linguistiques s'est poursuivi et l'ajout de 25 capsules a permis l'enrichissement du Téléphone linguistique.

La Francofête, vaste opération annuelle de promotion du français et de la francophonie a connu un véritable et franc succès. C'est le résultat de la collaboration de nombreux partenaires gouvernementaux, privés et non gouvernementaux. Des ententes conclues avec la France, la Communauté française de Belgique et la Suisse romande ont donné lieu à des retombées concrètes : échanges d'artistes, jumelage de « Villes des mots », correspondance entre classes d'élèves, etc. Les Mérites du français célébraient leur onzième édition et se sont enrichis d'une nouvelle catégorie de prix soulignant l'intégration linguistique des nouveaux arrivants. L'Office a créé les prix Jacques Bouchard dans la publicité, prix qui ont connu une excellente notoriété dans le milieu de la conception publicitaire. Cette année encore un cahier thématique a été distribué dans six quotidiens et le grand spectacle de la Francofête a été télédiffusé à Télé-Québec, à Radio Canada hors Québec et à TV5. Une campagne d'information sur la langue du travail auprès des entreprises de 10 à 49 personnes ainsi qu'une autre sur l'usage et la qualité du français dans l'Administration ont été réalisées. La revue trimestrielle *Infolangue* a été complètement refondue et est maintenant en vente en kiosque et dans les librairies.

Des études portant, entre autres, sur l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée, sur l'affichage commercial et sur les besoins de formation linguistique des allophones en milieu de travail ont été complétées au cours de l'exercice.

En ce qui concerne l'administration interne de l'Office, la mise en application du *Programme gouvernemental de départs volontaires à la retraite* et de celle du *Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail* ont été instaurées. Un soutien en ce qui a trait aux mécanismes reliés à la gestion financière et budgétaire et à la gestion des ressources humaines a été apporté à la Commission de protection de la langue française.

Le Service de l'informatique a, entre autres choses, complété l'installation des équipements informatiques, a implanté des réseaux locaux à Québec et à Montréal, a réorganisé les systèmes de télécommunications et l'implantation de l'infrastructure réseautique de la Commission de protection de la langue française. Une aide a également été apportée à la Commission de toponymie du Québec afin que le personnel puisse travailler avec de meilleurs outils

bureautiques. Les examens de français aux candidats des ordres professionnels ont été administrés et ceux destinés aux futurs membres ont été l'objet d'une refonte complète.

# Première partie

## Office de la langue française

---

### I. Mission

L'Office de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la législation et les règlements qui en guident l'application. En vertu de l'article 100, l'Office de la langue française est institué pour « définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. ».

Les tâches qui lui sont dévolues en vertu de la loi consistent à s'assurer de la généralisation de l'usage du français, à adopter une politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique en établissant des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques, en instaurant un programme de recherches reliées à l'évaluation de programmes et à l'implantation du français, en normalisant et diffusant les termes et expressions qu'il approuve et en instituant des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes. Il doit, de plus, élaborer des programmes de francisation tout en en suivant l'application et en délivrant des certificats de francisation. Parmi les autres tâches, on trouve l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats à un ordre professionnel, la solution des litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste, la reconnaissance des sièges sociaux et des centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, l'approbation des mesures, des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer la disponibilité des services en français dans les organismes et services reconnus en vertu de l'article 19.1. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux des divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération dans le domaine linguistique et terminologique de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

### II. Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de sept membres dont la présidente de l'organisme. Les membres de l'Office assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation. Ils assument également la tâche quasi judiciaire reliée à l'application de l'article 46 et ils ont la responsabilité d'approuver les orientations de l'organisme.

### III. Corps administratif

L'Office est également constitué d'un corps administratif qui comprend trois directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques et la Direction de l'information et de l'administration.

#### A. La Direction de la francisation

Cette direction a pour mandat d'assurer l'implantation du français dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, notamment dans les entreprises de 50 personnes ou plus et dans les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions dans les technologies de l'information. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1, elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales et également un programme d'aide financière aux entreprises de 10 à 49 personnes.

#### B. La Direction des services linguistiques

Cette direction a pour rôle de mener la recherche linguistique et d'élaborer les produits et les services linguistiques et terminologiques nécessaires à l'implantation du français. Elle est notamment responsable de la gestion et de la mise à jour du *Grand Dictionnaire terminologique*. Elle a la responsabilité de la description des travaux à réaliser, de l'évaluation des projets soumis en ce qui concerne la production et la diffusion terminologique de la Banque de terminologie du Québec. Elle s'occupe de la normalisation linguistique et terminologique ainsi que de l'assistance terminologique en vue de promouvoir l'utilisation et la qualité du français auprès des différents publics visés par la Charte. La direction assure égale-

ment le secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint).

### **C. La Direction de l'information et de l'administration**

Cette direction s'occupe du volet des communications internes et externes, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques et de fournir à la clientèle toute information requise pour mettre en application les articles de la Charte de la langue française. Elle s'occupe de la production et de l'édition de publications (*Infolangue*, *Terminogramme*, outils d'implantation, lexiques, dépliants, brochures, affiches, etc.). La direction s'applique aussi à mener à terme des études et des recherches orientées vers l'évaluation de programmes d'activités et de produits de l'Office tout en assurant la gestion des deux bibliothèques. Ces dernières viennent en aide au personnel, aux chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public.

La direction est également chargée de conseiller les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières. Elle élabore, met en application et implante différents plans et programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates aux ordres professionnels. Elle s'occupe du parc de micro-ordinateurs et de l'implantation de différents logiciels de bureautique. Elle coordonne les interventions dans les industries de la langue et s'occupe de coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres de l'Office et à la Commission de protection de la langue française.

### **IV. Organigramme**

On trouvera dans les pages centrales l'organigramme de l'Office de la langue française.

## Deuxième partie

# Politique linguistique de l'Office de la langue française

---

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration* approuvée par le Conseil des ministres en novembre 1996 exige de chaque ministère et organisme qu'il se dote d'une politique linguistique, qu'il se crée un comité permanent chargé de l'élaboration et de l'application de cette politique et qu'il fasse état de sa mise en œuvre dans son rapport annuel.

### I. Création du Comité de la politique linguistique de l'Office de la langue française

L'Office de la langue française se devait de jouer un rôle de chef de file dans l'application de cette politique gouvernementale. C'est pourquoi, avant même son approbation par le Conseil des ministres, le Comité de direction de l'Office décidait à sa réunion du 14 mars 1996, de la formation du Comité de la politique linguistique de l'Office de la langue française.

En annonçant la création de ce comité, la présidente de l'Office a bien indiqué qu'elle s'attendait à ce que l'Office soit un modèle de francisation auprès des ministères et organismes de l'Administration, qu'il ait un comportement irréprochable quant au respect des dispositions de la Charte et de sa politique linguistique et qu'il joue un rôle de levier et d'aide pour trouver des solutions aux problèmes auxquels l'Administration est confrontée.

Le comité a tenu sa première réunion le 28 mai 1996. À cette occasion, il a repéré les problèmes majeurs auxquels il devait d'abord s'attaquer : l'acquisition de biens et services, et l'utilisation de technologies de l'information en français. Il a convenu d'une méthode et d'un plan de travail ayant pour objectifs :

- 1° de définir un cadre normatif (politique et directives) dans lequel seraient traduites les particularités d'application à l'Office de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ;
- 2° d'appliquer un plan de redressement de la situation linguistique pour assurer la conformité à la Charte et à la politique linguistique de l'Office ;
- 3° de concevoir et d'appliquer un système de contrôle de la *Politique d'achat*, y compris dans les

technologies de l'information et des communications, donnant lieu éventuellement à des plaintes auprès de la Commission de protection de la langue française dans les situations de non-conformité ;

- 4° de favoriser la correction en profondeur des cas de non-conformité par des interventions structurantes auprès des fabricants, des grands distributeurs ou des agences gouvernementales qui constituent des leviers pour la généralisation de l'utilisation du français.

Toutes les directions de l'Office sont représentées au Comité de la politique linguistique ainsi que la Commission de toponymie du Québec, depuis le 4 mars 1998. Le comité comprend sept membres désignés par la présidente sur recommandation du Comité de direction, notamment les responsables des achats, des communications, de l'informatique. Au 31 mars 1998, le comité était constitué de Jean Dansereau (service juridique), Jean-Marie Fortin (services linguistiques), Gilles-Louis Racine (information et administration), Bernard Salvail (francisation), Pierre Tardif (achats), Rachel Tremblay (francisation) et Alain Vallières (toponymie).

### II. Cadre normatif : politique et directives

L'une des premières tâches à laquelle le comité s'est attaqué fut la refonte de la politique linguistique que l'Office s'était donné le 13 mars 1992. En fait, il a rédigé un nouveau texte établissant des énoncés de principes généraux suivis de directives sur la maîtrise du français, les communications institutionnelles, les rapports avec le public, la langue du travail et la politique d'achat. La politique est suivie en annexe du libellé des clauses linguistiques devant accompagner tout contrat ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien.

La *Politique linguistique de l'Office de la langue française* a reçu l'approbation du Conseil des membres de l'Office le 14 mars 1997. Les 5 membres ont approuvé à deux reprises des modifications à la politique, soit le 21 novembre 1997 et le 27 mars 1998. La *Politique linguistique de l'Office de la langue française* a été distribuée à tout le personnel. Elle a fait l'objet de présentation dans tous les services. Les

commentaires recueillis ont servi à améliorer la version de novembre 1997. La politique est également disponible dans l'Intranet de l'Office.

### **III. Plan de redressement**

Parallèlement à la refonte de la politique linguistique, le Comité de la politique linguistique a procédé à une analyse en profondeur de la situation linguistique de l'Office en y appliquant sensiblement les mêmes normes que dans l'analyse linguistique pour les entreprises de 50 employés ou plus. L'analyse a montré qu'au fil des ans, un certain relâchement avait permis l'acquisition de produits et services non conformes, notamment en informatique. Les observations qui ont été faites ont permis de libeller certains articles de notre politique linguistique afin de suggérer des comportements différents et de faire des corrections plus en profondeur.

Le rapport d'analyse a été déposé à la fin du mois d'octobre 1996 et a donné lieu à la préparation d'un plan de redressement définissant les résultats à attendre à court et à long terme, déterminant le responsable de l'activité de correction et la date d'échéance pour chaque mesure de redressement préconisée. Le plan de redressement a été approuvé en avril 1997 et il a fait l'objet d'une diffusion à tout le personnel de l'Office. On peut également le consulter dans l'Intranet.

À la fin du mois de mars 1998, le Comité de la politique linguistique pouvait constater que la quasi totalité des mesures correctives préconisées avaient été appliquées. Sur 1266 logiciels, 8 étaient bilingues et 17 étaient en anglais mais d'usage restreint. Ainsi 99 % des logiciels étaient utilisés en français seulement. Il subsistait également quelques problèmes en matière de courrier électronique interne qui devraient recevoir leur solution au mois d'août 1998 par l'installation de MS-Exchange Server.

La francisation des messages à l'écran ne pourra être une réalité pour le personnel de l'Office tant que tous les ministères et organismes ainsi que les agences gouvernementales, dont l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) n'auront pas apporté des corrections à leurs systèmes ou à leurs banques de données. En ce qui concerne le Centre informatique du registre des entreprises du Québec (CIDREQ), un nombre important de données sont consignées en anglais. Il s'agit de la raison sociale et des activités de certaines entreprises. Le personnel de l'Office doit utiliser cette banque d'informations presque quotidiennement. Les rencontres avec l'IGIF n'ont pas donné à ce jour les résultats escomptés.

En ce qui concerne l'équipement, soit le matériel bureautique, électrique et électronique, les fournitures et appareils divers, l'Office n'acquiert plus que des

produits conformes à la Charte. Ainsi, 98 % des logiciels acquis en 1997-1998 étaient en version française. Les cas d'exception sont dûment balisés, car ils nécessitent une approbation spéciale et l'utilisation doit être temporaire. Les produits non conformes ont fait l'objet de l'une ou l'autre mesure suivante : le remplacement selon un échéancier bien planifié ou l'application d'inscriptions françaises sur chacun des produits sauf si les dimensions ne le permettent pas ou si les inscriptions ne sont pas normalement visibles par l'utilisateur. Les manuels, les modes d'emploi sont disponibles en français. Ce résultat est obtenu, soit par des démarches auprès du fabricant ou du distributeur, soit par l'application de mesures palliatives (comme la traduction) faites à l'interne.

### **IV. Contrôle de l'acquisition de biens et de services**

L'Office a mis au point un contrôle rigoureux du système d'acquisition de biens et de services. Ainsi, toute commande fait l'objet d'un avertissement oral ou écrit au fournisseur reflétant le contenu des clauses linguistiques. À la réception de la marchandise, une vérification de conformité à la Charte de la langue française et à la Politique linguistique de l'Office est faite soigneusement par des personnes désignées. En cas de non-conformité de la marchandise reçue, une demande de correction est immédiatement formulée au fournisseur. Différents moyens de pression sont utilisés pour obtenir une correction allant du renvoi de la marchandise jusqu'au paiement différé en tout ou en partie. Lorsque les articles 51 ou 57 de la Charte ne sont pas respectés, l'Office dépose une plainte avec pièces justificatives auprès de la Commission de protection de la langue française.

Depuis la création du Comité de la politique linguistique jusqu'au 31 mars 1998, 48 déclarations de non-conformité ont été faites. La solution des problèmes sous-jacents à ces déclarations nécessite souvent de nombreuses interventions auprès des fournisseurs et des fabricants, si bien que le tiers de ces déclarations de non-conformité ont trouvé une solution et les dossiers ont été fermés.

