

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

OFFICE QUÉBÉCOIS

DE LA LANGUE FRANÇAISE

ET COMMISSION DE TOPONYMIE

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

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française

Édifice Camille-Laurin

125, rue Sherbrooke Ouest

Montréal (Québec) H2X 1X4

Téléphone : 514 873-6565

Sans frais : 1 888 873-6202

Télécopieur : 514 864-0933

Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca

Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-87036-4

ISBN version électronique : 978-2-550-87037-1

ISSN version imprimée : 1708-2447

ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2020

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

MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1^{er} étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel 2019-2020* de l'Office québécois de la langue française, dont relève administrativement la Commission de toponymie, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2020.

Ce rapport répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Il fait état des résultats atteints au regard du Plan stratégique 2018-2023 et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il rend également compte des réalisations de l'Office et de la Commission au cours du dernier exercice et de l'utilisation faite des ressources mises à leur disposition.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération respectueuse.

Le ministre de la Justice, ministre responsable de la Langue française, ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire, ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels et ministre responsable de la région de la Montérégie,



Simon Jolin-Barrette
Montréal, septembre 2020

MESSAGE DE LA DIRIGEANTE D'ORGANISME

Monsieur Simon Jolin-Barrette
Ministre de la Justice, ministre responsable de la Langue française,
ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire,
ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des
renseignements personnels et ministre responsable de la région de la
Montérégie
9^e étage, bureau 9.80
1, rue Notre-Dame Est
Montréal (Québec) H2Y 1B6



Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le *Rapport annuel 2019-2020* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2020. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie.

Le *Rapport annuel 2019-2020* présente les résultats correspondant aux objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission en plus de rendre compte de l'utilisation des ressources de ces organismes. Il témoigne aussi du respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente-directrice générale,

A handwritten signature in blue ink that reads "Galarnau". The signature is fluid and cursive.

Ginette Galarnau
Montréal, août 2020

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel 2019-2020* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie relèvent de ma responsabilité, laquelle consiste à assurer l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

Le *Rapport annuel 2019-2020* décrit fidèlement la mission et les mandats de notre organisme, ainsi que les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats obtenus en 2019-2020, conformément aux orientations du Plan stratégique 2018-2023 et aux engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le rapport contient aussi les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les informations et les résultats contenus dans ce rapport ainsi que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles y afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarnau
Montréal, août 2020

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Madame Ginette Galarnau
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
Édifce Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Conformément au mandat qui m'a été confié, j'ai examiné les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2020.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité, à la préparation et à la divulgation des données et des explications y afférentes contenues dans le *Rapport annuel 2019-2020* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en me basant sur les travaux de vérification que j'ai accomplis au cours de mon examen.

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

L'analyse effectuée me permet de conclure que les résultats, les explications et les renseignements présentés dans ce rapport, y compris ceux qui sont liés aux réalisations de la Commission de toponymie, paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Mathieu Bourgault
Montréal, août 2020

TABLE DES MATIÈRES

MEMBRES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE	1
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	9
2. LES RÉSULTATS	11
2.1 Plan stratégique	11
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	25
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	27
3.1 Utilisation des ressources humaines	27
3.2 Utilisation des ressources financières	29
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	29
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	31
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	31
4.2 Développement durable	32
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	34
4.4 Accès à l'égalité en emploi	35
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	40
4.6 Allégement réglementaire et administratif	47
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	47
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	48
4.9 Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration	50
4.10 Renouvellement d'un permis temporaire	52
4.11 Égalité entre les femmes et les hommes	52
4.12 Politique de financement des services publics	53
5. ANNEXE 2 – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE	55

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

Office québécois de la langue française

L'Office québécois de la langue française est composé de huit membres. Le gouvernement nomme une présidente-directrice générale ou un président-directeur général ainsi que six autres personnes pour un mandat, renouvelable, d'au plus cinq ans. De plus, la sous-ministre associée ou le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique siège à l'Office à titre permanent, sans droit de vote. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Cette personne préside les réunions et dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des décisions. Deux postes de membres étaient vacants au 31 mars 2020.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'Office a tenu neuf réunions. Au 31 mars 2020, l'Office était composé de :

- M^{me} Ginette Galarneau, présidente-directrice générale depuis le 11 février 2019;
- M. Alain Bélanger, membre depuis le 29 janvier 2020 et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 17 février 2020;
- M. Denis Bolduc, membre depuis le 5 février 2020;
- M^{me} Juliette Champagne, sous-ministre adjointe au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration depuis le 3 février 2020;
- M. Gilles Dulude, membre dont le mandat a été renouvelé le 4 mai 2011;
- M^{me} Marie-Claude L'Homme, membre depuis le 21 décembre 2016 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 31 janvier 2017.

Les membres de l'Office se réunissent en conseil pour exercer certains pouvoirs que la *Charte de la langue française* confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, soit la délivrance des certificats de francisation, l'approbation des programmes de francisation ou la prolongation de tels programmes, ainsi que le suivi de l'évolution de la situation linguistique et l'officialisation linguistique.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les membres de l'Office ont renouvelé la délégation accordée au président-directeur général en 2017-2018 concernant l'exercice de pouvoirs d'enquête, sans plainte préalable, lorsque des situations ponctuelles nécessitent une intervention rapide ou lorsque la santé ou la sécurité l'exigent. Cette délégation est valide jusqu'au 31 mars 2022. Dans le contexte de la pleine entrée en vigueur des dispositions relatives à l'affichage des marques de commerce, les membres de l'Office ont autorisé l'ouverture de dossiers d'enquête pour l'ensemble du territoire québécois concernant l'affichage public extérieur. Enfin, ils ont approuvé une définition actualisée du terme *centre de recherche* utilisé pour la conclusion d'ententes particulières avec les entreprises qui exploitent un centre de recherche. La nouvelle définition n'est pas uniquement orientée vers les sciences pures, mais elle inclut également les sciences sociales, ce qui assure une certaine cohérence avec les définitions utilisées par d'autres instances gouvernementales, notamment en matière de crédits d'impôt.

Pour s'acquitter des mandats d'officialisation linguistique et de suivi de l'évolution de la situation linguistique, les membres s'appuient sur les avis et les travaux de deux comités de spécialistes, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique. Ces comités sont formés en vertu de l'article 165.11 de la *Charte* et ils sont tous deux présidés par une ou un membre de l'Office.

Les travaux du Comité d'officialisation linguistique ont mené à l'approbation par les membres de l'Office de la nouvelle Politique de l'officialisation linguistique, présentée par la présidente du comité. Les membres ont aussi approuvé le retrait de 14 avis de recommandation ou de normalisation. Ces retraits concernaient des avis terminologiques et linguistiques dans les domaines des affaires sociales, de la foresterie et de l'ethnologie. Ils ont aussi approuvé la publication d'avis de recommandation dans des domaines en émergence, à savoir 25 avis dans le domaine de l'électrification des transports et 10 avis dans le domaine de l'intelligence artificielle. Enfin, ils ont approuvé un avis de recommandation concernant les équivalents français de l'élément anglais *fest*, à utiliser dans les noms de manifestations artistiques, sportives ou autres.

En ce qui a trait au suivi de la situation linguistique, les membres de l'Office ont approuvé, en avril 2019, sur la recommandation du président du Comité de suivi de la situation linguistique et sur l'avis des membres du comité, le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*. Ce rapport, que l'Office doit présenter à la ou au ministre au moins une fois tous les cinq ans, constitue un apport majeur dans la réalisation de la mission de l'Office. À la suite de cette publication et au terme de leur participation au Comité de suivi de la situation linguistique, les membres sortants se sont réunis pour faire le bilan du quinquennat et suggérer des éléments à prendre en compte dans la prochaine programmation de recherche. Au cours de l'exercice, les membres de l'Office ont également été consultés lors de l'élaboration de cette programmation, nécessaire à la production du rapport quinquennal 2019-2023. Enfin, les membres de l'Office ont reformé le Comité de suivi de la situation linguistique en prévision du prochain rapport quinquennal.

Commission de toponymie

La Commission de toponymie est composée de sept membres. Le gouvernement nomme une présidente ou un président ainsi que six autres personnes pour un mandat, renouvelable, d'au plus cinq ans. De plus, la directrice ou le directeur de la toponymie occupe le rôle de secrétaire. La présidente ou le président préside les réunions de la Commission et veille à la réalisation de sa mission.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les membres de la Commission se sont réunis à cinq reprises. Au 31 mars 2020, la Commission était composée de :

- M^{me} Ginette Galarnau, présidente de la Commission depuis le 11 février 2019;
- M^{me} Joanne A. Burgess, membre depuis le 17 janvier 2017;
- M. Denys Delâge, membre depuis le 17 janvier 2017;
- M. Jean-Marie Dubois, membre depuis le 17 janvier 2017;
- M^{me} Murielle Nagy, membre depuis le 17 janvier 2017;
- M^{me} Louise Slater, membre dont le mandat a été renouvelé le 17 janvier 2017;
- M^{me} Marie Thériault, membre depuis le 17 janvier 2017.

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

En 2019-2020, la Commission a officialisé 1 357 noms de lieux, dont 574 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2020, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 243 837 noms officiels, dont 114 108 odonymes.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel 2019-2020* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie.

L'année 2019-2020 a été marquée par des défis et des réussites pour les équipes de l'Office et de la Commission. En effet, dès le début de l'année, en avril 2019, l'Office a déployé des efforts pour diffuser le plus largement possible le *Rapport sur l'évolution sur la situation linguistique au Québec* de même que neuf études produites par l'organisation. Dans la foulée de ces publications, l'Office a échangé avec des acteurs intéressés par le dossier linguistique sur les constats du rapport et sur les façons de faire de l'organisation. Ces discussions ont permis de recueillir divers points de vue et d'améliorer les pratiques de l'Office, particulièrement en ce qui a trait au traitement des plaintes relatives à la *Charte de la langue française*. Les constats dégagés des publications et des consultations ont contribué à définir six priorités, qui ont guidé l'action de l'Office au cours de l'année.

L'Office a été très actif sur le terrain afin de se préparer à la pleine entrée en vigueur, le 24 novembre 2019, des nouvelles dispositions réglementaires relatives à l'affichage des marques de commerce. En effet, dès l'été 2019, des actions de sensibilisation, d'accompagnement et de surveillance ont été intensifiées afin que les entreprises soient pleinement informées de ce changement réglementaire. Pour mener à bien cette opération, l'Office a travaillé de concert avec divers partenaires. Les observations suivant les visites et les inspections démontrent que ces actions ont porté leurs fruits.

De plus, le programme d'aide financière *Le français*, au cœur de nos ambitions a été bonifié de 1 million de dollars en 2019-2020, ce qui a permis de soutenir la francisation dans les milieux de travail. L'enveloppe globale de 3,8 millions de dollars a permis à l'Office et à ses partenaires de soutenir davantage de projets de promotion de la langue française dans des secteurs d'activité économique jugés prioritaires.

De son côté, la Commission a continué son travail d'officialisation et de mise en valeur des noms de lieux et a mené avec succès le projet de désignation toponymique commémorative en hommage à l'ancien premier ministre Bernard Landry. Elle a également officialisé 254 noms de lieux autochtones, dont 209 noms inuits. En outre, à l'occasion de l'Année internationale des langues autochtones, elle a amorcé un projet d'envergure visant à doter la Banque de noms de lieux du Québec de fichiers sonores qui permettent de se familiariser avec la prononciation des toponymes en langues autochtones.

Afin de concentrer son action sur les résultats et les priorités de l'organisation, l'Office a révisé certains indicateurs et certaines cibles de son plan stratégique. Cette révision tient compte des constats présentés dans le rapport sur l'évolution de la situation linguistique publié en avril 2019. Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats découlant des nouveaux indicateurs et des nouvelles cibles.

Les réalisations de la dernière année n'auraient pas été possibles sans le soutien indéfectible et les efforts continus du personnel de l'Office et de la Commission. Je souhaite aussi souligner la reclassification des terminologies de l'Office dont l'expertise particulière permet de faire rayonner l'organisation.

La prochaine année sera cruciale sur le plan des défis à relever, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19. L'organisation a cependant tous les atouts nécessaires pour relever les défis qui se présentent à elle : l'engagement et le talent de son personnel ainsi que l'augmentation importante des ressources que le gouvernement lui alloue désormais. Ces ressources additionnelles viendront soutenir les efforts de francisation que l'Office déploie auprès des entreprises et des organismes de l'Administration. L'augmentation des ressources permettra notamment à l'Office d'accompagner les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, d'exercer une surveillance accrue dans des secteurs d'activité ou des zones géographiques présentant des enjeux de francisation et d'intervenir davantage auprès des entreprises qui emploient moins de 50 personnes.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarnau
Montréal, août 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Missions

L'Office québécois de la langue française s'assure du respect de la *Charte de la langue française* et de la francisation de l'administration publique et des entreprises afin que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. L'Office fait aussi la promotion de l'usage et de la qualité de la langue française et surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec.

La Commission de toponymie s'assure que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des personnes ainsi que des biens. La Commission inventorie, officialise, diffuse et met en valeur les noms de lieux.

Clientèle

La clientèle est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement les travailleuses et travailleurs, les consommatrices et consommateurs, les entreprises, les municipalités, les ministères et organismes, le réseau de la santé et des services sociaux, le réseau de l'éducation ainsi que les candidates et candidats aux ordres professionnels.

Contexte et enjeux

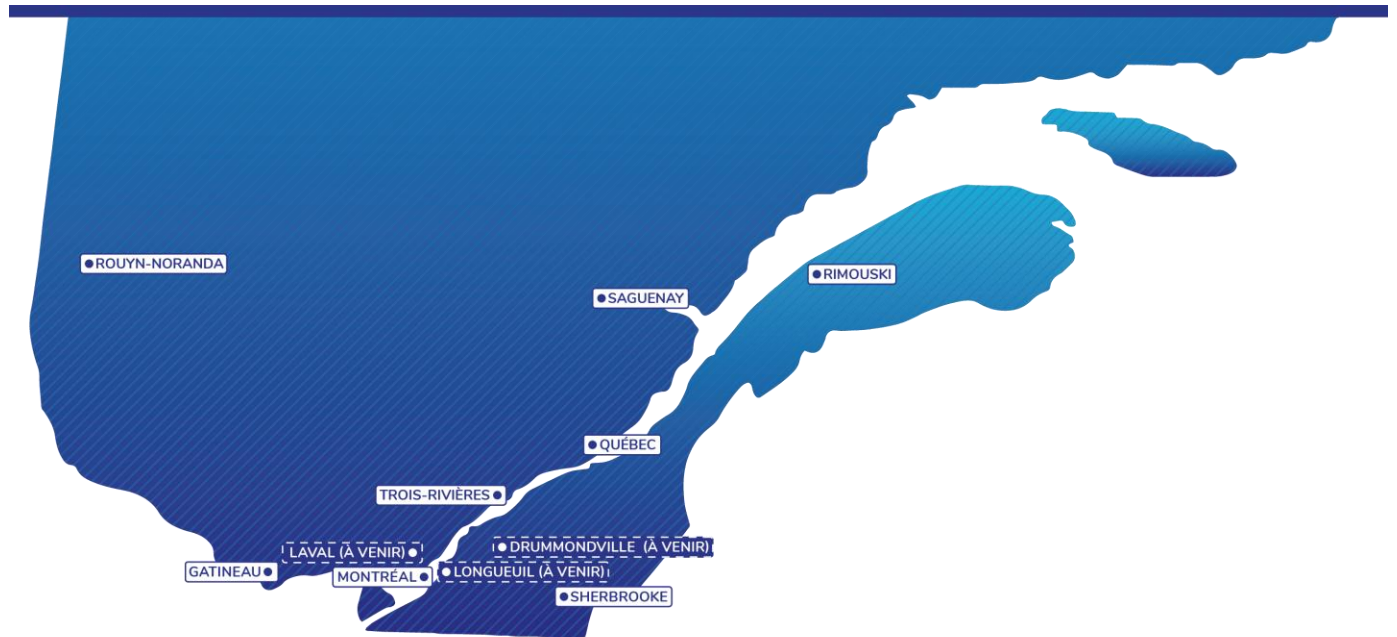
En 2019-2020, l'Office et la Commission ont changé de portefeuille ministériel. Ainsi, en septembre 2019, au moment de l'annonce de la création du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, les organismes linguistiques, qui relèvent de la ou du ministre responsable de la Langue française, ont été placés sous la responsabilité du ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration.

De plus, les constats qui se dégagent des études publiées par l'Office en avril 2019, présentés dans le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, ont permis de déterminer les six enjeux prioritaires sur lesquels l'Office devrait agir, soit :

- 1) le partage des résultats du rapport et des études avec les représentants des diverses clientèles;
- 2) l'accompagnement et la surveillance accrue dans le domaine de l'affichage des marques de commerce;
- 3) la sensibilisation et le soutien accrus des secteurs d'activité jugés prioritaires, c'est-à-dire ceux où le français est moins utilisé au travail, par la diffusion et la promotion de la terminologie française liée à ces secteurs;
- 4) une approche sectorielle et concertée d'information et de soutien proactif à la francisation en milieu de travail;
- 5) une approche renforcée auprès de l'Administration, afin de s'assurer que l'utilisation du français y est généralisée;
- 6) une meilleure information aux citoyennes et aux citoyens pour davantage d'engagements en matière de protection de la langue, par l'amélioration du processus de traitement des plaintes relatives à la *Charte de la langue française*.

Ces enjeux prioritaires ont orienté les actions de l'Office au cours de l'année 2019-2020. Les réalisations de l'organisation et les efforts investis pour atteindre les objectifs stratégiques sont le reflet de ces orientations.

Répartition géographique des bureaux de l'Office et de la Commission



Chiffres clés au 31 mars 2020

Chiffres clés	Description
240	Effectif total
25 130 700 \$	Dépenses totales
7 527	Entreprises inscrites à l'Office
2 066	Organismes de l'Administration inscrits à l'Office
4 158 917 \$	Montant des subventions accordées dans le cadre du programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions et du Programme de soutien aux partenariats en francisation
1 949	Examens de français passés par des candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec
Plus de 17 millions	Pages consultées dans <i>Le grand dictionnaire terminologique</i> (gdt.oqlf.gouv.qc.ca)
5 025	Inspections et vérifications réalisées dans le cadre du traitement des plaintes reçues en vertu de la <i>Charte de la langue française</i> et de ses règlements d'application ainsi que dans le cadre de diverses interventions, dont l'opération relative aux marques de commerce menée à l'été et à l'automne 2019

1.2 Faits saillants

Publication du *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec et de neuf études*

En avril 2019, l'Office québécois de la langue française a diffusé le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, accompagné d'une synthèse et de neuf études. Il s'agissait du plus vaste programme de recherche entrepris par l'Office depuis 2002. La surveillance de la situation linguistique au Québec et la production d'un rapport à l'intention de la ou du ministre responsable de la Langue française constituent des obligations dont doit s'acquitter l'Office en vertu de l'article 160 de la *Charte de la langue française*.

Consultation des parties prenantes au sujet des constats dégagés dans le rapport et les études

À la suite de la publication du rapport et des études, l'Office a pris part à une démarche de consultation auprès des représentantes et des représentants de différents milieux afin de définir des pistes d'amélioration relatives aux constats les plus préoccupants. Au printemps et à l'été 2019, 23 rencontres ont eu lieu avec des participantes et des participants issus du milieu entrepreneurial, du secteur du commerce et des affaires, du milieu syndical, du milieu de la recherche, des ordres professionnels, de l'Administration, d'organismes de défense et de promotion de la langue française et d'organismes représentant les jeunes. Cette démarche a aussi fourni à ces personnes une occasion de discuter des façons de faire de l'Office. D'ailleurs, à l'automne 2019, une nouvelle série de rencontres a réuni certains groupes pour aborder la question du traitement des plaintes et des interventions de l'Office en matière d'affichage de marques de commerce. Ces discussions ont eu lieu alors que la pleine entrée en vigueur des nouvelles dispositions réglementaires concernant les marques de commerce approchait rapidement.