### **V. Intervention pour la correction durable des cas de non-conformité**

Le système mis en place à l'Office de la langue française pour redresser la situation linguistique n'atteint son objectif ultime que lorsqu'il y a correction à la source du problème pour qu'il ne se reproduise plus. Deux procédés sont généralement utilisés pour atteindre cet objectif. Le premier amène les conseillères et conseillers en francisation de l'Office à intervenir auprès des fabricants. Le résultat de francisation obtenu fait que le produit ou la gamme de produits

sont disponibles en français pour l'ensemble des consommateurs. Cette démarche, quoique plus longue et plus exigeante, a l'avantage de régler le problème à son origine et d'assurer la permanence de la correction. Le second procédé est utilisé auprès des grands distributeurs comme les agences gouvernementales qui gèrent les fonds d'acquisition de biens et de services pour qu'ils appliquent plus rigoureusement les exigences linguistiques au moment des achats ainsi qu'à la réception des marchandises. La présidente de l'Office est intervenue personnellement auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour que le levier que constitue le pouvoir d'achat de l'Administration soit utilisé. Ces actions concertées commencent à donner des résultats notamment pour les technologies de l'information et pour l'achat de plusieurs produits distribués dans les ministères et organismes. Il importe maintenant d'étendre l'impact de ces mesures à l'ensemble des ministères et organismes, notamment par le resserrement du processus de vérification de la conformité de toute acquisition. Les rapports de non-conformité font état du non-respect des clauses contractuelles à incidence linguistique (mesures déjà prévues dans la politique d'achat) et constituent un outil efficace mais trop peu utilisé. Il faudrait également faire usage de sanctions prévues dans le *Recueil des politiques de gestion* lorsqu'il y a dérogation aux clauses contractuelles à caractère linguistique.



# Troisième partie

## La Direction de la francisation

### I. Francisation des entreprises

#### A. Action de redressement auprès des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans

En juillet 1997, un rapport d'évaluation de la problématique de ce type d'entreprises a été déposé et un plan d'intervention a été mis de l'avant en tenant compte des recommandations de ce rapport. La mise en œuvre de ce plan a permis de réduire de 30 % le nombre d'entreprises dans cette situation. Au cours de la prochaine année, cette action sera reconduite et renforcée en la structurant et en intensifiant l'effort engagé.

#### B. Évolution de la certification 1981-1998

Le taux de certification, comme en témoigne le tableau ci-dessous, a suivi une courbe sans cesse croissante de 1981 à 1996. La certification avait, au cours de cette période, une progression annuelle variant de 1 % à 10 %.

Au cours des deux derniers exercices, le taux de certification a fléchi, et cela de façon plus marquée au cours de l'exercice 1997-1998. Une action ciblée de redressement auprès des entreprises de plus de 50 personnes qui omettent de s'inscrire auprès de l'Office a fait augmenter le pourcentage d'entreprises en évaluation (préanalyse et analyse linguistique) au cours des deux dernières années. Cette action a fait croître le nombre d'entreprises en précertification de plus de 5 %. Ceci a provoqué dans une même proportion un effet de baisse sur le pourcentage d'entreprises certifiées.

### Pourcentage des entreprises selon les étapes de certification (ensemble du Québec 1980-1998)

Année <sup>a</sup>	Entreprises			Total (N)
	En évaluation	En application de programme	Certifiées	
1980-81	77,9	14,4	7,7	4 352
1981-82	42,3	36,1	21,6	3 884
1982-83	11,5	57,6	30,9	3 625
1983-84	4,5	58,2	37,4	3 595
1984-85	5,0	47,5	47,5	3 567
1985-86	11,0	34,2	54,8	3 762
1986-87	11,0	28,0	61,1	3 818
1987-88	13,3	25,4	61,4	4 119
1988-89	10,8	23,2	66,1	4 222
1989-90	10,4	18,4	71,2	4 239
1990-91	10,5	16,0	73,5	4 268
1991-92	9,5	14,7	75,8	4 259
1992-93	9,4	15,1	75,5	4 308
1993-94	8,6	14,3	77,1	4 234
1994-95	9,1	12,8	78,2	4 298
1995-96	8,8	13,2	78,0	4 226
1996-97	9,6	13,8	76,6	4 068
1997-98	16,2	12,6	71,2	4 128

a) le 31 mars de l'exercice.

#### C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées

Selon l'article 146 de la Charte de la langue française, les entreprises qui détiennent un certificat de francisation, doivent s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141. Ainsi, tous les trois ans, elles doivent remettre un rapport (le rapport triennal) sur l'évolution de l'utilisation du français. L'entrée en vigueur de l'article 146 était fixée à décembre 1996.

Les entreprises qui détenaient un certificat de francisation antérieur au 31 décembre 1993 devaient donc déposer leur premier rapport à l'Office en 1997. La direction a élaboré une procédure administrative afin de gérer le dossier du rapport triennal. Elle a également mis au point, avec la collaboration de l'ensemble de son personnel un formulaire intitulé *Rapport triennal sur l'évolution de l'utilisation du français*. Une opération d'envergure a été menée auprès d'environ 2000 entreprises qui avaient reçu leur certificat avant le 31 décembre 1993. En décembre 1996, la présidente de l'Office a adressé une lettre au Conseil québécois du commerce de détail, à l'Association des manufacturiers canadiens et au Conseil du patronat dans le but d'informer les dirigeants de ces organismes de l'obligation faite aux entreprises concernées par le rapport triennal et de les inciter à soutenir leurs membres. De plus la présidente a adressé une lettre au président des entreprises visées pour leur annoncer leur nouvelle obligation et pour les préparer à recevoir la tâche à accomplir en 1997. Un délai de 60 jours était accordé aux entreprises pour préparer leur rapport. Les conseillers et conseillères en francisation ont répondu à plusieurs centaines de demandes d'assistance de la part des entreprises. Plusieurs d'entre elles ont demandé et obtenu une prolongation. Au-delà de l'échéance accordée, un avis de retard fut expédié, assorti d'un nouveau délai de 30 jours. Ainsi, sur 1919 entreprises qui avaient l'obligation de produire le rapport, 1856, soit 96,7 % l'avaient fait parvenir au 31 mars 1998. Le programme se poursuit en mettant l'accent sur l'analyse des rapports triennaux, sur la mise en œuvre de plans de redressement et sur le suivi de ces plans.

#### **D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes (rapport Grant)**

L'Office a obtenu en juin 1997, le transfert du budget nécessaire pour assurer la mise en place des recommandations du rapport Grant portant sur la promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes. Un programme d'aide financière a été mis sur pied pour le soutien des activités reliées à la francisation de ces milieux de travail où les travailleurs et travailleuses non syndiqués se trouvent en grand nombre. Une campagne d'information a été menée de décembre 1997 à mars 1998. Cette campagne a donné lieu à du placement publicitaire dans les médias d'information spécialisés (syndicaux, patronaux et institutionnels) ainsi que dans des médias grand public. Un dépliant d'information a été publié dans lequel on faisait part des outils et des services que l'Office mettait à la disposition des employeurs et des travailleurs pour faciliter la francisation de leurs milieux

de travail. Un comité composé de 8 membres représentant les milieux syndical, patronal et gouvernemental a été mis sur pied pour procéder à l'analyse des demandes d'aide financière. Des 31 projets soumis, 13 ont été retenus par les membres de l'Office. Ils portent entre autres choses sur des cours de français et d'alphabetisation à l'intention des travailleurs et travailleuses allophones, sur la conception et la diffusion d'outils terminologiques dans le domaine de l'automobile, de l'électroménager et des technologies de l'information. On trouvera à l'annexe I la liste des 13 entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière. Ces projets doivent être réalisés sur une période de douze mois et c'est un comité tripartite qui en assure le suivi et l'évaluation.

En plus de ce programme, l'Office a mis en place un projet pilote, d'une durée de trois ans, auprès des entreprises de 26 à 49 personnes dont les objectifs spécifiques sont les suivants :

- amener le groupe des entreprises rencontrées à appliquer des éléments d'un programme de francisation adapté à la situation des petites entreprises ;
- veiller au respect des dispositions exécutoires de la Charte notamment en matière de langue du commerce et des affaires ;
- évaluer les situations de dérogation et avoir recours si nécessaire, aux dispositions de la Charte (article 151) qui permet d'inscrire les entreprises de moins de 50 personnes au processus de francisation ;
- reconnaître les entreprises qui satisfont aux exigences de la Charte.

Ce projet pilote cible les entreprises (260) de la grande région de Montréal dans les secteurs d'intervention prioritaire que sont l'automobile, l'aéronautique, l'électronique et les technologies de l'information. L'opération d'intervention auprès de ces entreprises a débuté à l'automne 1997. Un plan d'action a été établi, les supports documentaires ont été préparés et ont été remis aux entreprises ; une première série de visites structurées ont été faites auprès de 75 entreprises. L'analyse linguistique est en cours dans la plupart de ces entreprises. Après une période d'intervention de deux ans, le programme sera évalué par le comité tripartite et pourra être reconduit, s'il y a lieu, pour une troisième année.

## **II. Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration**

### **A. Encadrement et suivi de la politique gouvernementale**

L'exercice 1997-1998 a été consacré à la mise en œuvre de la politique gouvernementale. L'Office a mis à la disposition des ministères et organismes l'information et les outils nécessaires à l'application de cette politique. La direction a assuré le suivi de l'élaboration et de l'approbation des politiques linguistiques des ministères et organismes et a produit des avis sur les projets qui lui ont été soumis. Parmi les ministères et organismes, 81 ont formé un comité permanent. De ce nombre, 71 ont soumis un projet de politique linguistique dont 27 ont fait l'objet d'un avis de la part de l'Office. Par ailleurs, cinq ministères et organismes ont approuvé leurs politiques. De plus, la direction a poursuivi auprès des ministères et organismes son effort de soutien en envoyant à titre gracieux 50 cédéroms du *Grand dictionnaire terminologique* et pour faciliter l'application du point 29 de la politique qui prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport d'activité annuel, la direction leur a transmis un modèle de table des matières.

La direction s'est également assurée de l'application du point 22 de la politique gouvernementale qui énonce que « L'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte (la francisation des entreprises) si cette entreprise ne possède pas d'attestation ou d'inscription, ou, si elle n'a pas fourni dans le délai prescrit l'analyse de sa situation linguistique, ou, si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office de la langue française, ou, si son attestation ou son certificat a été retiré ou suspendu par l'Office, tant que dure ce retrait ou cette suspension. » À la suite d'une consultation avec l'Office, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a intégré dans le texte *Instructions aux fournisseurs* les dispositions contractuelles concernant la politique. La direction a par ailleurs procédé à la diffusion d'une première liste d'entreprises non conformes au processus de francisation à près de 150 ministères et organismes.

L'exercice 1998-1999 sera principalement consacré à la poursuite de la production d'avis sur les projets de politiques linguistiques, au suivi quant à l'approbation de celles-ci par les ministères et organismes et quant à la mise en œuvre des politiques approuvées.

### **B. Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information**

L'Office a continué de jouer le rôle qui lui est dévolu quant au suivi des plans de francisation en produisant régulièrement des commentaires sur les mises à jour des plans des ministères et organismes. Au cours de l'exercice 1997-1998, 52 mises à jour ont été déposées à l'Office dont 37 ont fait l'objet d'un avis. L'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) ont fait une évaluation de la politique et en ont déposé les résultats en novembre 1997 au Comité interministériel de coordination de l'application de la politique linguistique dans l'Administration. Compte tenu de la difficulté d'utiliser le français intégral dans les communications informatiques, un groupe de travail interministériel a été formé pour examiner cette question. Le rapport de ce groupe a été déposé en mars 1998 au Comité interministériel de coordination de l'application de la politique linguistique dans l'Administration qui a approuvé les recommandations suivantes :

- inciter les ministères et organismes à procéder à la francisation intégrale des renseignements nominatifs au moment de leur impression, à l'aide des outils Francis (logiciels de traitement et d'accentuation des noms de personnes et de lieux) dans la mesure où leur infrastructure informatique le permet ;
- procéder à la mise à jour des outils Francis ;
- poursuivre les travaux en vue de trouver une solution qui permettrait d'intégrer, en français, les nouvelles technologies et leurs dérivés dans les postes de travail, au fur et à mesure de leur évolution.

De plus, face à une croissance tentaculaire de l'informatique, l'utilisation traditionnelle de logiciels conçus généralement par et pour le marché anglophone est devenue fréquente. La francisation du milieu du travail passe par l'informatique. Dans cette optique, les logiciels en français ne doivent pas présenter un recul par rapport aux produits en anglais : ils doivent concurrencer et allier la qualité technique à l'utilisation sans failles de la langue française avec toutes ses possibilités d'expression. Ainsi, pour s'assurer de la fiabilité linguistique des logiciels en français et favoriser des échanges constructifs avec les entreprises conceptrices de produits informatiques, l'Office de la langue française a mis sur pied un banc d'évaluation technolinguistique (Betel). Cette démarche devrait permettre de repérer et de faire connaître les produits qui répondent le mieux aux besoins de la langue française et, si possible de leur apposer ensuite un label de qualité reconnu dans la francophonie. Une grille d'évaluation conçue à l'Office et présentée à

des organismes québécois, belge et français ainsi qu'au Centre d'expertise et de veille inforoutes et langues (CEVEIL) porte sur quatre aspects du produit : son profil linguistique général, l'évaluation technolinguistique de ses diverses fonctions, la qualité de sa documentation écrite et électronique, enfin sa conformité avec la législation linguistique.

### C. Politique d'achat du gouvernement

L'intensification des relations de l'Office et du Secrétariat du Conseil du trésor, dans l'application de la *Politique d'achat*, a conduit à l'établissement d'un mécanisme de concertation et de suivi entre les deux organismes. Plusieurs produits non conformes à la Charte obtenus par la Direction des acquisitions du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux ont été corrigés. De plus cette collaboration a mené à l'exigence gouvernementale du clavier normalisé et de ses pictogrammes ISO pour l'achat des ordinateurs portatifs. Par ailleurs, la Commission permanente des achats n'ayant pas été constituée comme cela avait été prévu, l'Office n'est donc pas en mesure de faire état du rapport que la Commission devait lui produire relativement à l'application de la règle linguistique de la politique d'achat. Les actions déjà amorcées avec le Secrétariat du Conseil du Trésor seront poursuivies.