Mise en œuvre des nouvelles dispositions réglementaires sur l'affichage des marques de commerce

Le 24 novembre 2019, les articles 25.1 à 25.5 du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires* sont pleinement entrés en vigueur. Ces articles visent à assurer une présence suffisante du français lorsqu'une marque de commerce dans une autre langue que le français est affichée à l'extérieur d'un immeuble ou d'un local. Au cours de l'été et de l'automne 2019, l'Office a mené une vaste opération de sensibilisation, d'assistance et de surveillance relativement à l'affichage des marques de commerce. Avec l'aide du Registraire des entreprises du Québec, l'Office a notamment transmis de l'information à 12 500 nouvelles entreprises. Il a également fait parvenir des lettres de rappel aux 7 527 entreprises inscrites à l'Office. En outre, il a fait appel à 150 partenaires, regroupant plus de 130 000 membres, dont des associations évoluant dans le domaine du commerce de détail, pour relayer l'information, ce qui s'est traduit par la visite de plus de 4 700 entreprises. Enfin, l'Office a procédé à 1 041 inspections et vérifications.

Approche renforcée auprès de l'Administration

L'Office s'est donné comme objectif stratégique d'amener ses clientèles à être plus respectueuses de leurs engagements et de leurs obligations en matière de francisation. Les démarches entreprises à cet égard touchent tout particulièrement les organismes de l'Administration qui ont déjà reçu leur certificat de conformité.

Pour atteindre cet objectif, l'Office a mis sur pied, à l'automne 2019, un projet pilote regroupant quelques organismes. Le but de ce projet est de mesurer le taux de conformité de ces organismes afin d'établir, au cours de l'année 2020-2021, une mesure de départ qui servira à fixer les taux d'augmentation qui devront être atteints dans les prochaines années. L'Office a aussi effectué une vérification des pratiques linguistiques dans certains centres d'appels d'organismes publics. Cette approche s'appuie sur les constats présentés dans le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec* ainsi que dans un document publié en novembre 2019 par le Conseil supérieur de la langue française, intitulé *Pratiques linguistiques des ministères*

et organismes publics du gouvernement du Québec. Ces initiatives s'ajoutent à l'accompagnement déjà offert par l'Office aux ministères et organismes afin de les aider à adopter des pratiques linguistiques exemplaires.

Programmes d'aide financière

Le programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions soutient l'engagement des organisations ainsi que celui des citoyennes et des citoyens à accroître l'usage et le rayonnement du français comme langue commune, particulièrement au sein des entreprises de moins de 50 employés. La priorité est accordée aux initiatives qui touchent des secteurs et des clientèles présentant des enjeux de francisation. Afin que les objectifs du programme soient atteints, une enveloppe de 3,8 millions de dollars a été allouée pour le financement des projets présentés au cours de l'année 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 1 million de dollars par rapport à l'année précédente.

Le Programme de soutien aux partenariats en francisation, doté d'une enveloppe annuelle de 275 000 \$, a quant à lui pour objectif d'encourager les différents milieux à prendre des moyens pour renforcer la vitalité du français dans leur secteur d'activité respectif.

En 2019-2020, 48 projets ont été financés dans le cadre de ces deux programmes, pour une somme totale de 4 158 917 \$.

Collaboration à des projets d'envergure internationale

En 2019-2020, l'Office s'est établi comme un partenaire de premier plan dans différents projets linguistiques menés outre-mer.

Ainsi, l'Office a confirmé sa participation au projet de *Dictionnaire des francophones*, piloté par la Délégation générale à la langue française et aux langues de France, qui relève du ministère français de la Culture. Cette initiative permettra notamment la diffusion de plus de 4 000 termes issus du *Grand dictionnaire terminologique*.

De plus, à l'hiver 2019, l'Office a accepté de faire partie du conseil stratégique et scientifique du Centre des monuments nationaux. Ce conseil a été mis en place dans le cadre de la création de la Cité internationale de la langue française au château de Villers-Cotterêts, situé près de Paris.

Enfin, à titre de membre du réseau OPALE (réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques), l'Office, représenté par la présidente-directrice générale, a participé au colloque annuel et aux réunions de travail du réseau qui ont eu lieu à Paris en novembre 2019. Cette année, les discussions ont porté sur la place du français dans les sciences. L'Office a également contribué à la production de l'édition 2019-2020 du livret *Dis-moi dix mots*, dont le thème était « au fil de l'eau ». Les mots mis de l'avant par le Québec cette année étaient *aquarelle* et *à vau-l'eau*.

Hommage à Bernard Landry

En collaboration avec le ministère du Conseil exécutif, Hydro-Québec et le Grand Conseil des Cris, la Commission de toponymie a mené à terme un projet de désignation toponymique commémorative pour rendre hommage à l'ancien premier ministre Bernard Landry. Le dévoilement des lieux qui rappelleront son souvenir, soit le barrage et la centrale Bernard-Landry ainsi que le réservoir de la Paix des Braves, a eu lieu le 4 novembre 2019.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Le Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission a été mis à jour en 2019-2020. Les indicateurs et les cibles ont été revus en fonction des résultats présentés dans le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, paru en avril 2019, ainsi que des directives formulées dans le document *Orientations en matière de planification stratégique dans l'Administration gouvernementale*, publié en juin 2019 par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Au cours de l'exercice, les enjeux, les orientations et les objectifs du plan sont demeurés les mêmes, mais les indicateurs de performance et les cibles ont été mis à jour. La version actualisée du plan se concentre ainsi davantage sur les résultats des interventions effectuées par l'Office, qui sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Les indicateurs mis de côté ont été ombrés.

Orientation 1 : Promouvoir la langue française en tant que richesse de la société québécoise

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1. Accroître la portée des activités de promotion	1. Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires ¹	40 %	48 %	15
	Francofête : nombre d'abonnés et d'abonnées dans les médias sociaux			
	Francofête : nombre de publications dans les médias sociaux			
	Francofête : nombre de visiteurs uniques du site Web			
	Mérites du français : nombre de candidatures reçues			
	Toponymes coups de cœur : nombre de mentions dans les médias			
	Date d'adoption d'un plan de sensibilisation et de promotion en matière de francisation auprès des instances de l'Administration			
	Taux de mise en œuvre des actions en matière de francisation prévues au plan de sensibilisation et de promotion			

¹ Les secteurs d'activité économique prioritaires sont les suivants : gestion de sociétés et d'entreprises, secteurs de pointe et du numérique (édition de logiciels et systèmes informatiques), services professionnels, scientifiques et techniques, commerce de gros ainsi que transport et entreposage.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
	auprès des instances de l'Administration			
	Cote moyenne obtenue pour mesurer les retombées prévisibles des projets acceptés dans le cadre du Programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021			
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles	2. Taux de croissance du nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires	5 %	51,3 %	16
	3. Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés	32 %	32,2 %	17
	Nombre de termes traités pour lesquels le système n'a trouvé aucune réponse			
	Nombre de nouveaux vocabulaires électroniques produits			
	Pourcentage d'ordres professionnels pour lesquels de nouveaux examens sont disponibles			

Orientation 2 : Renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	4. Nombre d'activités de diffusion des résultats des études produites par l'Office auprès de ses parties prenantes	7	29	17
	Nombre d'études produites			
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	5. Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées	2 %	2,1 %	18
	6. Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public	Définition du taux de conformité	83,4 %	19
	7. Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité	S. O.	S. O.	20
	8. Pourcentage de contraventions à la <i>Charte de la langue française</i> corrigées sans procédure judiciaire à la suite de	85 %	89,4 %	21

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
	la réception d'une plainte			
	Pourcentage d'entreprises qui ont été certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation			
	Pourcentage de dossiers de plainte corrigés à la demande de l'Office			

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise	9. Proportion de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives	Au moins 50 %	70 %	21
	Nombre de désignations toponymiques commémoratives			
	Pourcentage de toponymes officialisés rappelant des femmes			
	Nombre de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission			
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	10. Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement	Au moins 10 %	18,7 %	22
	Nombre de noms autochtones traditionnels ajoutés à la Banque de noms de lieux du Québec			
	Nombre de nouvelles notes sur l'origine et la signification des noms de lieux			

Orientation 4 : Adapter la gouvernance et le développement organisationnel aux besoins des clientèles et des partenaires

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	11. Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées	85 %	86 %	23
	Date de dépôt d'une stratégie visant l'amélioration des			

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
	services auprès de la clientèle			
	Taux de mise en œuvre des actions prévues à la stratégie visant l'amélioration des services			
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	12. Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique	S. O.	S. O.	24
	Date d'adoption d'une politique relative à la gestion des risques			
	Date d'adoption d'un plan d'atténuation des risques			
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan d'atténuation des risques			
	Date d'adoption d'un plan de classement révisé			
	Date d'adoption d'un plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire			
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire			
	Date de réalisation du coût de revient pour deux programmes			
9. Accroître les compétences du personnel	13. Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires	90 % du personnel ciblé	95,4 % du personnel ciblé	24
	Pourcentage du personnel ciblé qui est formé en matière de service à la clientèle			
	Pourcentage de départs planifiés où un transfert de connaissances a été fait			
	Pourcentage de postes à risque pour lesquels des mesures de relève ont été élaborées			

Résultats détaillés relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023 pour l'année 2019-2020

Enjeu 1 : Le français comme facteur déterminant de la cohésion sociale

Orientation 1 : Promouvoir la langue française en tant que richesse de la société québécoise

Objectif 1 : Accroître la portée des activités de promotion

Contexte lié à l'objectif : Dans le but d'accroître l'utilisation de la langue française en milieu de travail, l'Office souhaite renforcer la portée de ses activités de promotion dans des secteurs d'activité économique jugés prioritaires. La liste de ces secteurs a été établie en fonction des analyses présentées dans le plus récent rapport de l'Office sur l'évolution de la situation linguistique au Québec.

Pour atteindre ses objectifs en matière de promotion, l'Office vise une augmentation de la proportion de projets soutenus dans les secteurs en question par son programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions.

Indicateur 1 : Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires

(mesure de départ : 34 % des activités de promotion réalisées par l'Office en 2018-2019)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	S. O.	40 %	45 %	S. O.	S. O.
Résultats	S. O.	48 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions priorise les secteurs d'activité économique où le français est moins utilisé. Ces secteurs sont les suivants :

- la gestion de sociétés et d'entreprises;
- les secteurs de pointe et du numérique (édition de logiciels et systèmes informatiques);
- les services professionnels, scientifiques et techniques;
- le commerce de gros;
- le transport et l'entreposage.

Le programme vise à accroître l'usage et le rayonnement du français, notamment au sein des entreprises de moins de 50 employés. En 2019-2020, deux appels de projets ont été lancés. L'Office a également invité des organismes à entreprendre des projets dans les cinq secteurs concernés. Ainsi, 48 % des 23 projets approuvés dans le cadre des deux appels de projets touchaient l'un ou l'autre des cinq secteurs prioritaires. Des projets de promotion du français dans d'autres secteurs d'activité, comme le tourisme et le commerce de détail, ont aussi été financés, notamment des projets en lien avec l'utilisation du français comme langue d'accueil et comme langue de service dans les commerces. **La cible a donc été atteinte.**

Objectif 2 : Répondre à des besoins spécifiques des clientèles

Contexte lié à l'objectif : Soucieux d'assurer l'accès à une terminologie française appropriée et d'accroître sa diffusion dans les secteurs d'activité économique où le français est moins utilisé, l'Office s'engage à augmenter annuellement le nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs à ces secteurs jugés prioritaires. Cet indicateur est lié aux actions du premier objectif, qui touche les interventions dans les secteurs où l'usage du français est moins présent.

De plus, l'Office produit des vocabulaires spécialisés destinés à soutenir les candidates et les candidats aux ordres professionnels dans leur préparation à l'examen de français. En effet, l'Office est responsable de faire passer un examen de français aux personnes désireuses de faire partie de l'un des 46 ordres professionnels du Québec ou de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, mais qui n'ont pas obtenu au Québec un certificat d'études secondaires ou qui n'ont pas suivi, à temps plein, au moins trois années d'enseignement secondaire ou postsecondaire en français. Ces mêmes personnes doivent donc obtenir une attestation prouvant qu'elles ont une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession, ce que l'examen de français proposé par l'Office vise à vérifier. En plus d'aider les candidates et les candidats aux ordres professionnels à mieux maîtriser la terminologie française propre à leur profession respective, les outils produits par l'Office facilitent leur réussite à l'examen ainsi que leur intégration professionnelle.

Indicateur 2 : Taux de croissance du nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires

(mesure de départ : 14 676 visites en moyenne en 2017-2018 et en 2018-2019)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	5 %	10 %	15 %	20 %
Résultats	S. O.	51,3 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

De manière à rendre accessible la terminologie française dans les secteurs d'activité émergents, l'Office produit des vocabulaires spécialisés qui peuvent être consultés sur son site Web. Ces vocabulaires, dont le contenu est également ajouté au *Grand dictionnaire terminologique*, contribuent à la francisation des entreprises et des secteurs d'activité économique, tout particulièrement ceux où le français est moins utilisé. Un plan d'action organisationnel visant l'accroissement de l'accessibilité et de la diffusion de cette terminologie a d'ailleurs été mis en œuvre.

En 2019-2020, six nouveaux vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité prioritaires ont été produits. Il s'agit des vocabulaires du commerce électronique, de la cryptomonnaie, du courtage immobilier, de la comptabilité, de l'édition de logiciels et du traitement de données.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires a augmenté de 51,3 %, passant de 14 676 visites en moyenne en 2017-2018 et en 2018-2019 à 22 201 au cours du dernier exercice. La grande popularité des vocabulaires portant sur le commerce électronique et sur la cryptomonnaie a eu une influence importante sur le nombre total de consultations des vocabulaires. **La cible a donc été atteinte.**

Indicateur 3 : Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés

(mesure de départ : sans objet pour l'année 2019-2020)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	32 %	48 %	64 %	80 %
Résultats	S. O.	32,2 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Toujours dans le but de répondre à des besoins spécifiques de ses clientèles, l'Office a diffusé sur son site Web, en 2019-2020, deux vocabulaires, dont l'un s'adresse aux infirmières et infirmiers et l'autre, aux infirmières et infirmiers auxiliaires. Les ordres professionnels relatifs à ces deux professions constituent une clientèle importante de l'Office puisqu'ils représentent 32,2 % de l'ensemble des candidates et candidats aux ordres professionnels qui se sont présentés à un examen de français au cours de l'année. **La cible a donc été atteinte.**

Orientation 2 : Renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec

Objectif 3 : Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec

Contexte lié à l'objectif : L'Office a le mandat de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec. Pour ce faire, il doit établir, pour une période déterminée, une programmation de recherche qu'il s'engage à suivre en assurant la production des études prévues dans cette programmation. Les études produites portent, notamment, sur les usages linguistiques dans différentes sphères d'activité (l'affichage commercial, l'espace public, etc.). Elles permettent de dresser l'état de la situation linguistique au Québec et de mesurer son évolution en procédant à une analyse comparative avec des données recueillies antérieurement. De plus, tous les cinq ans, l'Office est tenu de faire rapport à la ou au ministre au sujet de l'évolution de la situation linguistique au Québec.

Dans le cadre du présent plan stratégique, l'Office s'engage à augmenter la diffusion des résultats présentés dans les études produites par l'organisation. Le but de cet exercice est de renforcer dans différents milieux la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques propres au Québec.

Indicateur 4 : Nombre d'activités de diffusion des résultats des études produites par l'Office auprès de ses parties prenantes

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	7	8	9	10
Résultats	S. O.	29			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le 12 avril 2019, l'Office a rendu public le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec* ainsi que neuf études :

- Indicateurs de suivi de la situation linguistique. Rapport 1 : portrait démilinguistique (1996-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique. Rapport 2 : familles – unions linguistiquement exogames et transmission des langues aux enfants (2001-2016);

- Indicateurs de suivi de la situation linguistique. Rapport 3 : langues utilisées au travail (2001-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique. Rapport 4 : portrait démographique de la population immigrante (1996-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique. Rapport 5 : résumé des tendances (1996-2016);
- Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017 : point de vue des observatrices et des observateurs;
- Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle;
- Langue publique au Québec en 2016. 2 : l'espace public;
- Utilisation du français et de l'anglais au travail au Québec, 2016 : portrait d'ensemble des facteurs sociodémographiques, des secteurs d'emploi et des professions.

Le rapport et les études ont été présentés aux parties prenantes, aux partenaires gouvernementaux ainsi qu'à l'ensemble du personnel de l'Office et de la Commission. Les représentantes et les représentants d'une cinquantaine d'organisations et de onze ministères et organismes ont aussi eu l'occasion d'assister à ces présentations et d'échanger avec des responsables de l'Office. En tout, 29 activités de diffusion ont été organisées. **La cible a donc été atteinte.**

Objectif 4 : Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation

Contexte lié à l'objectif : Les entreprises et les organismes de l'Administration ont des obligations à respecter en vertu de la *Charte de la langue française*. L'Office, par son soutien et ses conseils, les accompagne tout au long de leurs démarches pour les aider à se conformer aux dispositions de la *Charte* et de ses règlements. Une clientèle sensibilisée à ses engagements et à ses obligations, que ce soit dans le cadre du processus de francisation ou dans le cadre du processus de correction d'une contravention, est susceptible de mieux comprendre ce qui est attendu de sa part. La clientèle de l'Office peut également se familiariser davantage avec les enjeux linguistiques au Québec. Une meilleure compréhension de ces enjeux se traduit ensuite par un meilleur respect des droits linguistiques des citoyennes et des citoyens.

Indicateur 5 : Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées

(mesure de départ : 6 094 entreprises certifiées en 2018-2019)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	2 %	2 %	2 %	2 %
Résultats	S. O.	2,1 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Chaque année, l'Office accompagne avec succès des entreprises employant 50 personnes ou plus dans leur démarche de francisation, et ce, dès leur inscription auprès de l'organisme. Il signale rapidement aux entreprises les correctifs qui s'avèrent nécessaires pour assurer la conformité à la *Charte*.

Le processus menant à l'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise s'inscrit d'abord à l'Office², puis procède à l'analyse de sa situation linguistique et la transmet à l'Office. Après examen de la situation linguistique de l'entreprise, l'Office lui délivre un certificat de francisation si l'utilisation du français y est généralisée à tous les niveaux et si elle satisfait aux exigences de la loi. Si la généralisation n'est pas atteinte, l'entreprise doit adopter un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux et transmettre celui-ci à l'Office pour approbation. Au cours de l'application du programme, l'entreprise doit remettre à l'Office des rapports faisant état de sa mise en œuvre. La réalisation du programme lui permettra d'obtenir à terme un certificat de francisation. Par la suite, elle devra, tous les trois ans, remettre à l'Office un rapport portant sur le maintien de l'utilisation généralisée du français dans ses activités. L'Office réévaluera alors la situation linguistique de l'entreprise et demandera, s'il y a lieu, l'application de mesures correctives.

Au 31 mars 2020, 6 220 entreprises étaient certifiées, une augmentation de 126 entreprises comparativement à l'année précédente. Le taux de croissance est ainsi de 2,1 %. **La cible a donc été atteinte.**

Dans de nombreux cas, l'Office constate, lors des vérifications menées dans le cadre du processus de francisation, que les entreprises respectent déjà pleinement leurs obligations linguistiques ou n'ont que des ajustements mineurs à apporter pour obtenir leur certificat de francisation. Ainsi, parmi les 6 220 entreprises certifiées, 61 % (3 798) l'ont été sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

Toutefois, pour 39 % des entreprises certifiées (2 422), la situation a été différente. Dans ces cas, les entreprises ont dû élaborer et mener à terme un programme de francisation avant d'obtenir leur certificat de francisation. Bien que la majorité des entreprises (63 %, soit 1 516) aient effectué l'ensemble des corrections requises dans le cadre d'un seul programme, 37 % d'entre elles (906) ont eu besoin de prolongations pour terminer leur programme et être certifiées.