### III. Plans de services en français dans le domaine de la santé

L'Office de la langue française a demandé aux organismes de santé reconnus comme fournissant leurs services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français de procéder à une révision de leur plan de services en français en raison de l'évolution de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cette action a débuté en septembre 1997 par une séance d'information à laquelle étaient conviés les représentants de 66 établissements reconnus du réseau de la santé. Après avoir établi le cadre d'analyse des plans de services, l'Office a assumé un rôle de soutien et de suivi pour l'élaboration et l'approbation des plans de services. Ainsi, 62 plans de services ont été reçus dont 15 ont fait l'objet d'une demande de renseignements complémentaires et 10 ont été approuvés par les membres de l'Office. Étant donné la bonne collaboration des établissements visés, il est permis de croire que cette démarche pourra être complétée au cours de l'exercice 1998-1999. La tâche principale de l'Office au cours de cet exercice sera d'analyser les plans de services et d'en suivre l'application.

## IV. Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation

Ce programme, en vigueur depuis 1985-1986, vise à encourager et à subventionner des projets de francisation réalisés par les trois centrales syndicales suivantes :

- A. la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) ;
- B. la Confédération des syndicats nationaux (CSN);
- C. la Centrale des syndicats démocratiques (CSD).

On trouvera à l'annexe II les principales réalisations de ces trois centrales syndicales pour l'exercice 1997-1998. Parmi ces réalisations, on peut souligner, entre autres, la publication de différents bulletins et chroniques linguistiques, des séances d'animation pour la francisation des différents secteurs prioritaires, la création d'une revue consacrée à la promotion du français.

### Ventilation des subventions accordées aux centrales syndicales

	C.S.D.	C.S.N.	F.T.Q.	TOTAL
1990-1991	37 500	62 500	150 000	250 000
1991-1992	37 500	62 500	150 000	250 000
1992-1993	37 500	62 500	150 000	250 000
1993-1994	37 500	62 500	150 000	250 000
1994-1995	33 750	56 250	135 000	225 000
1995-1996	33 750	56 250	135 000	225 000
1996-1997	33 750	56 250	135 000	225 000
1997-1998	33 750	56 250	135 000	225 000
1998-1999	33 750	56 250	135 000	225 000

## V. Le traitement des plaintes

### A. Direction du traitement des plaintes (OLF)

Jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 1997, la Direction du traitement des plaintes de l'Office de la langue française avait la responsabilité de traiter des questions se rapportant au défaut du respect de la Charte de la langue française et des règlements adoptés conformément à celle-ci. Ce mandat lui avait été conféré par l'adoption du projet de loi 86 en décembre 1993.

La Direction du traitement des plaintes gérait les plaintes reçues à l'Office en coordination avec la Direction de la francisation responsable de l'implantation du français dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, notamment dans les entreprises de 50 personnes et plus et dans les organismes de l'Administration.

Dix-neuf personnes étaient affectées à la Direction du traitement des plaintes, soit neuf professionnels, quatre techniciens en administration, quatre agentes de secrétariat, une préposée aux renseignements et un directeur. Cette direction recevait toutes les plaintes et traitait celles concernant des entreprises de cinquante personnes ou moins. Les plaintes relatives à des entreprises sous gestion (comptant plus de cinquante personnes) étaient confiées aux conseillers et conseillères en francisation de la Direction de la francisation.

D'avril à septembre, l'Office a reçu 2435 plaintes, soit 1000 de plus qu'il n'en avait reçu au cours de la même période l'année précédente ; 1208 dossiers ont été fermés, dont 506 pour irrecevabilité, non-justification, abandon, impossibilité d'action et autres raisons ; des plaintes restantes, 675 ont mené à la correction de la contravention, pour un taux de règlement de 96 %. Seulement 27 dossiers ont été transmis au Procureur général. Environ 56 % des dossiers fermés ont été réglés en moins de 6 mois alors que 25 % ont pris 6 à 12 mois pour l'être.

## **B. Modification du mandat de l'Office avec la création de la Commission de protection de la langue française**

Avec l'entrée en vigueur du projet de loi 40 le 1<sup>er</sup> septembre 1997, la Commission de protection de la langue française a été recréée et le personnel de la Direction du traitement des plaintes y a été muté. Cette modification législative a fait en sorte que la Commission de protection de la langue française reçoit toutes les plaintes relatives au non-respect de la loi et transmet à la Direction de la francisation les plaintes qui concernent une entreprise employant cinquante personnes ou plus. Pour faire suite à une entente administrative conclue entre les présidentes des deux organismes, la Commission transmet également à la Direction de la francisation les plaintes relatives aux organismes de l'Administration. L'Office de la langue française traite ainsi 42 % des plaintes reçues par la Commission de protection de la langue française. Du 1<sup>er</sup> septembre au 31 mars, la Direction de la francisation a reçu de cette Commission 517 nouveaux dossiers de plaintes à traiter qui s'ajoutaient à ceux reçus précédemment. À la fin de l'exercice, 53,25 % des dossiers confiés à l'Office avaient été traités, 11,2 % étaient en suspens et 35 % en traitement.

Les chefs d'infraction les plus fréquents, des dossiers traités par l'Office, se rapportent aux dispositions suivantes de la Charte ou de ses règlements :

- l'étiquetage, l'emballage et les modes d'emploi des produits sur lesquels aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français (article 51) : 34 %
- les raisons sociales dans une autre langue que le français (articles 63 et 68) : 19 %
- l'affichage public sans nette prédominance (article 58) : 16 %
- les brochures, catalogues et dépliants dans lesquels le français n'est pas présent (article 52) : 8 %

On trouvera dans le rapport annuel de la Commission de protection de la langue française d'autres informations statistiques sur les plaintes traitées par l'Office.

## **C. Portée du traitement des plaintes**

Lorsqu'une plainte est déposée contre une entreprise inscrite à l'Office, qui détient déjà ou se prépare à obtenir un certificat de francisation, la plainte est traitée dans le cadre des relations habituelles que la Direction de la francisation maintient avec l'entreprise.

L'entreprise est rapidement informée du problème qui a été communiqué à l'Office par la Commission de protection de la langue française. Il peut s'agir d'un problème relatif à la langue de travail qui a été signalé par une personne de l'entreprise. Il peut s'agir aussi d'un problème relatif à la langue du commerce et des affaires qui a été signalé par un client ou un consommateur des produits ou services de l'entreprise. Avec l'aide de l'Office, l'entreprise explore les diverses solutions possibles et en vient à proposer des mesures correctives qui sont par la suite approuvées par la Commission. Ces mesures peuvent être incorporées à un programme de francisation déjà en cours ou être appliquées isolément si cela s'avère plus efficace.

Il arrive souvent que l'entreprise doive faire appel à la collaboration de ses fournisseurs et de son siège social hors Québec pour résoudre le problème. Ainsi les plaintes fournissent l'occasion d'agir sur des mécanismes établis dans l'ensemble d'une chaîne commerciale ou de production. La source d'une telle chaîne peut se trouver partout dans le monde. Très souvent la solution est fournie par une instance qui n'est pas située au Québec mais qui y exerce indirectement une activité commerciale ou de production. Certaines interventions, effectuées à la suite d'une plainte, ont provoqué des effets en cascade sur plusieurs entreprises, même chez certaines établies à l'extérieur du

Québec en les amenant à modifier leurs choix linguistiques en faveur du français.

C'est donc dire que le traitement des plaintes peut être à l'origine de changements linguistiques d'envergure et de portée très variables.

## Quatrième partie

# La Direction des services linguistiques

---

L'Office de la langue française est responsable de la définition et de la conduite de la politique québécoise en matière de recherche terminologique et linguistique. Il articule ses recherches pour faire en sorte que le français possède les ressources qui permettent d'en faire la langue effective des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et dans les entreprises, tout en tenant compte des grands défis que présentent, en cette fin de siècle, l'innovation technologique et la mondialisation. Pour réaliser sa mission, l'Office a fait de la banque de terminologie le centre nerveux de production, de gestion et de diffusion de la terminologie qu'il désire véhiculer au Québec et dans la francophonie. L'Office souhaite contribuer ainsi au développement du français en tant que langue de communication internationale.

À titre de responsable de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, l'Office a mis en place le programme de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques. La Direction des services linguistiques est principalement responsable de ce programme. La direction assume également le Secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie et la coordination des activités du Comité de la politique linguistique de l'Office.

Au début de l'année budgétaire 1997-1998, l'Office s'est donné un nouvel objectif stratégique qui est de faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), d'ici l'an 2001, un centre de référence dans la francophonie dans un certain nombre de secteurs d'activités dont les technologies de l'information et de la communication (TIC), les sciences de la santé, les tronc communs industriel et de gestion et le transport automobile.

Le *Grand dictionnaire terminologique* est la nouvelle appellation commerciale de la Banque de terminologie du Québec (BTQ). C'est un système d'information qui prend la forme d'un vaste dictionnaire anglais-français informatisé de plus de 3 000 000 de termes et d'un répertoire de plus de 13 000 références à des ouvrages terminologiques (vocabulaires, lexiques, etc.) dont une des langues est le français. *Le français au bureau*, le best-seller des publications de l'Office est le troisième volet de ce grand ensemble terminolinguistique.

Pour assurer la réalisation de cet objectif stratégique, la Direction des services linguistiques a déployé un ensemble d'objectifs opérationnels qui touchent tous les aspects de ses activités de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques.

### I. Production linguistique et terminologique

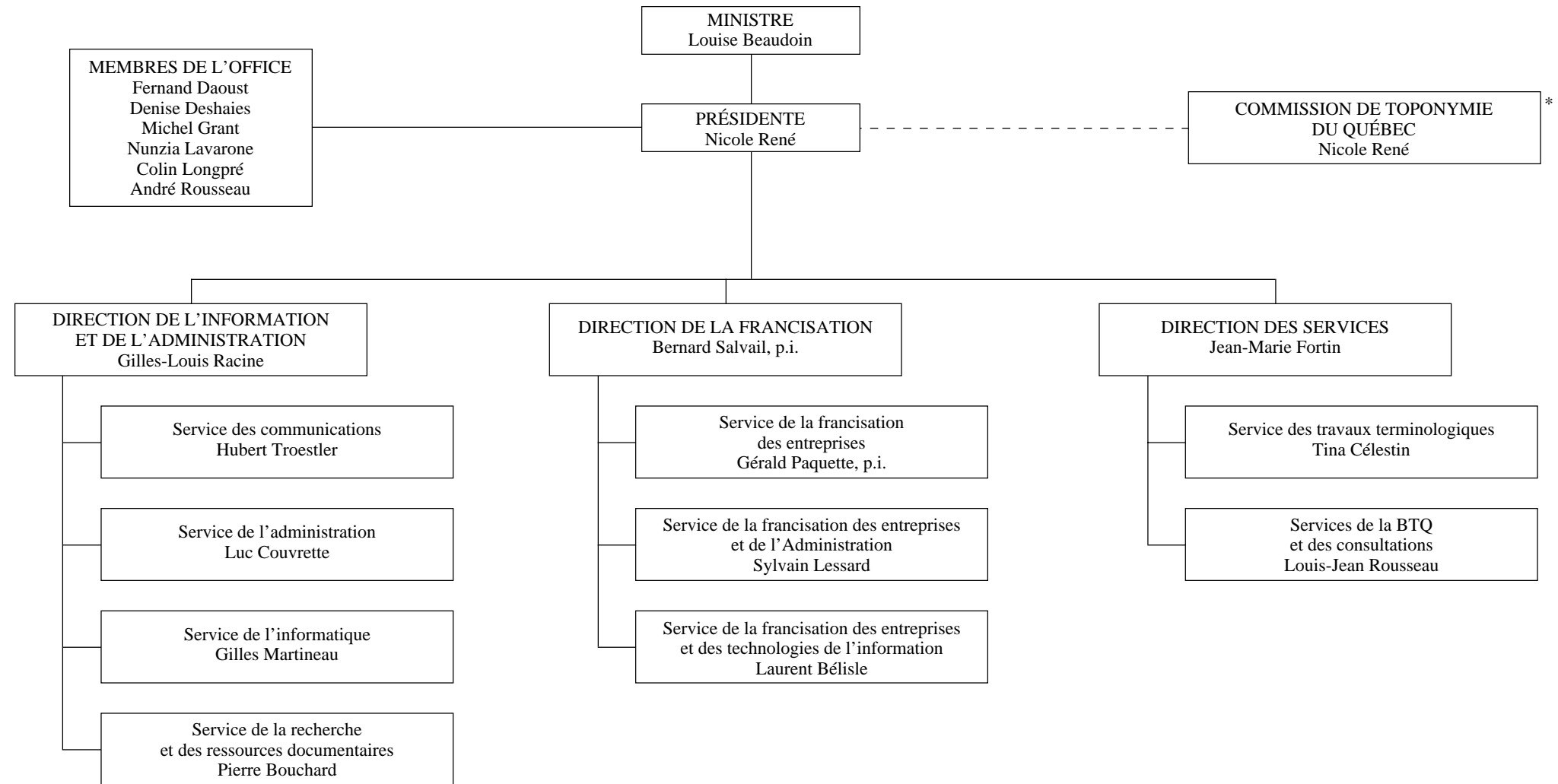
La production linguistique et terminologique reflète un volet de la stratégie d'intervention linguistique retenue depuis les années 70 pour l'Office, adaptée tout récemment à la problématique de la mondialisation et de la production massive de nouvelles technologies. La création d'instrumentation linguistique et terminologique est considérée comme une assistance indispensable à la francisation des milieux de travail, à la promotion de l'usage et de la qualité du français. Pour conserver, consolider et développer sa position comme langue commune et langue de convergence au Québec et comme langue des échanges internationaux, la langue française doit pouvoir évoluer et exprimer toutes les notions et les réalités contemporaines.

#### A. Recentrage des activités terminologiques

Recentrer les activités de la Direction des services linguistiques sur la production terminologique et la production du GDT diffusé par ailleurs sur cédérom et dans Internet est le premier défi auquel s'est attaquée la direction au début de l'année budgétaire. Ainsi, près de 70 % des ressources de la direction sont actuellement affectées à des activités de production et le reste des ressources est affecté aux nécessaires activités de diffusion et d'assistance terminolinguistique.

La Direction des services linguistiques a ainsi mis fin à son engagement dans des activités morcelées pour recentrer ses ressources sur des produits et un service de base : le GDT dans Internet et sur cédérom et l'assistance terminolinguistique. Une gamme de sous-produits du GDT émergera petit à petit au cours des prochaines années pour répondre aux besoins de divers segments de clientèle.

# 1. Organigramme de l'Office de la langue française



\* Rattachée administrativement

## B. Plan de développement terminologique

Moderniser et rendre conviviale la banque de terminologie en adoptant un plan de développement terminologique dans les secteurs prioritaires que sont les technologies de l'information et de la communication, les sciences de la santé, les tronc communs industriels et de gestion et le transport automobile constituent la pierre angulaire de la stratégie de relance de la production terminologique autour d'un nouveau concept: le GDT.

Parallèlement à cet objectif, les terminologues devaient assurer la gestion courante des autres secteurs de la banque de terminologie. Au total, la direction devait mettre à jour 15 000 fiches et créer 9500 nouvelles fiches, résultant des recherches de ses terminologues, d'ententes de partenariat ou d'acquisitions de droits d'utilisation. Au total, 18 237 fiches ont fait l'objet de mises à jour et le GDT s'est enrichi de 11 834 fiches. Ces interventions se répartissent comme suit :

Secteurs	Fiches mises à jour/ objectifs	Fiches nouvelles/ objectifs
Technologies de l'information et de la communication	5363/4000	2567/2000
Sciences de la santé	1542/1500	1125/1500
Tronc commun de la gestion	1673/1500	669/1500
Automobile et transport	3332/4000	923/1100
Tronc commun industriel	578/300	2425/950
Officialisation	725/600	338/50
Consultations	2405/1650	492/0
Divers secteurs	2619/1150	3295/2400
Total	18 237/15 000	11 834/9500

L'analyse des fonds terminologiques du GDT et des besoins des clientèles cibles a permis d'établir un plan triennal relativement bien ficelé pour le grand secteur des technologies de l'information et de la communication et de rassembler des données intéressantes dans les autres secteurs de sorte que l'on mettra l'accent au cours de 1998-1999 sur la veille néologique et terminologique dans des grands secteurs comme les technologies de l'information et de la communication et les sciences de la santé et sur la mise à jour des fonds terminologiques dans les grands secteurs du transport automobile, des tronc communs industriel et de gestion. Pour établir une stratégie efficace d'intervention comme l'exige le plan triennal, il faudra continuer les travaux d'analyse au cours de la prochaine année et créer une inévitable interaction avec les besoins des clientèles.

## 1. Production de lexiques, de vocabulaires et d'outils d'implantation

Pour l'année budgétaire 1997-1998, l'Office s'était fixé l'objectif de terminer l'élaboration de huit lexiques et vocabulaires dans divers domaines d'activités et de préparer trois affiches avec minilexiques en aéronautique dans le but de soutenir la généralisation de l'usage du français dans les milieux de travail.

Au cours de l'exercice 1997-1998, quatre ouvrages linguistiques et terminologiques ont été publiés : le *Répertoire des avis terminologiques et linguistiques*, le *Vocabulaire de la production de l'eau potable et du traitement des eaux usées*, le *Vocabulaire de l'imagerie médicale*, le *Vocabulaire des termes de gestion des soins de santé*.

Trois manuscrits ont été déposés au Service des communications pour publication : le *Lexique illustré des luminaires* comportant plus de 100 petites illustrations et accompagné de trois grandes affiches présentant les luminaires d'intérieur, le *Recueil des chroniques en transport routier*, le *Lexique de la palettisation*. La production d'un nouveau vocabulaire dans le domaine de l'eau a été annulée. De plus, l'Office a collaboré à la production du *Vocabulaire anglais-français des termes juridiques* étudiés par la Commission de terminologie juridique du ministère de la Justice.

Le contenu de tous ces produits terminologiques préparés en marge du GDT a été consigné dans le *Grand dictionnaire terminologique*. Ces produits terminologiques sont également en vente aux Publications du Québec. Ces publications constituent la dernière cuvée de produits traditionnels de l'Office ; désormais, tous les produits terminologiques seront faits à partir d'extraits du GDT pour diffusion sur des supports électroniques ou imprimés.

Pour ce qui est des produits d'implantation, l'Office a publié au cours de l'exercice 1997-1998, une affiche concernant la presse plieuse hydraulique et a fait mener des travaux portant sur la rectifieuse plane. Le « coffre à outils » est en préparation. Le projet d'affiche sur la presse à emboutir hydraulique a été annulé.

## 2. Correction orthographique du GDT

En 1997-1998, l'Office a poursuivi l'opération de correction orthographique des fiches du GDT. L'objectif était de réviser les entrées anglaises de 600 000 fiches pour dépister et supprimer les erreurs orthographiques. Au total, 7746 fiches (entrées anglaises) ont fait l'objet de correction. Cette opération a pu être menée à terme de façon économique grâce au développement d'applications informatiques à cet effet.

### **C. Révision des procédés de travail en recherche terminologique**

Revoir les procédés de travail en recherche terminologique et réorganiser la chaîne de production constituent la troisième cible pour faire du GDT, un centre de référence terminologique dans la francophonie au début du troisième millénaire.

À cette fin, l'Office avait prévu dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de ses produits et services analyser différents sous-systèmes de production terminologique dans le but d'améliorer le contrôle de la qualité. Les conclusions de l'analyse d'un premier sous-système, portant sur le traitement et le signalement des sources de références des données bibliographiques sur les fiches de terminologie, l'ont amené à réorienter les activités prévues vers une révision en profondeur de la méthodologie de travail en terminologie qui n'avait pas été remise en question depuis le début de la décennie 80, malgré des changements majeurs qui ont affecté la production terminologique. Une politique linguistique devait également faire l'objet de mise à jour en vue de l'harmoniser avec les nouvelles orientations de production terminologique décidées à l'Office. Il s'agit de l'*Énoncé d'une politique relative à l'emprunt de formes linguistiques étrangères*.

Les objectifs fixés n'ont été atteints que partiellement. En effet, de nouvelles orientations pour la production terminologique ont été décidées et elles ont été entérinées par le Conseil des membres de l'Office en avril 1998, en même temps qu'une nouvelle politique éditoriale qui définit les options terminologiques et terminographiques du GDT et qui orientent et encadrent toute la production terminologique de l'Office. Les jalons posés dans ces deux documents ont une valeur stratégique d'une grande importance pour la conduite des réflexions méthodologiques dans lesquelles plusieurs terminologues sont engagés et qui devraient se terminer en 1998. Pour ce qui concerne la révision de la politique sur l'emprunt, le groupe de travail qui a été créé à cette fin a conduit les réflexions sur la problématique de l'emprunt au Québec, les principes directeurs, la typologie des emprunts et l'emploi de formes néologiques modernes. Il a mené également une large consultation auprès de linguistes, lexicographes et spécialistes de l'emprunt au Québec et dans d'autres pays francophones. La révision de l'énoncé se poursuivra en 1998-1999.

### **D. Soutien aux commissions linguistiques des ministères et organismes**

Soutenir les actions terminologiques dont les ministères et organismes sont responsables en vertu de l'article 116 de la Charte de la langue française et

assurer la coordination sur le plan national et international avec les autres organismes de normalisation et de terminologie constituent le quatrième objectif opérationnel que déploie l'Office pour faire du GDT un instrument puissant et adapté aux besoins de ses clients dont ceux de l'Administration.

#### ***1. Soutien aux commissions linguistiques***

En effet, le législateur, en révisant en 1996 la Charte de la langue française, a voulu faire en sorte que l'Administration exerce le rôle exemplaire et moteur qui lui incombe à l'égard des objectifs de la Charte. C'est pourquoi, les ministères et organismes ainsi que l'Office peuvent instituer des commissions linguistiques qui ont pour mission « d'assister les ministères et organismes en matière d'amélioration de la qualité de la langue française » ; et « de relever, dans le domaine qui leur est désigné, les lacunes terminologiques ainsi que les termes et expressions qui font difficulté et d'indiquer ceux qu'elles préconisent. ».

La réalisation de cet objectif opérationnel aurait dû engendrer le soutien à la création de trois commissions linguistiques, la révision de l'*Énoncé de politique portant sur les critères d'officialisation* et l'élaboration d'un *Guide de la pratique de l'officialisation*, ce dernier regroupant les activités prévues dans la loi en vue d'une normalisation ou d'une recommandation de termes par l'Office et leur diffusion subséquente dans l'Administration, le tout harmonisé avec les nouvelles orientations de l'Office en matière de production terminologique.

Au cours de l'exercice financier, deux ministères et organismes, le ministère de l'Éducation et la Régie des rentes du Québec ont manifesté leur intention de déployer une activité terminologique dans le sens des préoccupations énoncées dans la Charte de la langue française. Mais aucune commission linguistique n'a été créée et aucun chantier terminologique n'a encore été mis en œuvre. Un projet d'*Énoncé de politique sur les critères d'officialisation* a été préparé, mais il n'a pu être mené à terme compte tenu des ajustements requis pour harmoniser les activités d'officialisation avec les *Orientations* et la *Politique éditoriale du Grand dictionnaire terminologique*. Quant au *Guide de la pratique de l'officialisation*, sa réalisation dépend d'un préalable, soit l'énoncé de nouveaux critères d'officialisation.

En vue de stimuler l'engagement des ministères et organismes pour assurer la qualité du français, l'Office a néanmoins présenté par la voie de sa présidente, à deux reprises au cours de l'année, une stratégie de travail concertée entre lui et les ministères et organismes. Il a formulé une offre de produits, de

services et il a présenté un cadre de partenariat en matière de production terminologique qui nécessitent un engagement et des ressources minimales de la part des ministères.

## **2. Commission de terminologie de l'Office**

Pour sa part, la Commission de terminologie de l'Office avait prévu tenir quatre séances de travail pour donner suite aux demandes d'officialisation qui lui seraient soumises et pour avaliser les travaux ainsi que la 4<sup>e</sup> édition du *Répertoire des avis terminologiques et linguistiques*.

La Commission de terminologie a ainsi tenu les quatre séances de travail prévues. Elle a étudié 83 projets d'avis qu'elle a soumis à l'Office : 43 avis de normalisation et 40 avis de recommandation ont été publiés à la Gazette officielle du Québec. La majorité des avis sont le résultat de la mise à jour d'avis anciens ou des travaux de la Commission de terminologie juridique; les autres portent sur divers secteurs d'activité stratégiques pour la francisation, notamment le domaine des technologies de l'information et de la communication, et découlent des demandes qui ont été acheminées à l'Office.

La 4<sup>e</sup> édition du *Répertoire des avis terminologiques et linguistiques* a été publiée. Le répertoire renferme les 1660 avis parus à la Gazette officielle du Québec depuis 1977 et les 4 énoncés de politique portant sur l'emprunt, les québécismes, la féminisation et les critères d'officialisation. Ce répertoire est en vente aux Publications du Québec. Le contenu de ce répertoire sera interrogeable dans le site Internet de l'Office de la langue française. Par ailleurs, tous les avis terminologiques sont consultables dans le *Grand dictionnaire terminologique* diffusé sur cédérom et dans Internet.

## **E. Développement des systèmes de la banque de terminologie**

Les principaux objectifs du développement des systèmes de la banque de terminologie étaient les suivants : effectuer l'extraction des données de différents fichiers pour permettre la sortie de l'ordinateur HP-3000, faire évoluer le système de production SAMI et le système des fichiers documentaires de la BTQ pour les adapter aux besoins évolutifs des utilisateurs et, finalement, développer des mécanismes permettant de suivre l'évolution des fichiers de terminologie et de soutenir les activités d'alimentation et de mise à jour.

Les données des fichiers Thésaurus et ORBE ont été extraites pour permettre la sortie du HP-3000 et des modalités provisoires d'alimentation et de mise à jour ont été établies dans l'attente de la livraison d'un nouveau système.

De nouvelles fonctionnalités d'interrogation des fichiers de terminologie permettent maintenant d'utiliser certains champs de gestion comme nouveaux paramètres et l'interface du poste de production SAMI a été modifiée en conséquence.

Des améliorations ont été apportées au fichier documentaire (numérotation automatique, modifications à l'interface pour la déclaration des fiches Sources) afin de faciliter sa gestion.

Des statistiques sur le contenu de la BTQ et sur le contenu du GDT ont été produites pour permettre d'avoir une vision globale du contenu des fichiers de terminologie et de pouvoir mieux suivre leur évolution.

Un programme de transfert des fiches Adepto-Nomino (système de dépouillement assisté par ordinateur) en fiches BTQ a été réalisé et un guide d'utilisation a été préparé à l'intention des utilisateurs.

## **II. Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques**

Moderniser et rendre conviviale la banque de terminologie en réalisant un plan de diffusion et de développement technologique afin de répondre à un public élargi représente l'un des objectifs les plus importants de l'année, car il constitue le fer de lance pour l'atteinte de l'objectif stratégique qui est de faire du *Grand dictionnaire terminologique* un centre de référence dans la francophonie dans un certain nombre de secteurs prioritaires. Par son projet de diffusion, l'Office souhaite répondre non seulement aux spécialistes de la langue qui forment sa clientèle traditionnelle mais également aux communicateurs et aux « écrivains » au sens large, c'est-à-dire aux personnes qui dans l'exercice de leur profession ont à faire régulièrement des communications écrites.