L'ampleur des efforts investis par les entreprises afin d'assurer la présence du français dans leur milieu de travail et leur offre de service varie beaucoup d'une organisation à l'autre. Ainsi, certaines d'entre elles se démarquent par l'excellence de leurs réalisations en matière linguistique, et l'Office tient à les faire connaître. Au cours de son Gala des Mérites du français, il souligne l'excellence des entreprises et des organismes de l'Administration dans les catégories suivantes : organisation de moins de 50 employés, organisation de 50 à 99 employés, organisation d'au moins 100 employés, organisation internationale, établissement d'enseignement et organisme de l'Administration. Pour le gala 2019, l'Office a reçu 58 candidatures et récompensé 9 lauréats.

Indicateur 6 : Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public

(mesure de départ : sans objet en 2019-2020)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	Définition du taux de conformité	2 %	2 %	2 %
Résultats	S. O.	83,4 %			
	S. O.	Atteint			

² Article 139 de la *Charte* : « L'entreprise qui, durant une période de six mois consécutifs, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois suivant la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle ainsi que sur la nature de ses activités. »

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'affichage public revêt un caractère fondamental pour assurer le visage français du Québec. Chaque année, un grand nombre de citoyennes et citoyens dénoncent auprès de l'Office des affichages publics qui ne respectent pas la *Charte*. L'Office agit donc avec diligence afin que le nombre d'entreprises qui respectent les dispositions de la *Charte* et de ses règlements d'application augmente. Il s'est donc doté d'un indicateur pour suivre attentivement la situation relative à la conformité de l'affichage commercial des entreprises du Québec. Cet indicateur mesure le taux de croissance annuel du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public extérieur. L'Office visait, pour cette première année, à établir le taux de conformité de départ. L'exercice mené en 2019-2020 établit le taux de conformité à 83,4 %. **La cible a donc été atteinte.**

Indicateur 7 : Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité

(mesure de départ : à venir en 2020-2021)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	S. O.	Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 %	Augmentation de 2 %
Résultats	S. O.	S. O.			
	S. O.	S. O.			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les organismes de l'Administration regroupent les ministères et organismes gouvernementaux, les municipalités, les centres de services scolaires ainsi que les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Afin de renforcer le respect des engagements et des obligations linguistiques de ces organismes, l'Office a mené un projet pilote auprès de quelques-uns de ceux ayant reçu un certificat de conformité il y a quelque temps. Le projet avait pour objectif d'évaluer l'efficacité de l'approche et des outils utilisés par l'Office pour aider ces entités à maintenir la généralisation de l'utilisation du français dans leurs activités.

La démarche, entreprise à l'automne 2019, vise à évaluer la situation linguistique des organismes de l'Administration certifiés, à s'assurer qu'ils demeurent conformes à leurs obligations linguistiques et à leur offrir un soutien en continu en matière de francisation. Le taux de conformité des organismes ayant reçu un certificat de conformité sera défini en 2020-2021, et l'objectif est d'augmenter ce taux au fil des années.

L'Office accompagne les organismes de l'Administration dans leur démarche de francisation lorsqu'il doit traiter des plaintes, vérifier le maintien de la conformité à la *Charte* ou répondre à des demandes de consultation relatives à l'application de la *Charte*. Par exemple, en décembre 2019, l'Office a effectué une vérification des pratiques linguistiques de certains centres d'appels afin de s'assurer que les politiques linguistiques y étaient respectées et que les organismes de l'Administration remplissaient leur devoir d'exemplarité.

L'Office profite également de l'accompagnement qu'il offre aux ministères et organismes gouvernementaux dans le contexte de l'élaboration ou de la révision de leur politique linguistique institutionnelle pour les amener à adopter dans leurs activités des pratiques linguistiques exemplaires, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Indicateur 8 : Pourcentage de contraventions à la *Charte de la langue française corrigées sans procédure judiciaire* à la suite de la réception d'une plainte

(mesure de départ : pourcentage fixe équivalant à 85 % des contraventions)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	S. O.	89,4 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'Office a pour responsabilité de veiller au respect de la *Charte*, notamment en intervenant à la suite de la réception d'une plainte. Une plainte recevable concerne une situation couverte par les dispositions de la *Charte* et relevant de la compétence de l'Office. Elle peut viser une personne, une entreprise ou un organisme de l'Administration assujetti aux dispositions de la loi. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la *Charte* ou de l'un de ses règlements.

Dans le cadre du traitement de la plainte, l'Office communique avec la présumée personne ou organisation contrevenante pour lui expliquer la nature de la contravention et l'engager à apporter les corrections requises dans un délai raisonnable. En intervenant ainsi, l'Office vise la correction d'une forte majorité de contraventions sans qu'il soit nécessaire d'entamer des procédures judiciaires. Si, à la suite des démarches entreprises, la présumée personne ou entreprise contrevenante refuse d'apporter les corrections requises, l'Office peut lui signifier une mise en demeure. Lorsque cette action reste sans effet, l'Office peut transmettre le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales en vue d'une poursuite pénale.

En 2019-2020, l'Office visait la correction sans procédure judiciaire de 85 % des contraventions après la réception d'une plainte. Ce taux a été, en définitive, de 89,4 %. **La cible a donc été atteinte.**

Enjeu 2 : Des toponymes témoins de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectif 5 : Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise

Contexte lié à l'objectif : La Commission de toponymie s'est engagée à susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie. Ainsi, elle souhaite contribuer à l'augmentation de la présence des noms de femmes dans la toponymie officielle, et ce, tout en respectant les compétences de ses partenaires dans ce domaine, dont les municipalités au premier chef. Pour ce faire, elle met à la disposition des personnes responsables de la sélection des noms de lieux une banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives, dont la proportion de candidatures féminines devra être, au minimum, de 50 %.

Indicateur 9 : Proportion de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives

(mesure de départ : minimum de 50 % en 2018-2019)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	Au moins 50 %	Au moins 50 %	Au moins 50 %	Au moins 50 %
Résultats	S. O.	70 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Pour mener à bien son mandat et s'assurer que les toponymes témoignent de l'histoire et de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité, la Commission s'engage à susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie.

Au cours des dernières années, la Commission s'est employée à améliorer la représentation des femmes dans les noms de lieux officiels du Québec. Cette année, la Commission a d'ailleurs ajouté un nouveau critère de recherche à la Banque de noms de lieux du Québec, qui permet de repérer rapidement les toponymes rappelant des femmes. Avec cette nouvelle fonctionnalité, il est possible de suivre l'évolution de la représentation des femmes dans le paysage toponymique québécois et d'accroître la visibilité des toponymes rappelant des femmes. Si 9,9 % des personnes dont le souvenir est rappelé dans tous les noms de lieux officiels du Québec sont des femmes, cette proportion augmente maintenant d'année en année grâce, entre autres, aux initiatives de la Commission. Ainsi, dans la seule année 2019-2020, 20,3 % des quelque 350 personnes dont le souvenir a été rappelé dans un nom de lieu officiel étaient des femmes, une proportion en hausse de 50 % par rapport à la situation qui prévalait il y a cinq ans, alors que 13,6 % des personnes commémorées dans la toponymie au cours de l'année 2015-2016 étaient des femmes.

En diffusant une proportion minimale de 50 % de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives, publiée sur son site Web, la Commission contribue à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise. Cette banque, qui pourra être utilisée par les responsables de la toponymie dans les municipalités, répertorie les noms de personnes ayant joué un rôle significatif à l'échelle locale, régionale ou nationale.

Parmi les 50 noms déposés dans la banque en 2019-2020, 35 sont des noms de femmes, soit une proportion de 70 %. **La cible a donc été atteinte.**

Objectif 6 : Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois

Contexte lié à l'objectif : La Commission souhaite mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois. Afin de souligner la contribution amérindienne et inuite à la connaissance du territoire québécois, la Commission prévoit accroître annuellement la proportion de noms de lieux autochtones qu'elle officialise chaque année.

Indicateur 10 : Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement

(mesure de départ : sans objet pour l'année 2019-2020)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	Au moins 10 %	Au moins 11,5 %	Au moins 13 %	Au moins 15 %
Résultats	S. O.	18,7 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

L'officialisation de noms de lieux est l'élément central de la mission de la Commission. Les statistiques qui se rapportent à l'officialisation de noms de lieux autochtones témoignent de l'importance que la Commission accorde au dossier de la toponymie amérindienne et inuite.

La poursuite du travail d'inventaire des toponymes autochtones constitue une priorité. En effet, ces toponymes, de même que leur signification et la raison de leur attribution à des lieux, subsistent souvent dans la seule mémoire des Aînés. C'est pourquoi la Commission s'est donné comme objectif d'officialiser

davantage de noms de lieux autochtones chaque année, de façon à contribuer à la préservation de ce patrimoine immatériel culturel.

La Commission a par ailleurs commencé à enrichir la Banque de noms de lieux du Québec de fichiers audio permettant de faire connaître la prononciation exacte des toponymes issus de langues autochtones et de mettre celles-ci en valeur.