### **A. Diffusion du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT)**

Les objectifs visés par le projet de diffusion du *Grand dictionnaire terminologique* étaient les suivants : sélectionner un fournisseur pour la réalisation et la commercialisation de la banque de terminologie sur cédérom et dans Internet, assurer la conformité du produit aux exigences du cahier des charges, lancer les nouveaux produits à l'automne 97, établir une grille de tarification correspondant à la capacité de payer du marché actuel, établir un plan de commercialisation permettant la fidélisation de la clientèle traditionnelle de l'Office, soit les spécialistes de la langue et le développement de nouveaux marchés et, enfin, mettre en place des mécanismes de rétroaction pour le GDT diffusé dans Internet.

Un appel d'offres a été lancé selon une formule appelée « Proposition avec redevances », formule suivant laquelle l'Office fournit les données à diffuser tandis que le fournisseur assume, à ses frais, la réalisation technique et la commercialisation des produits, réinvestit une part des revenus dans le développement du produit et verse des redevances établies en fonction de l'importance des revenus bruts.

Un contrat a ainsi été signé avec la firme CEDROM-SNi et la *Banque de terminologie du Québec* est maintenant diffusée sous l'appellation de *Grand dictionnaire terminologique* en remplacement de l'ancien DOC de l'Office de la langue française. Les nouveaux produits sur cédérom et dans Internet ont été réalisés avec le logiciel de recherche utilisé par le fournisseur pour sa gamme de produits électroniques ; ils répondent aux exigences fixées et ont été lancés sur le marché à Montréal, à Québec et à Paris dans les délais prévus, soit à la fin de novembre 1997.

La tarification établie a permis de maintenir le coût du GDT sur cédérom au prix de l'ancien DOC (299 \$ et un prix spécial de lancement à 249 \$) tandis que différents forfaits sont offerts dans Internet à partir de 50 \$ afin de démocratiser l'accès aux ressources terminologiques. Un plan de commercialisation visant les clientèles cibles de l'Office a été établi et la promotion des produits a notamment été assurée par des publipostages et la présence dans des salons spécialisés. Par ailleurs, une première campagne de promotion a permis à tous les internautes d'avoir accès gratuitement au GDT pendant une période d'un mois tandis qu'une deuxième campagne a misé sur l'envoi d'une version de démonstration du GDT sur cédérom. Des mécanismes de rétroaction ont été mis en place dans la version Internet du GDT afin d'assurer le développement du produit en tenant compte des besoins des utilisateurs.

À la fin du mois d'avril 1998, les ventes s'élevaient à près de 225 000 \$, soit la vente de 673 copies du cédérom et de 197 abonnements au GDT dans Internet. Les résultats atteints se situent dans la fourchette des revenus anticipés.

## B. Assistance linguistique et terminologique

Offrir un service d'assistance terminologique et linguistique centré sur la diffusion et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) constitue le deuxième objectif de notre projet de diffusion. Ce service est articulé en deux volets : les consultations tarifées et le Téléphone linguistique. Il vise notamment à donner un accès personnalisé au GDT et aux autres ressources linguistiques de l'Office moyennant une tarification de 5 \$ l'appel par l'intermédiaire des terminologues de l'Office et à donner un accès

gratuit jour et nuit par télécopie à un répertoire de questions linguistiques, qu'elles soient d'ordre terminologique ou de langue générale.

### 1. Consultations tarifées

En 1997-1998, l'Office avait prévu répondre à 11 000 appels et répondre à un nombre similaire de questions. Il a préparé son offre de service en conséquence et il a établi des indicateurs notamment quant à la durée des appels (10 minutes par appel) et des recherches pour des questions sans réponse dans le GDT (2 h) et il s'est assuré que ces recherches donneraient lieu à l'enrichissement et à la mise à jour du GDT.

Les objectifs de cette réorganisation des consultations ont été globalement atteints même si le nombre d'appels reçus (7283 appels) est moins élevé que ce qui avait été prévu (11 000).

Le tableau suivant sur les indicateurs en témoigne :

Indicateurs	Prévisions	Réalisations
Nombre d'appels	11 000	7283
Nombre de consultations données	11 000	12 223
Nombre d'appels d'une durée de 10 minutes	8800 (± 80 %)	5170 (71 %)
Nombre de recherches d'une durée de 2 h	72 (100 %)	68 (94,5 %)
Nombre de nouvelles fiches consignées dans le GDT	±1650	479
Nombre de fiches mises à jour		2297

### 2. Téléphone linguistique

L'Office s'est fixé deux objectifs en ce qui concerne le Téléphone linguistique, soit de répondre à 75 000 appels provenant de tout le territoire québécois et d'enrichir le répertoire des enregistrements de 25 nouveaux sujets. Dans les faits, ce service d'information linguistique automatisé a permis de répondre à 58 000 appels. L'écart observé entre la prévision et la réalisation peut s'expliquer par la tempête de verglas qui a frappé la région de Montréal et qui a immobilisé plusieurs entreprises et organismes de l'Administration pendant quelques semaines, mais également par l'absence de promotion et de diffusion du répertoire des sujets traités par le Téléphone linguistique dans les six derniers mois de l'année.

Par ailleurs, le répertoire du Téléphone linguistique a été enrichi de 25 nouveaux sujets, ce qui porte leur nombre à 180.

La popularité du Téléphone linguistique ne se dément pas et afin d'en élargir la diffusion, une ver-

sion des textes adaptée pour l'écrit est également diffusée sur support magnétique. La Disquette linguistique est diffusée par Les Publications du Québec. Il semble qu'une bonne partie des anciens usagers du Service des consultations se soient tournés vers les outils dans lesquels ils trouvent directement réponse à la plus grande partie de leurs questions linguistiques et terminologiques.

### ***3. Réingénierie de l'assistance linguistique et terminologique***

Les objectifs visés par la réingénierie de l'assistance linguistique et terminologique, commencée au cours de l'année budgétaire 1996-1997, ont tous été atteints. L'implantation de la tarification a permis à l'Office non seulement d'atteindre les objectifs budgétaires fixés par le gouvernement, mais également d'orienter une partie des effectifs vers d'autres formes d'assistance, notamment vers l'implantation du français au travail dans la région de Montréal. Les revenus provenant des consultations tarifées ont permis de donner un accès gratuit, sur tout le territoire du Québec, au Téléphone linguistique. Le service des consultations est actuellement tout à fait accessible aux usagers en situation de travail dans la mesure où près de 60 % des 7283 appels reçus (représentant 12 223 questions) proviennent des entreprises, près de 15 % de l'Administration et près de 15 % des membres des professions langagières dont la plupart sont au service de l'entreprise québécoise ou de l'Administration. Il faut noter cependant que de nombreux ministères et organismes de l'Administration n'autorisent pas leur personnel à recourir au service des consultations tarifées, ce qui diminue la part relative de l'Administration dans l'utilisation du service. Par ailleurs, l'Office ne reçoit pratiquement plus de plaintes sur l'accessibilité du service, mais la tarification, qui semble maintenant bien acceptée par les usagers, constitue néanmoins un irritant pour certaines personnes.

## Cinquième partie

# La Direction de l'information et de l'administration

---

La Direction de l'information et de l'administration se compose de quatre services : celui des communications, celui de l'administration, celui de l'informatique et celui de la recherche et des ressources documentaires. À ces services s'ajoute l'unité du Secrétariat qui regroupe les services juridiques, l'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates aux ordres professionnels et la coopération internationale.

### I. Service des communications

#### A. La Francofête de mars 1998

La Francofête est une vaste opération annuelle de promotion du français et de la francophonie. Elle fut organisée par le Comité de coordination interministériel du français et de la Francophonie regroupant une dizaine d'organismes du gouvernement du Québec et des représentants de plusieurs organismes non gouvernementaux. Elle a connu un éclatant succès grâce à l'imposante participation de partenaires de tous les milieux et à l'adhésion de nouveaux commanditaires, au choix d'un porte-parole très connu et soucieux de l'importance de la langue française. Des ententes conclues avec la France, la Communauté française de Belgique et la Suisse romande qui organisent aux mêmes dates des activités similaires ont donné lieu à des retombées concrètes : échanges d'artistes, jumelages de villes, correspondances épistolaires entre des classes d'élèves. Parmi les nombreuses réalisations et activités de la Francofête, il faut retenir :

- l'encart du cahier thématique (700 000 exemplaires) dans six quotidiens du Québec (*La Presse*, *Le Soleil*, *Le Quotidien*, *Le Nouvelliste*, *Le Droit* et *La Tribune*) ;
- la distribution d'affiches (25 990) et de dépliants (24 700) dans les entreprises, les ministères et organismes de l'Administration ;
- la mise sur pied de nombreux concours et jeux (*Le français, une histoire de passion* dans six quotidiens du Québec, *Du français pour jouer avec les mots* dans les hebdomadaires du Québec), le concours international *Le mot d'or* (Coupe francophone des affaires) dans les cégeps, des concours de rédaction et de création littéraire, un concours dans le métro, un concours diffusé en simultané sur 4 radios (Radio-Canada, TRBF, Radio Suisse

romande et Radio-France) intitulé *Le Grand jeu du dictionnaire*, un concours dans l'Administration québécoise : *L'Administration publique communiqué en français*, des jeux sur la langue française à Radio-Canada « C'est bien meilleur le matin » et « l'opéra du métropolitain », des concours linguistiques à Sherbrooke, Chicoutimi ;

- la réalisation d'expositions thématiques à Montréal et à Québec ;
- la mise sur pied d'un grand spectacle au complexe Desjardins à Montréal produit par Avanti Ciné-Vidéo et retransmis en simultané à Télé-Québec et sur dix stations du réseau Radio Énergie et diffusé par la suite à TV5 et à Radio-Canada hors Québec ;
- la réalisation du jeu de piste de la Nuit du Web en francophonie ;
- les Mérites du français et les prix Jacques-Bouchard.

La onzième cérémonie de remise des Mérites du français au travail, en éducation, en informatique, dans la culture et les communications et dans le domaine de l'intégration linguistique des nouveaux arrivants à la culture francophone québécoise s'est tenue le 16 mars à Montréal au complexe Desjardins. Les Mérites ont été remis par l'Office de la langue française, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, et l'Union des artistes. On trouvera la liste des lauréats à l'annexe III.

La première remise des prix Jacques-Bouchard visant à reconnaître l'excellence en français dans la publicité a eu lieu au Spectrum de Montréal à l'occasion d'un débat thématique « Le français dans la publicité : respecté ou massacré ? ». Cette journée a été organisée en partenariat avec le Publicité-Club de Montréal. On trouvera la liste des lauréats à l'annexe IV.

#### B. La Dictée des Amériques

L'Office de la langue française a participé à la préparation de la Dictée des Amériques 1997 qui a eu lieu le 5 avril à l'Assemblée nationale et a assumé la supervision de la correction. Le jury était présidé par la présidente de l'Office de la langue française, le texte de la dictée était d'Arlette Cousture. Au cours

de l'année, la romancière Marie-Claire Blais a composé le texte de la 5<sup>e</sup> dictée (1998) et l'Office lui a apporté son soutien linguistique.

### C. Renseignements et accueil

Afin d'informer adéquatement le clientèle sur la Charte de la langue française, le Service des communications et les bureaux régionaux ont mis à la disposition des entreprises et du public en général un service de renseignements téléphoniques sur la Charte. Le service et les bureaux ont répondu au cours de l'année 1997-1998 à plus de 4500 appels venant de Montréal, du Québec, du Canada et des États-Unis dont plus de 1 000 par les bureaux régionaux.

### D. Le Téléphone linguistique et la Disquette linguistique

En collaboration avec le Service de la BTQ et des consultations, le service a fait partie du comité de rédaction et de révision des 25 nouveaux sujets et des mises à jour en plus de s'occuper de l'enregistrement en studio.

### E. Campagnes d'information

Deux campagnes d'information ont été réalisées : l'une sur la langue de travail auprès des entreprises de 10 à 49 personnes et l'autre sur l'usage et la qualité du français dans l'Administration. De plus, le service a fait la promotion de la nouvelle version du *Grand dictionnaire terminologique* accessible sur cédérom et dans Internet et du Téléphone linguistique.

### F. Les publications

Les publications de l'Office se partagent en deux catégories : les coéditions avec Les Publications du Québec et les éditions réalisées par l'Office. Dans la première catégorie, on trouve des produits commercialisés par Les Publications du Québec, entre autres : le *Vocabulaire des termes de gestion des soins de santé*, le *Vocabulaire de la production de l'eau potable et du traitement des eaux usées* et la 4<sup>e</sup> édition du *Répertoire des avis terminologiques et linguistiques*.

Dans la seconde catégorie, l'Office, au cours de l'année 1997-1998 a produit (éditique, conception graphique et impression) quelque 30 dépliants pour un total de plus de 178 000 exemplaires dont 24 700 pour la Francofête, des affiches notamment pour la Francofête quelque 25 000 et d'autres imprimés et des outils d'implantation.

De plus, l'Office a publié trois numéros du périodique externe *Terminogramme* n° 82 (printemps 97), n° 83 (été 97) et les nos 84 et 85 (hiver 98). Les Publications du Québec assument l'édition de ce périodique. *Infolangue*, revue trimestrielle d'informa-

tion sur la langue française est désormais éditée chez Publicor, division de Quebecor, elle est en vente en kiosque et dans les librairies et près de 6000 personnes sont abonnées. Ainsi, ont été publiés quatre numéros d'*Infolangue*, soit le volume 1 n° 3 (été 97), et n° 4 (automne 97) et les nos 1 et 2 du volume 2 (hiver 98 et printemps 98).

### G. Le site Internet de l'Office

Ouvert au public depuis un peu plus de deux ans, le site Internet de l'Office de la langue française (<http://www.olf.gouv.qc.ca>) avait accueilli plus de 90 000 visiteurs au 31 mars 1998. Le contenu du site vise à renseigner le public sur la législation linguistique et les différentes activités de l'Office qui en découlent. On y trouve notamment l'organigramme de l'Office, la liste de ses membres, l'énoncé de sa mission, son rapport annuel, des extraits de certains vocabulaires, entre autres, le *Vocabulaire d'Internet* et qui est régulièrement mis à jour, de même que des repères historiques rappelant des moments importants depuis la création de l'Office (voir la section « L'Office de la langue française »).