Au cours de l'exercice 2019-2020, 254 noms de lieux autochtones ont été officialisés sur un total de 1 357 noms officialisés. Plus précisément, la Commission a officialisé 209 noms inuits et 45 noms amérindiens. **La cible a donc été atteinte.**

Enjeu 3 : Une organisation efficiente et mobilisée vers un service à la clientèle de qualité

Orientation 4 : Adapter la gouvernance et le développement organisationnel aux besoins des clientèles et des partenaires

Objectif 7 : Augmenter la satisfaction globale des clientèles

Contexte lié à l'objectif : Afin de mener à bien ses mandats et de répondre toujours mieux aux attentes de ses clientèles et partenaires, l'Office veille à améliorer de manière continue son efficience organisationnelle. Pour ce faire, il s'engage à réaliser un sondage annuel afin de connaître le degré de satisfaction à l'égard des services qu'il propose. Ce sondage vise particulièrement les usagères et les usagers des différents services de plainte, les entreprises inscrites à l'Office, les ministères et les organismes, les personnes qui ont recours aux services offerts par la Commission de toponymie, les usagères et les usagers des services terminologiques, les candidates et les candidats aux ordres professionnels qui doivent passer un examen de français ainsi que les organismes qui ont reçu une subvention dans le cadre des programmes d'aide financière pour la promotion du français. Les résultats ainsi obtenus permettront à l'Office d'ajuster au besoin les services qu'il offre à la population.

Indicateur 11 : Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées

(mesure de départ : 82 % en 2015)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	S. O.	86 %			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Un sondage réalisé en mars 2020 a permis de mesurer le taux de satisfaction des clientèles à l'égard de certains services reçus. Ce sondage ciblait les usagères et les usagers des services terminologiques (comme *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique), les personnes qui visitent le site Web de l'Office ainsi que les candidates et les candidats aux ordres professionnels qui doivent utiliser les services de l'Office. Un sondage sur la notoriété de l'Office est venu compléter cette collecte de données.

Selon les résultats obtenus, le taux de satisfaction global des clientèles ciblées a atteint 86 % en 2019-2020. De façon plus détaillée, les taux de satisfaction moyens des usagères et des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* et de la Banque de dépannage linguistique étaient respectivement de 86 % et de 88 %. En ce qui concerne les personnes ayant visité le site Web de l'Office, le taux de satisfaction a atteint 85 %, tout comme celui des candidates et candidats aux ordres professionnels. Le taux de notoriété assistée de l'Office était, quant à lui, de 76 %. **La cible a donc été atteinte.**

Objectif 8 : Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance

Contexte lié à l'objectif : Dans le but d'améliorer l'efficacité organisationnelle et les services à la clientèle, l'Office a décidé de concentrer ses efforts dans un domaine particulier, soit celui des services transactionnels. Au terme de sa planification stratégique, l'organisation s'engage à rendre disponibles en mode numérique 25 % de ses services transactionnels. Cet engagement s'inscrit dans les orientations de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 12 : Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique

(mesure de départ : sans objet pour l'année 2019-2020)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	S. O.	12,5 %	12,5 %	25 %
Résultats	S. O.	S. O.			
	S. O.	S. O.			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Des travaux préliminaires visant à offrir des services en mode numérique ont été entrepris cette année. Ceux-ci touchaient essentiellement le développement d'un service d'inscription en ligne pour les candidates et les candidats aux examens de français des ordres professionnels, et ce, afin de permettre le traitement de l'inscription en mode numérique.

Objectif 9 : Accroître les compétences du personnel

Contexte lié à l'objectif : Cherchant toujours à offrir un service à la clientèle de qualité et à faire face aux nombreux défis susceptibles de se manifester en période de modernisation, l'Office doit pouvoir continuer de miser sur la compétence de son personnel. Il s'engage donc, au cours des prochaines années, à parfaire la formation de son personnel, et ce, plus particulièrement en ce qui concerne les personnes appelées à intervenir auprès des diverses clientèles.

Indicateur 13 : Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires

(mesure de départ : pourcentage fixe équivalant à 90 % du personnel ciblé formé)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé
Résultats	S. O.	95,4 % du personnel ciblé			
	S. O.	Atteint			

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Soucieux d'améliorer la qualité de son service à la clientèle en 2019-2020, l'Office a offert une formation intitulée *Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques* aux membres de son personnel qui sont appelés à fournir un service à la clientèle externe dans le cadre de leurs fonctions, notamment auprès des candidates et candidats aux ordres professionnels et de la clientèle du service des renseignements généraux. Une formation intitulée *Intervenir efficacement auprès des clients difficiles ou vulnérables* a également été offerte.

En 2019-2020, 95,4 % du personnel ciblé a été formé. **La cible a donc été atteinte.**

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Sommaire des résultats relatifs aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC)

Renseignements généraux

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne des renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %	100 %

Plaintes sur une possible contravention à la *Charte de la langue française*

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	97,5 %	97,4 %	99,7 %

Services linguistiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de la réception	90 %	99,9 %	99,9 %	99,5 %
Donner suite aux questions terminolinguistiques adressées à une ou un spécialiste du service des consultations terminolinguistiques tarifées	En temps réel	90 %	98 %	94 %	91 %
	Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel	90 %	100 %	100 %	100 %

Examens de français pour les candidates et candidats aux ordres professionnels

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen	3 mois suivant une première inscription	90 %	100 %	99,8 %	100 %
Envoyer les résultats de l'examen et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	100 %	89 %	100 %
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle	90 %	100 %	99 %	96 %

Services toponymiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,8 %	100 %	98,2 %
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %	100 %	100 %

Qualité des services

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019	Résultats 2017-2018
Traiter les plaintes et les commentaires reçus par la ou le commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi	15 jours suivant la date de réception de la demande	90 %	97,2 %	100 %	100 %

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, adoptée conjointement par l'Office et la Commission, est en vigueur depuis 2016-2017. L'Office souhaite entreprendre en 2020-2021 un exercice de révision des engagements contenus dans cette déclaration. Cette mise à jour témoigne de la volonté de l'organisation de poursuivre l'amélioration continue des services offerts et l'implantation de bonnes pratiques en matière de gestion.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2019-2020*	2018-2019	Écart
Bureau de la présidente-directrice générale (y compris les Services juridiques)	13	10	+3
Direction générale des services linguistiques	44	42	+2
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne	10	7	+3
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	82	71	+11
Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance	39	69	-30
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	18	17	+1
Direction des communications	20	S. O.**	S. O.**
Direction de la toponymie	14	15	-1
Total	240	231	+9

* Données tirées de SAGIR au 31 mars 2020.

** En 2018-2019, la Direction des communications relevait du Secrétariat général. L'écart de dix personnes s'explique, entre autres, par des postes vacants.

Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2019	2018
Favoriser le perfectionnement des compétences	127 865 \$*	181 648 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	17 165 \$	30 939 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	6 143 \$	4 781 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	19 963 \$	16 871 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7 019 \$	0 \$
Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail	5 597 \$	8 360 \$

Champ d'activité	2019	2018
Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information	1 979 \$	4 432 \$
Améliorer les connaissances en matière d'éthique	1 514 \$	0 \$
Autres (participer à des colloques, acquérir des connaissances en bureautique et suivre une formation de perfectionnement liée à une tâche)	45 215 \$	24 908 \$
Total	232 460 \$	271 939 \$

* Cette somme ne tient pas compte de certaines formations données à l'interne.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	1,52	1,78
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,44	3,00
Somme allouée par personne	969 \$	1 177 \$

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2019	2018
Cadre	56,5	130,0
Professionnelle ou professionnel	395,0	451,5
Fonctionnaire	134,0	141,5

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employées et employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou employé, notamment les situations où elle ou il se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	18,57	15,01	17,72

Taux d'employées et employés ayant reçu des attentes et taux d'employées et employés dont la performance a été évaluée

Taux d'employées et employés ayant reçu des attentes et taux d'employées et employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d'employées et employés ayant reçu des attentes (%)	79,3
Taux d'employées et employés dont la performance a été évaluée (%)	82,1

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité³

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$) Source : Comptes publics 2018-2019	Écart ⁴ (000 \$)	Variation ⁵ (%)
Administration ⁶	9 584,4	9 461,1	9 021,3	439,8	4,9
Communications	1 475,0	1 464,3	1 431,9	32,4	2,3
Recherche	610,0	588,9	633,1	-44,2	-7,0
Francisation et partenariats stratégiques	9 829,5	9 826,9	8 531,0	1 295,9	15,2
Services linguistiques	2 750,0	2 746,6	2 899,4	-152,8	-5,3
Toponymie	1 050,0	1 042,9	1 158,7	-115,8	-10,0
Total	25 298,9	25 130,7	23 675,4	1 455,3	6,1

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Outre les travaux de mise à jour des infrastructures technologiques, des travaux ont permis d'ajouter des fichiers audio aux services en ligne actuels, que ce soit dans la Banque de noms de lieux du Québec (pour la toponymie en langue autochtone) ou dans des vocabulaires. De plus, la mise en place d'une solution

³ Y compris le budget d'investissement.

⁴ Écart entre les dépenses de l'année 2019-2020 et celles de l'année 2018-2019.

⁵ Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2018-2019.

⁶ Le secteur de l'administration comprend les budgets de rémunération, de fonctionnement, d'investissement et de transfert des unités suivantes : le Bureau de la présidente-directrice générale, les Services juridiques, la Direction des ressources humaines, financières et matérielles ainsi que le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance (y compris le budget des technologies de l'information).

informatique permettra une meilleure gestion des demandes de renseignements généraux reçues par l'intermédiaire du formulaire numérique disponible sur le site Web de l'Office.

Des travaux de transformation numérique de l'organisme ont également commencé. Ces travaux visent à rendre davantage de services disponibles en mode numérique et à placer la clientèle au cœur de l'évolution des services. Les travaux relatifs à la mise en place d'un service d'inscription en ligne aux examens de français des ordres professionnels ont débuté. Ce service permettra de traiter l'inscription des candidates et des candidats de façon numérique. En outre, les travaux d'amélioration des outils linguistiques en ligne ont commencé. Cette initiative vise à améliorer l'expérience utilisateur lors de la consultation de la Banque de dépannage linguistique et du *Grand dictionnaire terminologique* de même qu'à ajouter de nouvelles fonctionnalités pour satisfaire les besoins des apprenantes et des apprenants du français. Finalement, l'Office et la Commission se doteront, au cours de l'année prochaine, d'un plan de transformation numérique organisationnel.

Plusieurs activités découlant de la Politique de main d'œuvre en technologies de l'information ont également eu lieu. Celles-ci visaient à consolider le savoir-faire du personnel et à encadrer le recours à une expertise externe complémentaire. Les règles d'encadrement contractuelles, opérationnelles et de gestion des ressources externes ont été revues, et un comité de soutien à la gouvernance des mandats confiés à des prestataires externes en technologies de l'information a été mis en place. Le personnel a été sensibilisé à l'éthique et aux règles déontologiques. Un programme de développement spécifique pour assurer une relève qualifiée des fonctions névralgiques a également été élaboré, et le budget lié aux activités de formation a été doublé. Finalement, les risques stratégiques, tactiques et opérationnels en technologies de l'information ainsi que les mesures d'atténuation ont été révisés.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projet ¹	S. O.	S. O.
Activités ²	184,9	2 034,1
Total	184,9	2 034,1

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.
2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi*.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Pour l'année 2019-2020, l'Office a respecté la cible de 440 653 heures (ce qui correspond à 241 équivalents temps complet (ETC)) fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020*

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	31 306	64	31 370	17,18
2. Personnel professionnel	253 789	1 248	255 037	139,65
3. Personnel infirmier	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
4. Personnel enseignant	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
5. Personnel de bureau, techniciennes et techniciens, assimilées et assimilés	115 849	1 387	117 236	64,19
6. Agentes et agents de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Ouvrières et ouvriers, personnel d'entretien et de service	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total 2019-2020**	400 943	2 699	403 642	221,02
Total 2018-2019			389 808	213,44

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

** Certains nombres ayant été arrondis, les totaux ne correspondent pas toujours à la somme de leurs éléments.

Contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	2	80 000 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	80 300 \$
Total des contrats de service	4	160 300 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2016-2020

Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
1. Favoriser les achats responsables	Catégories ciblées : équipements de bureau, équipements informatiques, fournitures informatiques ⁷	80 % en 2019	68,83 %	Non atteinte
2. Favoriser la juste utilisation du papier	Date de dépôt du bilan de la consommation de papier	31 mars 2018	Action réalisée en décembre 2019	Atteinte
2. Favoriser la juste utilisation du papier	Date de dépôt de l'avis sur les possibilités de réduction, s'il y a lieu	31 mars 2020	Avis déposé	Atteinte
3. Améliorer en continu la gestion responsable du parc informatique	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	2 moyens d'ici 2020	2 moyens mis en œuvre : - mise en place d'un hyperviseur qui regroupe 7 serveurs et 18 micro-ordinateurs sur une même plateforme matérielle - amélioration de l'équipement des salles de réunion avec du matériel de visioconférence	Atteinte
4. Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux partenaires	Date d'adoption d'une grille d'évaluation des pratiques responsables lors de l'organisation de réunions des comités officiels de l'Office et de la Commission	31 mars 2017	Action réalisée en octobre 2019	Atteinte
4. Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux partenaires	Date d'adoption de critères permettant de s'assurer que les déplacements réalisés par les employées et les employés sont optimaux	31 décembre 2017	Action réalisée en février 2020	Atteinte

⁷ Indicateur modifié dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
4. Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux partenaires	Date d'adoption d'un aide-mémoire concernant les meilleures pratiques de diffusion de l'information dans un souci de développement durable	31 mars 2017	Action réalisée en octobre 2019 Document adopté	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
5. Intégrer une grille encadrant la prise en compte des principes de développement durable dans tout dossier stratégique présenté au comité directeur	Date d'adoption de la grille par le comité directeur	30 septembre 2016	Action abandonnée le 1 ^{er} avril 2019	Abandonnée ⁸
6. S'assurer que le comité de développement durable joue un rôle-conseil sur les questions relevant de sa compétence	Nombre et nature des mandats d'accompagnement assumés par un membre du comité de développement durable	En continu	2 accompagnements réalisés	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
8. Mettre en valeur les liens existants entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	1 par année	Midi-conférence organisé le 13 février 2020	Atteinte
9. Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	4 par année	4 activités organisées : - midi-conférence (17 mars 2020) - midi-conférence (13 février 2020) - brève (29 mai 2019) - brève (6 août 2019)	Atteinte

⁸ Action abandonnée dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
10. Adopter une procédure particulière visant l'échange d'informations entre la Commission et les différents acteurs, dans le cadre du Programme de désignations commémoratives	Date d'approbation du Programme de désignation commémorative (y compris la procédure)	31 mars 2017	Action réalisée	Atteinte
11. Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	1 par année	Publication et promotion de quatre vocabulaires portant sur des domaines scientifiques et techniques	Atteinte

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

L'Office n'a reçu aucune divulgation au cours de l'exercice 2019-2020 et n'avait ni divulgation à traiter ni communication de renseignements à effectuer en application du premier alinéa de l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Le nombre de divulgations reçues par la ou le responsable du suivi des divulgations ¹	0		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		0	
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
Motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2019-2020	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
<ul style="list-style-type: none"> Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement 		0	0
<ul style="list-style-type: none"> Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment 		0	0
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par la ou le responsable du suivi des divulgations		0	
Parmi les motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0	0	0
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	0	0	0

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgatrices ou de divulgateurs.

² Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, une divulgatrice ou un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que sa ou son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'elle ou il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

³ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par la ou le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

Nombre de personnes occupant un poste régulier
224

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
23	23	17	4

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	23	7	0	0	1	7	30,4
Occasionnel	23	9	0	0	0	9	39,1
Étudiant	17	5	0	0	0	5	29,4
Stagiaire	4	2	0	0	0	2	50,0

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	30,4	31,3	24,0
Occasionnel (%)	39,1	44,4	29,0
Étudiant (%)	29,4	35,7	57,0
Stagiaire (%)	50,0	100,0	0

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employées et employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	2	0,9	3	1,4	2	0,95
Autochtones	1	0,4	2	0,9	2	0,95
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,4	2	0,95

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal/Laval	45	27,44	37	25,34	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Outaouais/Montérégie	0	0	0	0		
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	50,00	1	50,00		
MVE Capitale-Nationale	3	4,41	4	5,71		
MVE Autres régions	1	14,29	1	14,29		

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	18,75

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	23	23	17	4	67
Nombre de femmes embauchées	16	14	11	2	43
Taux d'embauche des femmes (%)	69,6	60,9	64,7	50,0	64,2

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (hommes et femmes)	16	145	39	24	S. O.	S. O.	224
Femmes	11	89	24	20	S. O.	S. O.	144
Taux de représentativité des femmes (%)	68,8	61,4	61,5	83,3	S. O.	S. O.	64,3

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)
0	0	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Mise en place de moyens d'adaptation permettant la réalisation d'une entrevue d'embauche	Candidates et candidats aux offres d'emploi de l'Office	1 personne
Mise en place de moyens d'adaptation permettant la passation des examens de français	Candidates et candidats à un ordre professionnel	9 personnes
Mise en place de mesures d'adaptation des postes de travail des personnes handicapées	Personnel de l'Office ayant déclaré un handicap	2 personnes
Publication dans l'intranet d'un aide-mémoire sur l'accueil des personnes vivant avec des incapacités ou des déficiences	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Diffusion dans l'intranet d'une capsule d'information pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Organisation d'un dîner-conférence sur le thème de l'intégration à la vie active, le 30 mai, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office	28 personnes participantes
Publication dans les réseaux sociaux de l'Office de messages pour souligner la Journée mondiale de la sensibilisation à l'autisme et la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes utilisant les réseaux sociaux	4 510 personnes ayant vu les publications

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

En ce qui concerne les membres de l'Office, il n'y a eu aucun cas de manquement constaté ou traité durant l'année 2019-2020.

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française⁹

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

Discrétion

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

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

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

5. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

⁹ Le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française est disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/code-ethique-deontologie.pdf>.

Relations avec le public

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

Neutralité

7. La ou le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir indépendamment de toute considération politique partisane et indépendamment de tout groupe de pression.

8. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

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

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

10. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui a nommé ou désigné cette personne la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. La présidente ou le président peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif si elle ou il y est autorisé par la ou le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. La ou le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

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

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

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

12. La ou le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. La ou le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

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

14. La ou le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour elle-même ou lui-même ou pour un tiers.

15. La ou le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune autre forme de contribution financière ne peuvent être accordés par l'Office à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas de la présidente-directrice générale ou du président-directeur général, de la rémunération à laquelle elle ou il a droit dans le cadre de ses fonctions.

De même, les présidentes ou présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la *Charte*¹⁰.

Activités politiques

17. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit informer la ou le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale.

18. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office qui veut se porter candidate ou candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

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

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

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

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

¹⁰ Au moment de l'adoption du présent code, le décret 125-2003 du 12 février 2003 prévoyait des honoraires pour les deux comités.

Mesures d'application

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

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

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

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

Numéro de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

En ce qui concerne les membres de la Commission, il n'y a eu aucun cas de manquement constaté ou traité durant l'année 2019-2020.

Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie¹¹

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

¹¹ Le Code d'éthique et de déontologie des membres la Commission de toponymie est disponible en ligne à l'adresse suivante : www.toponymie.gouv.qc.ca/ct/a-propos-commission/membres/.

Discrétion

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

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

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

5. La présidente ou le président de la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

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

Neutralité

7. La ou le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans ainsi que de tout groupe de pression.

8. La présidente ou le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

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

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

10. La présidente ou le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui a nommé ou désigné cette personne la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. La présidente ou le président peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif si elle ou il y est autorisé par la ou le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. La ou le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

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

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

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

12. La ou le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. La ou le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

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

14. La ou le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour elle-même ou lui-même ou pour un tiers.

15. La ou le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas de la présidente ou du président, de la rémunération à laquelle elle ou il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. La présidente ou le président doit informer la ou le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale.

18. La présidente ou le président qui veut se porter candidate ou candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

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

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

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

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

Mesures d'application

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

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

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

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

Numéro de résolution : 289.7.1

Date : 13 mai 2016

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement administratif

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (décret 1166-2017), les réalisations découlant des engagements rendus publics dans le Plan stratégique en matière d'allègement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises sont présentées dans le rapport annuel de gestion. Les organisations assujetties avaient l'obligation de réduire le coût des formalités administratives de 30 % au cours de la période 2004-2018. D'autres mesures, non associées directement à la réglementation ni aux exigences administratives qui en découlent, peuvent être révisées avec l'objectif de réduire le fardeau réglementaire des entreprises.