La section « La Charte de la langue française » offre au public le texte complet de la Charte et de ses règlements. Au cours de l'exercice les textes ont été remaniés afin d'inclure, notamment, les modifications apportées par le projet de loi 40 qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 1997. Certains aspects particuliers de la Charte touchant la langue du commerce et des affaires, la langue du travail et la francisation des entreprises sont l'objet de sous-sections particulières.

Une autre section présente au public « Les services et les produits de l'Office ». On peut y trouver d'une part des renseignements sur les services d'assistance à la francisation des entreprises et d'assistance linguistique et terminologique, d'autre part la liste des différents produits offerts par l'Office, notamment le *Grand dictionnaire terminologique* sur cédérom et dans Internet, les publications imprimées de l'Office, avec un lien vers le site des Publications du Québec à partir duquel on peut les commander, les magazines spécialisés de l'Office (*Infolangue* et *Terminogramme*), des chroniques linguistiques et terminologiques, la liste des sujets du Téléphone linguistique, ainsi qu'une Foire aux questions linguistiques et terminologiques.

Une section est également consacrée au « Français dans les technologies de l'information ». Elle vise à renseigner le public sur les outils disponibles pour travailler en français en informatique et sur l'inforoute de même que sur divers organismes œuvrant dans le domaine des industries de la langue.

Une dernière section est consacrée à la « Situation de la langue française au Québec ». On y présente en détail le bilan de la situation de la langue au Québec, avec tableaux et graphiques, de même que des indicateurs linguistiques.

Le site Internet de l'Office de la langue française sert également de véhicule de promotion à diverses activités et campagnes d'information de l'Office. Ainsi, au cours de l'exercice 1997-1998, on y a diffusé 14 communiqués de presse, publié les renseignements concernant le programme d'aide financière aux entreprises employant de 10 à 49 personnes, fait la promotion des Mérites du français, des prix Jacques-Bouchard dans la publicité et de la Francofête. On y a publié également le rapport complet des activités de 1996-1997.

Enfin, au cours de l'exercice, la révision du contenu et de la présentation du site Internet a été entreprise afin de le rendre plus convivial. Il offre en effet une mine de renseignements qu'il est impossible d'obtenir ailleurs. Il sera entre autres doté d'un outil de recherche afin d'en rendre la consultation plus facile.

## **II. Service de l'administration**

Le Service de l'administration assure la gestion des ressources humaines, financières et matérielles pour l'Office de la langue française, la Commission de protection de la langue française et la Commission de toponymie du Québec.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, le *Programme gouvernemental de départs volontaires à la retraite* a été mis sur pied et 10 personnes en ont bénéficié à l'Office de la langue française. Ces départs ont généré des économies de près de 400 000 \$ dans la masse salariale permettant à l'Office de répondre partiellement à l'objectif de compression de 754 500 \$ imposé par le Conseil du trésor. Sept postes vacants ont été abolis de façon à combler la différence de la compression. Au cours de l'année, 47 personnes ont adhéré, à différentes périodes, au *Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail* mis sur pied en juillet 1996 générant des économies de près de 122 000 \$ dans la masse salariale. De plus, l'Office a dépensé 148 077 \$ pour la formation de son personnel en 1997, ce qui lui a permis de dépasser de 30 % l'exigence de consacrer 1 % de la masse salariale à la formation du personnel imposé par la Loi favorisant le développement de la formation professionnelle. Les mécanismes ainsi que les suivis requis par cette loi ont été mis en application.

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail a poursuivi ses travaux. Il a fait réaliser un sondage auprès du personnel sur une politique de reconnaissance de la valeur du travail ainsi que sur la satisfaction à l'égard de l'emploi et sur le climat de travail. Le Comité a également amorcé une étude de faisabilité du télétravail et il a révisé le *Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail* en y apportant des assouplissements. Le Service de l'administration a coordonné les activités reliées à la Démarche d'amélioration continue des processus entreprise en 1997. Cinq processus ont fait l'objet d'une analyse au cours de l'année à l'Office.

Le Comité de santé et sécurité au travail a organisé une session de formation à l'intention du personnel en matière d'ergonomie. Plusieurs postes de travail ont fait l'objet d'ajustements et l'Office a fait l'acquisition de chaises ergonomiques pour l'ensemble du personnel. La « Directive relative à l'évaluation du rendement basée sur les résultats » a été révisée de façon à inclure le personnel de bureau. De plus, une politique de développement des ressources humaines ainsi qu'un code de déontologie ont été élaborés.

Enfin, le personnel des ressources humaines a été mis à contribution dans le cadre de la création de la Commission de protection de la langue française notamment en ce qui a trait à la dotation des nouveaux emplois ainsi qu'aux mécanismes administratifs requis comme l'organigramme et le suivi des effectifs. Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif de l'Office par direction et par catégorie d'employés au 31 mars 1998. De 230 qu'il était au 1<sup>er</sup> avril 1996, l'effectif autorisé de l'Office est passé à 243 au 1<sup>er</sup> avril 1997. Cette augmentation s'explique par l'ajout de 25 ETC (employés à temps complet) supplémentaires et par la suppression de 12 ETC comme suite aux mesures de départ assisté à la retraite au cours de l'année 1996-1997. Par ailleurs, au cours de l'année 1997-1998, 34 postes ont été supprimés à l'Office. Cette diminution s'explique par le transfert de 22 postes à la Commission de protection de la langue française lors de sa création en septembre 1998, par la suppression de 10 postes comme suite au *Programme de départs volontaires à la retraite* et par le transfert de 2 postes vacants à d'autres organismes.

## EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 1998

Direction	Hors cadres	Cadres	Professionnels	Technicien et assimilés	Employés de bureau	Total
Bureau de la présidente	1		1		2	
Direction de la francisation		4	61	2	19*	86
Direction des services linguistiques		3	31	2	5	41
Direction de l'information et de l'administration		3	29	23	14	69
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>121</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>198</b>

\*dont 5 postes à temps partiel (21 heures par semaine)

Dans le domaine des ressources financières, les mécanismes budgétaires requis par la création de la Commission de protection de la langue française ont été mis sur pied, notamment l'établissement du budget ainsi qu'un suivi budgétaire mensuel détaillé. La création de ce nouvel organisme a entraîné un doublement des activités en matière de gestion des ressources financières. De plus, le registre de désignation de pouvoirs en gestion financière a fait l'objet d'une révision. Lors de la création de la Commission de protection de la langue française, l'Office a transféré un budget de 539 500 \$ à cet organisme correspondant aux dépenses de rémunération et de perfectionnement du personnel affecté au traitement des plaintes.

Le tableau qui suit fait état du budget et des dépenses pour l'année 1997-1998. Le budget est passé de 16 113 500 \$ au 1<sup>er</sup> avril 1996 à 16 882 100 \$ au 1<sup>er</sup> avril 1997.

### ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES DE L'EXERCICE 1997-1998

Catégories	Budget *		
	Original	Modifié	Dépenses
Rémunération	12 393 100	12 304 459	12 186 159
Fonctionnement	4 241 300	4 140 702	3 780 943
Capital			
Matériel et équipement	1 000	222 339	234 986
Transfert			
Subventions aux centrales syndicales	225 000	225 000	225 000
Autres subventions	15 700	315 700	174 700
Prêts, placements et avances	6 000		
<b>TOTAL</b>	<b>16 882 100</b>	<b>17 208 200</b>	<b>16 601 788</b>

\* Inclut la Commission de toponymie du Québec.

En ce qui a trait à la gestion des ressources matérielles, la principale activité a consisté à réaliser les travaux relatifs au transfert de l'Office de la langue

française et de la Commission de protection de la langue française dans un même édifice. La Société immobilière du Québec a en effet proposé de reloger dans un édifice lui appartenant le personnel des deux organismes à Montréal, en faisant ainsi économiser des sommes appréciables au gouvernement au chapitre des loyers. Les plans d'aménagement ainsi que le transfert de la Commission ont été réalisés au cours de l'année. Quant à l'Office de la langue française dont le déménagement est prévu à l'automne 1998, les travaux liés à la planification des espaces ont été réalisés. Il s'agit d'un projet d'envergure supposant la rénovation complète d'un édifice.

Enfin, un plan de redressement de la situation linguistique en matière d'étiquetage des équipements à l'Office et d'acquisition de matériel a été mis en application.

### III. Le Service de l'informatique

Au cours de l'exercice 1997-1998, le service a complété l'installation des équipements bureautiques de façon à ce que les employés aient accès à un micro-ordinateur à leur poste de travail. Le service s'est également assuré que, même en région, les employés puissent atteindre les différents systèmes informatiques requis pour leur travail. Le service a aussi procédé à la réorganisation technologique pour la Commission de protection de la langue française lors de son déménagement rue Sherbrooke. De plus, le service a travaillé en étroite collaboration avec la Commission de toponymie afin qu'elle puisse travailler avec de meilleurs outils.

Du point de vue télécommunications, le service a repensé au complet l'infrastructure à la suite du remplacement du mini-ordinateur HP3000 qui avait été mis en service en 1979. Pour le développement des applications, le système de suivi des données de francisation a été modifié de façon à s'adapter aux nouvelles technologies. Cette version préliminaire, mais fonctionnelle, sera complétée au cours du prochain exercice. Le système de francisation des technologies de l'information a été migré à Access 7.0 en même temps que des améliorations ont été apportées. Le

développement du nouveau système des plaintes de la Commission de protection de la langue française a débuté. Le service a aussi travaillé à la création d'un premier Intranet à l'Office.

En ce qui concerne la terminologie, plusieurs améliorations ont été réalisées comme l'ajout de la possibilité d'interroger par domaine et code de document, la création de divers outils de gestion et de statistiques. Les systèmes NOMINO et l'interface SAMI ont été améliorés.

Le service a également implanté un guichet unique des demandes. Ce guichet unique, en plus d'aider le personnel du service, permet de mieux répartir le travail parmi les techniciens et d'assurer un meilleur suivi des demandes et ainsi accélérer le règlement de problèmes, de partager les solutions et de ne plus perdre de demandes. Pour l'avenir, ce système va aussi permettre d'orienter la formation des employés et les modifications à apporter aux points faibles des réseaux de l'Office.

Le Service de l'informatique a aussi participé à la mise sur pied du Banc d'évaluation technolinguistique de logiciels (Betel). Beaucoup d'efforts ont été faits pour l'optimisation des réseaux Québec-Montréal et les régions. Enfin le service assure le dépannage à tous les usagers de l'Office et de la Commission de protection de la langue française.

#### **IV. Le Service de la recherche et des ressources documentaires**

##### **A. Études et recherches**

Les travaux réalisés durant le dernier exercice par le personnel du Service de la recherche et des ressources documentaires ou à son instigation ont surtout servi à soutenir les actions de l'Office en matière de francisation. En effet, le plupart de ces travaux ont trait à l'évaluation de programmes, d'activités, des produits et services de l'Office et visent la plus grande efficacité et la plus grande efficience possible de ses actions. Outre ces travaux et la production d'indicateurs de suivi de gestion, il faut souligner la participation active de l'Office aux études sur l'affichage commercial à Montréal, études qui ont pour but avoué de suivre, à la demande de la ministre responsable de l'application de la Charte, l'évolution de la situation linguistique dans ce domaine. Enfin, le service a tenté dans la mesure du possible de contribuer à la réflexion et à la recherche sur les enjeux du français au Québec et au sein de la francophonie. Mentionnons à titre informatif que l'équipe de recherche ne compte que 4 professionnels de recherche.

##### ***1. Étude réalisée en vue de déterminer les paramètres pouvant conduire les entreprises en application de programme depuis plus de dix ans à se conformer aux objectifs de la Charte***

Cette question des entreprises en application de programme depuis 10 ans et plus n'est pas nouvelle à l'Office de la langue française. Elle faisait déjà partie des objectifs opérationnels retenus dans sa planification triennale 1995-1998. La proposition de politique linguistique qui découle du rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française a aussi traité de ce dossier.

Le Service de la recherche et des ressources documentaires a été saisi du dossier. Il a reçu le mandat de déterminer les paramètres pouvant conduire les entreprises en application de programme depuis plus de dix ans à se conformer dans un avenir rapproché aux objectifs de la Charte, soit en complétant les éléments de leur programme de francisation, soit en obtenant leur certificat de francisation.

La recherche qui a été menée sur cette question a donné lieu à un rapport d'analyse où sont proposées des stratégies d'intervention adaptées à la situation de ces entreprises. Les recommandations avancées feront l'objet d'un suivi de la part du service, que ce soit sous forme d'évaluations à cet effet ou d'indicateurs de suivi de gestion.

##### ***2. Études relatives aux moyens retenus pour favoriser l'implantation de la terminologie française***

###### **a. Études portant sur l'implantation de la terminologie normalisés ou recommandée**

Le processus de normalisation de la terminologie est prévu par la Charte de la langue française et rend obligatoire l'emploi de cette terminologie normalisée (art. 113a, 116 et 118). Après 20 ans d'activités de normalisation et de diffusion de cette terminologie normalisée ou recommandée, une évaluation de l'impact de ces activités sur l'utilisation de ces terminologies s'imposait. Aussi, au cours du précédent exercice, un ambitieux programme de recherche avait été mis sur pied : il avait entre autres pour objectif d'étudier les retombées de ces activités dans le domaine des pêcheries, dans le domaine du transport et dans le domaine de l'éducation.

Les travaux se sont poursuivis dans les trois domaines durant le présent exercice. Dans le cas de l'éducation et des pêcheries, il y a eu remise de rapports qui devraient faire l'objet d'autant de publications durant le prochain exercice. Dans le cas du transport, les travaux devraient se solder par la production d'une thèse de doctorat.

## **b. Étude de l'impact des outils d'implantation sur l'usage de la terminologie française par les travailleurs du secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale**

Dans le but d'aider à l'implantation de la terminologie française dans les milieux visés, des outils d'implantation sous forme d'affiches, de micro-lexiques et de fiches contextuelles sont conçus à l'intention des travailleurs. La conception de ces outils nécessite beaucoup de ressources humaines et matérielles et ce, depuis plusieurs années. Il était dès lors approprié d'évaluer l'impact réel de ces outils sur l'usage de la terminologie française par les travailleurs visés. C'est donc dans ce but que l'amorce de cette démarche d'évaluation dans le secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale où les outils d'implantation n'étaient pas encore diffusés a été décidée. Après un important travail théorique et une première investigation du secteur, force a été de constater que ce secteur n'était pas nécessairement le meilleur pour amorcer ce genre d'étude, du fait que les entreprises qui s'y trouvent sont très spécialisées, que chacune a un outillage adapté au produit réalisé et que les travailleurs œuvrent dans un environnement qui ne se prête pas à une réelle diffusion de tels outils. Une décision devrait être prise par la direction de l'organisme en début d'exercice quant à la poursuite ou à une possible réorientation du projet dans ce secteur.

## **B. Évaluations de divers produits ou activités de l'Office**

### **1. Évaluation de *La francisation en marche et estimation du lectorat potentiel d'Infolangue***

La revue *La francisation en marche* a été transformée en *Infolangue* au cours du dernier exercice. Une évaluation du produit avait alors été menée de façon à mieux connaître les abonnés de ce périodique, de s'enquérir de leur attentes quant à son contenu, de recueillir leurs opinions sur la périodicité et la présentation de la revue et, enfin, d'en estimer le lectorat potentiel. À partir de données recueillies au cours de ce dernier exercice, il y a eu analyse, production d'un rapport sommaire et estimation du lectorat potentiel du périodique visé.

### **2. Étude de l'efficacité du formulaire du rapport triennal des entreprises sur l'évolution de l'utilisation du français**

Les entreprises certifiées doivent produire tous les trois ans un rapport faisant état de l'utilisation qui y est faite du français. Un formulaire spécialement conçu pour cette opération a donc été expédié aux

entreprises visées. Il a semblé opportun d'en évaluer l'efficacité après une première expérimentation, de chercher à connaître la réaction de ces mêmes entreprises à l'égard de ce formulaire. Un mandat d'évaluation a donc été confié en ce sens au Service de la recherche et des ressources documentaires. L'étude comportait trois volets : un examen statistique du contenu des rapports reçus, une consultation du personnel de la Direction de la francisation et enfin une entrevue téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de représentants d'entreprises ayant eu à remplir ledit formulaire.

Une analyse des données recueillies a été réalisée et un certain nombre de recommandations ont été formulées aux responsables de l'opération afin d'améliorer le formulaire visé de manière à en faciliter l'utilisation.

### **3. Évaluation de la campagne *Le français s'affiche***

Un important programme de communication sur la langue française a été conçu à la demande de la ministre responsable de l'application de la Charte. Dans ce cadre, une campagne d'information visant plus particulièrement le milieu du commerce et des affaires fut réalisée ; elle avait pour titre *Le français s'affiche* et comprenait plusieurs volets, soit l'insertion de publicité dans les médias destinés au milieu des affaires, la distribution postale d'une brochure d'information aux entreprises, la publication d'articles dans des revues spécialisées et diverses interventions de relations publiques.

Dans le but de faire l'évaluation des retombées de cette campagne, deux approches différentes ont été retenues. L'affichage d'un échantillon de commerces situés dans l'Île-de-Montréal a été observé pour voir si des changements avaient été apportés à leur affichage extérieur suite à cette campagne et si, le cas échéant, ces modifications lui étaient attribuables. Un certain nombre de représentants d'entreprises visées par cette campagne ont été joints par téléphone afin d'évaluer la notoriété de la campagne et leur degré de connaissance de la Charte. Un rapport d'analyse a été remis aux responsables de cette campagne.

### **C. Production d'indicateurs de suivi de gestion**

À la suite des recommandations du Vérificateur général, l'Office a décidé de se doter d'un tableau de bord de gestion. Dans ce but, un certain nombre d'indicateurs ont été élaborés concernant, entre autres, le suivi du processus de francisation des entreprises et des organismes, le traitement des plaintes qui relèvent du mandat de l'Office, l'utilisation du service de consultations linguistiques et terminologiques, l'adminis-

tration des examens de français, l'évolution des demandes de renseignements relatifs aux différentes dispositions de la Charte et, enfin, le suivi des activités des deux bibliothèques. D'autres indicateurs seront élaborés au cours du prochain exercice pour ensuite intégrer le tout dans un tableau de bord de gestion.

#### **D. Étude sur l'affichage commercial**

À la demande de la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, l'Office de la langue française, le Conseil de la langue française et la Commission de protection de la langue française ont réalisé pour une troisième année consécutive une étude portant sur l'affichage commercial extérieur à Montréal.

Le travail de formation des observateurs a été réalisé en collaboration par du personnel des trois organismes. La coordination des observateurs, la préparation, ainsi que le traitement des données ont été assumés par du personnel de l'Office. L'affichage de quelque 2000 commerces de l'Île-de-Montréal a été observé. Ainsi, il a été possible de constater une certaine stabilité de l'unilinguisme français dans les messages observés et une baisse significative de l'unilinguisme anglais, plus particulièrement dans la zone ouest. Ces résultats ont été consignés dans un rapport rédigé et diffusé par le Conseil de la langue française.

Parallèlement à cette étude, le service a aussi tenté de valider la méthodologie actuellement utilisée pour observer l'affichage des commerces. En ayant recours à différentes stratégies d'observation, le service en arrive à la conclusion que la façon de déterminer le message observé est capitale et conditionne en quelque sorte la place attribuée aux langues en présence. Ces recherches devraient permettre une meilleure estimation de la situation de la langue d'affichage à Montréal et de son évolution au fil des nouvelles enquêtes.

#### **E. Autres travaux de recherche**

##### ***1. Étude sur les besoins de formation linguistique des allophones en milieu de travail***

Cette recherche a pu être menée à terme grâce à une subvention de l'ancien ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration. Ce programme de recherche visait à préciser les besoins linguistiques des immigrants allophones et de déterminer les meilleurs moyens de combler ces besoins. La collecte des données avait été réalisée lors d'exercices financiers précédents. Elle comportait des groupes de discussion avec des immigrants fonctionnels en français et en anglais, un sondage téléphonique auprès d'im-

migrants non fonctionnels en français et en anglais et des entrevues semi-dirigées auprès de cadres d'entreprises qui avaient eu à embaucher des immigrants au cours des deux dernières années précédant l'entrevue.

L'analyse de ces données avait déjà donné lieu à deux communications au Congrès de l'ACFAS. Le rapport d'analyse *Les besoins de formation linguistique des allophones en milieu de travail* a été complété au cours de l'exercice. Entre autres, il en ressort que les employeurs favorisent le bilinguisme de leurs employés, que les petites entreprises ayant du personnel non francophone s'intéressent peu à la francisation de ce personnel, que les cours apparaissent le moyen le plus efficace pour apprendre le français et que la motivation personnelle et l'utilisation fréquente du français constituent les premières conditions d'un apprentissage réussi.

##### ***2. Compilation de données démolinguistiques relatives aux municipalités reconnues en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française***

L'Office de la langue française a le devoir de reconnaître certaines municipalités du Québec en vertu de l'art. 29.1 de la Charte de la langue française. Pour mener à bien cette activité, l'Office s'appuie sur les données démolinguistiques tirées des recensements menés tous les cinq ans par Statistique Canada.

C'est dans ce contexte que le Service de la recherche et des ressources documentaires a été amené à colliger pour les municipalités visées les données démolinguistiques récemment publiées, plus particulièrement celles ayant trait à la langue maternelle et à la langue parlée à la maison. Le document qui a résulté de cette opération comprend les données relatives à la langue maternelle pour les cinq derniers recensements et celles relatives à la langue parlée à la maison pour les trois derniers.

##### ***3. Autres recherches***

Un certain nombre de recherches internes ont aussi été conduites par le personnel du Service de la recherche et des ressources documentaires. Parmi ces recherches, il nous faut mentionner une étude visant à connaître l'opinion du personnel de l'Office à l'égard du bulletin d'information interne *Hebdo Express* et une autre visant à évaluer la satisfaction du personnel de l'Office à l'égard des rencontres d'information organisées par la direction de l'organisme ; il nous faut aussi ajouter la réalisation d'un sondage auprès du personnel de l'Office sur la mise en œuvre éventuelle d'une politique de reconnaissance, sur leur satisfaction au travail et sur leur perception du climat de travail au sein de l'organisme ; il faut enfin compléter

ce portrait en soulignant le travail d'analyse relatif à la provenance des plaintes et à son évolution au fil des ans, ainsi que celui consacré à la préparation de plusieurs questionnaires en vue d'évaluations futures ex. : notoriété du cahier spécial portant sur la Francofête encarté dans *La Presse* ; raisons de non-réabonnement de la part des ex-abonnés à *Terminogramme* ; impact du changement de nom et des nouveaux contenus introduits dans *Infolangue*.

## F. Contribution à la réflexion et à la recherche sur les enjeux de la langue française

Cette contribution a pu être réalisée grâce à deux canaux de communication très différents. D'abord, il y a le bulletin *Terminogramme* dont le Service de la recherche et des ressources documentaires a assuré la production. Trois numéros ont été réalisés au cours de l'exercice. Le premier a abordé la question des enjeux linguistiques reliés aux activités sportives pour différentes sous-populations (sportifs, entraîneurs, bénévoles et spectateurs), différentes aires de diffusion (locales, nationales et internationales) et différents aspects (activités centrées sur l'excellence et la performance ou fondées sur une motivation de divertissement).

Le deuxième traite des défis linguistiques en environnements urbains. À partir de contributions d'auteurs d'horizons divers, il en ressort que les villes jouent et joueront un rôle décisif pour l'avenir des langues, du fait de la convergence des trajectoires et de la complexité des interactions, des pratiques et transactions langagières qu'elles supposent et du respect qu'elles commandent.

Dans le troisième numéro, il fut décidé de s'appuyer sur le constat de l'omniprésence planétaire des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour aborder la question des solutions et des applications auxquelles les NTIC donnent accès, plus particulièrement la problématique de francisation des technologies de l'information dans la perspective plus large du plurilinguisme.

Ensuite, il y a l'organisation du colloque spécial « Langues et mutations identitaires et sociales » dans le cadre du congrès de l'ACFAS qui avait pour objectif d'examiner certains changements marquants dans la société québécoise actuelle et les conséquences qu'ils entraînent ou peuvent entraîner. En réunissant des chercheurs universitaires intéressés de près ou de loin par ces questions, nous avons voulu profiter des convergences interdisciplinaires qui se sont développées au cours des années pour favoriser une certaine mise à niveau des interventions sur les langues en contact au Québec, plus particulièrement dans les milieux de travail visés.

## G. Gestion des ressources documentaires

L'Office gère deux bibliothèques à l'intention de son personnel, des entreprises, des chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction, et du grand public.

Au cours de l'exercice 1997-1998, 12 238 usagers se sont prévalus des services qu'elles offrent. De ce nombre, 1422 venaient de l'extérieur. Durant cette période, les collections des bibliothèques se sont enrichies de 790 documents terminologiques ou paraterminologiques. De plus, les bibliothèques se sont abonnées ou réabonnées à 135 journaux ou périodiques.

Les réalisations du service se résument de la manière suivante :

	Montréal	Québec	
SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES	N	N	Total
Prêt des documents	2 990	6 986*	9 976
Prêt entre bibliothèques	1 377	1 035	2 412
Références	1 521	1 176	2 697
Téléférences	50	33	83
Renseignements sur publications de l'OLF	742	103	845
Formation à l'utilisation de documents électroniques	35	1	36
Localisation des documents	3	33	36
<b>TOTAL</b>	<b>6 718</b>	<b>9 367</b>	<b>16 085</b>

\* L'écart entre les prêts de documents est essentiellement dû aux prêts de périodiques que la bibliothèque de Québec possède en grand nombre.

Le service a poursuivi l'automatisation de ses activités en acquérant le module circulation, ce qui lui permet de gérer les opérations liées au prêt des documents.

Le service a rédigé 3 articles pour la section « Bloc outil », et la chronique « Carnet d'adresses » dans le périodique *Infolangue*. De plus le service a compilé quelque 105 bibliographies durant l'exercice 1997-1998.

## H. Gestion documentaire

Les travaux réalisés dans ce secteur sont à la fois marqués par la consolidation et le développement du système de gestion documentaire (SGD). En effet, en plus d'assurer la formation au SGD et le suivi des activités de gestion documentaire, il faut mentionner la création ou la recodification de quatre nouvelles unités documentaires, l'intégration, pour consultation, de la base de données du SGD aux deux réseaux locaux, les corrections apportées, à la demande des Archives nationales ou à la suite de la mise à jour du

*Recueil de délais de conservation des documents communs des ministères et organismes gouvernementaux, au Calendrier de conservation de l'Office en vue de son approbation.*

## **V. Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission de toponymie et à la Commission de protection de la langue française**

### **A. Soutien administratif et technique**

Les membres de l'Office se sont réunis 14 fois au cours de l'exercice 1997-1998.

### **B. Application de l'article 46**

Il appartient à l'Office de recevoir les plaintes au sujet de l'application de l'article 46 de la Charte de la langue française qui interdit à un employeur d'exiger la connaissance d'une langue autre que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance d'une autre langue. Au début de l'exercice 1997-1998, 25 dossiers étaient en attente d'un règlement, et au cours de l'exercice, 19 dossiers ont été inscrits, ce qui portait le nombre de dossiers à 44. De ce nombre, 11 ont fait l'objet d'un désistement, 1 a été classé sans suite et il n'y a eu aucune décision sur le fond. Au 31 mars 1998, il restait 32 dossiers en attente.

## **VI. Évaluation de la connaissance du français**

L'Office administre les examens de français que doivent passer certains candidats et candidates pour obtenir un permis d'exercice d'un ordre professionnel, selon l'article 35 de la Charte. Au cours de l'exercice, la division a tenu 110 séances et a administré ainsi 937 examens, 430 personnes ont réussi l'examen soit 45,9 %. Conformément à une entente entre l'Office, la Société de l'assurance automobile et le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, 5 séances ont eu lieu et 5 personnes se sont présentées à l'examen, de ce nombre 4 ont passé l'examen avec succès soit 80 %. Selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, la division de l'Office a tenu 7 séances et a administré 7 examens pour les organismes de l'Administration, il y a eu 4 réussites soit 57,1 %. Selon l'article 38 de la Charte de la langue française, l'Office a accordé 24 renouvellements de permis temporaires et en a refusé 10.

## **VII. Coopération internationale**

L'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux de divers organismes

internationaux et il coordonne les principales ententes de coopération (missions et stages) dans le domaine linguistique et terminologique, de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

### **A. Coopération bilatérale et multilatérale**

En ce qui concerne le rayonnement sur le plan international, le dossier de la coopération bilatérale et multilatérale est certainement le plus important. L'action de l'Office dans ce dossier vise à développer des liens avec des partenaires internationaux importants et s'articule autour des deux orientations suivantes, dont il s'est doté pour la période 1998-2001, et qui s'inscrivent dans l'axe de la promotion et de développement du français :

- faire la promotion, au Québec et à l'étranger, de la politique linguistique du Québec et de son expertise en aménagement linguistique et en terminologie ;
- soutenir le développement du français et plus particulièrement du français scientifique et technique, ainsi que promouvoir son utilisation dans les nouvelles technologies de l'information et les industries de la langue, plus particulièrement dans les autoroutes de l'information.

Au cours de l'année 1997-1998, les principales actions de coopération de l'Office, qui visaient à atteindre de nombreux objectifs liés à la mission de l'organisme, se sont inscrites dans ces deux grandes orientations. Ainsi des missions et des activités de coopération ont été réalisées dans les domaines de la terminologie, de la promotion de la langue française et des produits de l'Office, des aspects linguistiques des pratiques intégratives, de l'évaluation technolinguistique des logiciels, des industries de la langue. L'Office a également participé à un colloque international dans le domaine de la terminologie, à une réunion du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint), à des rencontres téléphoniques du Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil), ainsi qu'aux travaux du Comité technique 37 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). La présidente de l'Office a de plus participé, en juin 1997, à titre de secrétaire générale du Riofil, aux travaux du Comité de programme Culture et Communication de l'Agence de la Francophonie.

Sur le plan des relations institutionnelles, l'Office a en novembre 1997, participé pour la première fois à la rencontre annuelle des Conseils et organismes de la langue de France, de Suisse, de la Communauté française de Belgique et du Québec. Au cours de cette réunion, a été adoptée une entente quadripartite portant sur la réalisation d'activités conjointes dans le

cadre des opérations de sensibilisation à la langue française menées par les quatre gouvernements, chaque année, autour du 20 mars. Dans le domaine des technologies de l'information, l'Office a participé activement aux travaux du Groupe franco-québécois sur la normalisation et la francisation des technologies de l'information et des inforoutes (groupe Notial).

## **B. Coopération des organismes de terminologie**

L'Office a toujours souhaité maintenir et développer des liens avec la francophonie, notamment avec la France en matière de corpus de la langue et avec des groupes ou institutions qui s'occupent de la préparation et de la diffusion de normes terminologiques. Au cours de 1997-1998, il devait établir une nouvelle concertation avec la France étant donné la création en France d'un nouveau dispositif d'enrichissement de la langue française et il devait participer, en tant que membre observateur, à un certain nombre de travaux effectués par le sous-comité de l'ISO/CEI/JCI dans le domaine des technologies de l'information.

L'Office de la langue française et la Délégation générale à la langue française ont signé en 1997-1998 un projet de collaboration qui s'inscrit dans une volonté d'harmonisation linguistique entre la France et le Québec. Cette harmonisation, pour la France, concerne les travaux de normalisation de commissions spécialisées de terminologie et de néologie. Cette harmonisation, pour le Québec, concerne surtout les travaux terminologiques menés à l'Office dans le cadre du développement du *Grand dictionnaire terminologique*.

De plus, des échanges portant sur l'officialisation terminologique ont été maintenus, sur le plan national et international, avec les organismes qui ont des activités d'officialisation, notamment la Communauté française de Belgique, le Bureau de la traduction du gouvernement fédéral, le Comité consultatif canadien-CSA/JTCI, sous-comité 1 (ISO-CEI) dans le domaine des technologies de l'information et le Bureau de normalisation du Québec.

Enfin, l'Office a participé aux travaux du Comité technique 37 de l'ISO (Terminologie: principes et méthodes). Un représentant de l'Office a participé à une réunion internationale de ce comité technique à titre d'expert canadien (le Québec n'étant pas lui-même membre de l'ISO).

De plus, l'Office a participé à la francisation de deux projets de normes internationales : l'une sur les catégories de données terminologiques, l'autre sur le *Vocabulaire de la terminologie*.

## **C. Réseau international de néologie et de terminologie (Rint)**

Membre fondateur du Rint, l'Office de la langue française assure également le secrétariat général de ce réseau qui regroupe une vingtaine de pays membres de la Francophonie.

En 1997-1998, le secrétariat général du Réseau a négocié l'entente annuelle avec l'Agence de la Francophonie. Il a préparé et organisé une réunion du Comité d'orientation du réseau au cours de laquelle le plan d'action a été approuvé. De plus, le secrétariat a également conçu et réalisé le site Internet du Rint (<http://www.rint.org>).

L'Office, siège du module québécois du Rint, a participé à la rédaction d'un numéro de la revue *Terminologies nouvelles* (n° 16) intitulé *Les enquêtes terminologiques* et portant sur l'implantation des terminologies. Par ailleurs, les travaux portant sur l'inventaire des ressources terminologiques se sont poursuivis et l'Office publiera en 1998 une nouvelle édition du répertoire intitulé *Inventaire des travaux de terminologie récents*, couvrant les années 1994-1997. Enfin, l'Office a publié, sous label Rint, un vocabulaire intitulé *Vocabulaire de la production d'eau potable et du traitement des eaux usées*.

## **D. Industries de la langue**

Les industries de la langue regroupent des entreprises qui offrent des services ou des produits liés au traitement informatique des langues tant écrites que parlées. Pour la langue écrite, on trouve les outils d'aide à la gestion documentaire et textuelle ou des applications de banques de données interrogeables en langue naturelle, des outils d'aide à la rédaction de textes (correcteurs orthographiques), des outils d'aide à la décision, certains didacticiels, des logiciels d'analyse de textes et des outils de traduction automatique ou assistée. En matière de traitement automatisé de la parole, les applications des industries de la langue englobent la messagerie et les commandes vocales, les services vocaux ainsi que les transcrip-teurs à entrée vocale.

Ces entreprises constituent une filière industrielle en devenir comportant des enjeux économiques, technologiques, culturels et linguistiques majeurs pour le Québec, dont les actions en cette matière se situent dans la foulée de la *Déclaration de Montréal*, par laquelle les ministres francophones chargés des inforoutes ont déclaré, le 21 mai 1997, que « le développement des inforoutes en Francophonie reste d'une urgente nécessité », et de la *Déclaration d'orientation franco-québécoise relative aux autoroutes de l'information et aux technologies connexes*.

## **E. Observatoire québécois des industries de la langue**

L'Observatoire québécois des industries de la langue (OQIL), tout comme les cinq autres membres actuels du Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil), tire son mandat d'une résolution des chefs d'État et de gouvernement ayant le français en partage. Cette création résulte de l'essor florissant que connaît depuis quelques années le développement des techniques et des produits associés aux industries de la langue et de la concertation nécessaire pour en assurer un développement harmonieux tant au plan national qu'au plan international.

L'Observatoire québécois a pour mandat d'exercer une veille technologique, d'établir un bilan des industries de la langue en dressant notamment une liste de personnes, de projets, des produits associés au domaine, de diffuser l'information recueillie et de conduire une réflexion stratégique en élaborant diverses analyses de l'offre et de la demande et de faire des recommandations aux organismes visés.

Au plan international, l'Observatoire québécois, dont la coordination est assurée par l'Office, assure le fonctionnement du secrétariat général du Riofil, en coordonnant les travaux, les rencontres, la diffusion de l'information, les dépenses, etc. Au plan national, il coordonne les travaux et les rencontres des membres, et voit à la diffusion des enquêtes.

Au cours de l'exercice 1997-1998, l'Oqil a notamment coordonné les travaux d'alimentation du site Internet du Riofil, vitrine publique pour le Riofil et ses membres, forum d'échange et de discussion entre internautes francophones, dédié à la recherche et à la diffusion d'informations touchant le développement des inforoutes ; il a entamé, avec la collaboration du Centre d'expertise et de veille Inforoute et Langues (CEVEIL), l'élaboration et la mise à disposition dans Internet d'une vitrine des intervenants du domaine (producteurs, chercheurs, etc.). De plus, il a réalisé conjointement avec le Réseau international de néologie et de terminologie (Rint), une deuxième session de formation qui a été offerte aux pays du Sud en novembre et décembre 1997. L'OQIL a également poursuivi ses travaux dans le domaine du français contrôlé.



# **Annexe I**

## **Liste des treize entreprises et organismes de 10 à 49 personnes qui ont reçu une aide financière**

---

1. Saint-Léonard Nissan inc.
2. Sous-traitance industrielle du Québec
3. Visual edge software inc.
4. Ateliers Wood inc.
5. Les aliments Rose Wood inc.
6. Confédération des syndicats nationaux
7. Fraternité interprovinciale des ouvriers en électricité
8. Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
9. Corporation des techniciens en électroménagers du Québec
10. Alternatives, réseau d'action et de communication pour le développement international
11. Atelier des lettres
12. Amitié chinoise de Montréal
13. À deux mains



## Annexe II

# Principales réalisations 1997-1998 des trois centrales syndicales

---

### FTQ

- Publication des bulletins du Service de la francisation (*Travailler en français*, deux parutions, l'une de 5000 exemplaires et l'autre de 10 000 exemplaires ; *Travailler avec les mots*, trois parutions à 3000 exemplaires ; recueil Bloc outil, reproduit et distribué à 1000 exemplaires ; matériel informatique varié : affichettes, signets et brochures).
- Animation et coordination des travaux des diverses tables sectorielles pour faire avancer la francisation des entreprises touchées : aéronautique et aérospatiale, garages, Administration, électricité, chimie et plasturgie. Dans le secteur des garages, production de deux nouvelles affiches. Pour l'aéronautique et l'aérospatiale, préparation d'une mission en France et en Belgique.
- Tenue de quatre séances d'information à l'intention des nouveaux membres des comités de francisation ; chaque séance regroupe une vingtaine de personnes.
- Tenue d'une séance de formation interactive en intégration culturelle.
- Organisation et coordination de cinq jours d'activités pour le personnel des syndicats travaillant au complexe FTQ dans le cadre de la Semaine du français.

### CSN

- Publication d'une chronique linguistique dans le journal de la centrale (23 000 exemplaires) qui a paru à 17 reprises. Les chroniques sont également reproduites dans le site Internet de la centrale.
- Production et distribution d'épinglettes et d'autocollants faisant la promotion du français au travail.
- Intégration de la question de francisation aux activités de diverses instances de la centrale et plus particulièrement au Comité immigration et au Comité sur les relations interculturelles.
- Création de la revue *Force des mots*, entièrement consacrée à la promotion du français, langue commune et langue du travail. Cette revue paraîtra deux fois par an, peut-être même trois fois.

- examen de l'impact de l'utilisation de technologies médicales dont le fonctionnement se fait en anglais.

### CSD

- Bulletin d'information *Le français au travail* : parution de deux numéros à 500 exemplaires.
- Diffusion d'une trentaine de capsules linguistiques préparées pour être intégrées aux diverses publications de la centrale et dont le contenu est axé sur les secteurs d'activité visés par les publications.
- Élaboration d'un sondage qui a permis d'évaluer l'existence et l'efficacité des comités de francisation, le lien entre la francisation et la sécurité du travail et la connaissance de l'anglais comme critère d'embauche et de promotion dans les entreprises.
- Mise sur pied d'un vaste projet qui vise à accroître le vocabulaire usuel utilisé par les travailleurs et à élargir leur terminologie : en réanimant l'intérêt pour les questions linguistiques, on contribuera à assurer la permanence du français dans les milieux de travail et d'un français de qualité.



## **Annexe III**

### **Liste des lauréats des Mérites du français 1998**

---

#### **Prix de l'Office de la langue française travail (1998)**

##### **Catégorie Entreprises**

IBM Canada ltée  
A. Lassonde inc.

##### **Catégorie Administration**

**Prix Hydro-Québec** : Collège de Maisonneuve  
Société québécoise d'information juridique  
(SOQUIJ)

##### **Catégorie Technologies de l'information**

**Prix Bell** : MKS Informatique inc.  
Machina Sapiens inc.

##### **Catégorie Syndicats et associations de tra- vailleurs et travailleuses**

Union des employés et employées de service,  
section locale 800  
Syndicat national de l'automobile, de l'aérospa-  
tiale, du transport et des autres travailleurs et  
travailleuses du Canada (TCA-Canada), section  
locale 4511  
Fédération du commerce (CSN)

##### **Catégorie Tenue de la Semaine du français au travail 1997**

Hewlett-Packard (Canada) ltée

##### **Prix de la langue française**

Monsieur Robert Dubuc



# **Annexe IV**

## **Liste des lauréats des prix Jacques-Bouchard, le français dans la publicité 1998**

---

### **Catégorie français écrit**

PNMD Communication inc.

### **Catégorie français oral**

Agence BOS

Cossette communications marketing

### **Catégorie formule, slogan publicitaire et signature**

Agence Diesel marketing en collaboration avec l'Université du Québec à Montréal





Composition typographique : Mono•Lino inc.  
Achévé d'imprimer en juillet 1998  
sur les presses de l'imprimerie  
Laurentide inc. à Loretteville