Bien que l'Office ne soit pas soumis à cette exigence, il fait état des mesures de nature non réglementaire ayant permis de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'Office a continué d'appliquer un système de priorisation et de traitement différencié des dossiers de francisation basé sur la gestion des risques en matière linguistique. Les mesures d'allègement du processus de francisation, qui s'adressent aux entreprises exerçant un contrôle sur certaines activités des commerces sous leur enseigne et ayant démontré, au cours des années, leur engagement en matière d'utilisation du français et de respect de la *Charte de la langue française*, demeurent disponibles pour les entreprises qui le souhaitent. Cette approche permet d'optimiser l'utilisation des ressources pour rendre les interventions plus efficaces et orienter les efforts en fonction des priorités et des répercussions sur la francisation.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	202
---------------------------------	-----

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	197	0	0
21 à 30 jours	7	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	204	0	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	189	0	0	S. O.

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées ↓
Partiellement acceptée	10	0	0	Art. 9, 13, 14, 15, 20, 22, 23, 24, 28(2°), 28(3°), 28(5°), 29, 31, 37, 38, 39, 47(4°), 48, 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> , et art. 9 de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>
Refusée (entièrement)	2	0	0	Art. 23, 24, 28(2°), 28(3°) et 28(5°) de la <i>Loi sur l'accès</i>
Autres	3	0	0	Désistement Ne détient pas de document qui répond à la demande Compétence d'un autre organisme

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1*

* La demande d'accès a été acceptée partiellement. Un certain nombre de documents ont été transmis à la personne qui a effectué la demande.

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponse
Avez-vous une ou un mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : Une rencontre a eu lieu (5 décembre 2019).	Oui

Questions	Réponse
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel la ou le mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p> <p>Les noms de la mandataire ainsi que des membres du comité permanent figurent dans une section de l'intranet de l'Office consacrée à la politique linguistique. Le comité s'est vu offrir une vitrine dans deux brèves diffusées dans l'intranet de l'organisation. Ses rôles et responsabilités sont clairement énoncés et détaillés dans la section Politique linguistique de l'intranet.</p>	Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
<p>Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 2015</p>	Oui
<p>Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?</p> <p>Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : le 3 juin 2019.</p>	Oui

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponse
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles.</p> <p>Le comité permanent de la politique linguistique a mis en place divers moyens pour s'assurer que le personnel de l'Office adopte des pratiques linguistiques exemplaires, comme il est énoncé dans la politique linguistique institutionnelle (PLI) de l'organisme. On compte parmi ces moyens : la refonte d'une section consacrée à la PLI dans l'intranet, la diffusion d'informations dans la pochette d'accueil du nouveau personnel, la publication dans l'intranet de brèves consacrées aux thèmes généraux de la PLI ainsi que la publication de rubriques intitulées <i>Question de langue</i>, visant la promotion et l'utilisation par le personnel d'une langue de qualité.</p> <p>Le personnel de l'Office a suivi une formation sur la PLI en mars 2020, au cours de laquelle il devait lire la politique, puis répondre à un questionnaire en ligne. Au total, 225 personnes ont répondu au questionnaire. Le taux de participation à l'activité de formation a été de 97 %. De ces participantes et participants, 80 % ont affirmé connaître bien ou très bien la PLI. L'exercice a permis d'accroître la connaissance de la PLI qu'a le personnel, car les résultats de la formation démontrent un taux de bonnes réponses très élevé, soit plus de 80 % pour l'ensemble des questions et plus de 90 % pour la grande majorité des questions.</p>	Oui

Questions	Réponse
<p>La PLI a également été abordée dans une brève intitulée <i>L'Office a maintenant une nouvelle politique de l'officialisation linguistique</i> et lors d'une formation sur la rédaction épïcène offerte au personnel de l'Office.</p> <p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?</p>	

4.9 Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration

Chaque année, l'Office fait état de l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et organismes gouvernementaux dans leur rapport annuel de gestion respectif. En 2019-2020, l'Office a examiné les rapports annuels 2018-2019 de 127 des 142 ministères et organismes du gouvernement¹² tenus de faire état de l'application de leur politique linguistique institutionnelle.

Conformément aux articles 27 et 28 de la politique linguistique gouvernementale, les ministères et organismes gouvernementaux élaborent leur politique linguistique et la révisent au moins tous les cinq ans. Pour ce faire, ils obtiennent l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. En 2018-2019, 77 % des 127 ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient une politique linguistique approuvée. Cela représente une hausse de 4 points de pourcentage par rapport à 2017-2018. Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, 62 % des 127 ministères et organismes gouvernementaux avaient, selon leur rapport annuel, une ou un mandataire en 2018-2019. De plus, 64 % des 86 ministères et organismes gouvernementaux tenus de former un comité permanent relevant de la ou du mandataire ont déclaré l'existence d'un tel comité. Finalement, 50 % des 127 ministères et organismes gouvernementaux dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen ont indiqué qu'ils avaient pris des mesures pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne.

¹² En tout, 15 organismes gouvernementaux n'avaient pas déposé de rapport annuel de gestion 2018-2019 au moment de l'examen ou ne pouvaient être inclus dans l'échantillon puisque leurs résultats étaient intégrés au rapport annuel de gestion d'un ministère ou d'un autre organisme gouvernemental.

Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et organismes pour les années financières 2017-2018 et 2018-2019¹³

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019	2017-2018	2018-2019
Existence d'une ou d'un mandataire	59 %	62 %	3 %	2 %	39 %	36 %	114	127
Existence d'un comité permanent	69 %	64 %	17 %	11 %	14 %	26 %	81	86
Politique linguistique adoptée	73 %	77 %	11 %	19 %	16 %	4 %	114	127
Politique linguistique révisée depuis son adoption	20 %	33 %	48 %	48 %	31 %	19 %	83	98
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne	43 %	50 %	15 %	14 %	42 %	35 %	114	127

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

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et organismes doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). De plus, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, l'Office participe aux travaux de révision des Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information (TIC).

En outre, l'Office produit et diffuse de la terminologie française liée au domaine des TIC. En 2019-2020, il a publié trois vocabulaires thématiques : un portant sur la cryptomonnaie, un sur l'édition de logiciels et un sur le traitement de données. L'Office a également créé ou mis à jour 328 fiches terminologiques liées aux TIC.

¹³ Certains pourcentages ayant été arrondis, la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.

4.10 Renouvellement d'un permis temporaire

En vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française*, les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne respectent pas les exigences de la *Charte* quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis sont renouvelables trois fois avec l'autorisation de l'Office si l'intérêt public le justifie. La personne qui demande un renouvellement de son permis temporaire doit se présenter à l'examen de français de l'Office au moins une fois par année. Au cours de la période 2019-2020, 499 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 441 ont été autorisées, 5 ont été refusées pour non-respect des conditions de renouvellement et 38 n'ont pas été traitées parce que les candidates et les candidats avaient reçu un permis permanent d'exercer leur profession au Québec, ayant entre-temps réussi l'examen de français. En outre, 4 demandes ont été retirées par l'ordre concerné au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2020, 11 demandes étaient en attente de traitement.

En raison de l'état d'urgence sanitaire décrété et renouvelé ainsi que des mesures de distanciation sociale et de confinement exigées par le gouvernement, l'Office a suspendu les examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels du lundi 16 mars 2020 jusqu'au mercredi 27 mai 2020.

Pour cette raison, de manière exceptionnelle et temporaire, l'Office a autorisé les demandes de renouvellement d'un permis temporaire sans exiger que les personnes candidates se présentent à l'examen pendant cette période.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. En 2019-2020, quatre demandes de ce type ont été autorisées.

4.11 Égalité entre les femmes et les hommes

Égalité entre les femmes et les hommes

L'Office et la Commission réalisent des actions en vue de favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes.

Toponymie

Dans son Plan stratégique 2018-2023, la Commission s'est engagée à contribuer à l'augmentation de la présence des noms de femmes dans la toponymie officielle, et ce, dans le respect des compétences en matière de toponymie de ses partenaires, dont les municipalités au premier chef. Pour ce faire, elle a mis en ligne, en mars 2020, la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives, dans laquelle ses partenaires peuvent maintenant puiser des idées de noms de personnes quand ils ont à nommer des lieux. La proportion de candidatures féminines qui seront déposées dans cette banque chaque année devra être, au minimum, de 50 % (objectif 5 du plan stratégique).

De plus, la Commission a ajouté cette année un nouveau critère de recherche à la Banque de noms de lieux du Québec, qui permet de repérer rapidement les toponymes rappelant des femmes. Cette nouvelle fonctionnalité permet le suivi de l'évolution des noms de femmes dans le paysage toponymique québécois et contribue à l'accroissement de leur visibilité.

Enfin, la Commission a participé au Forum des partenaires en égalité, organisé par le Secrétariat à la condition féminine, qui a eu lieu le 27 février 2020 à Montréal.

Rédaction épïcène

La rédaction épïcène est une pratique d'écriture réunissant divers procédés qui permettent de rendre les textes plus inclusifs. Elle offre notamment des solutions de remplacement à l'utilisation du masculin générique pour désigner des groupes mixtes. L'Office rend accessibles des outils pour répondre aux besoins et aux questions des usagères et des usagers, présente les principes de la rédaction épïcène dans la Banque de dépannage linguistique et propose une formation en ligne, mise à jour en 2019-2020, qui a été téléchargée plus de 1 300 fois cette année.

4.12 Politique de financement des services publics

En 2019-2020, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics. Toutefois, il a offert un service de consultations téléphoniques tarifées ciblant les questions d'ordre linguistique ou terminologique d'usagères et d'usagers par le biais d'un numéro de téléphone 1 900. Ce service personnalisé est fourni en complément des outils diffusés gratuitement en ligne par l'Office. Il n'a généré aucun bénéfice en 2019-2020.

5. ANNEXE 2 – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

Programme Le français, au cœur de nos ambitions

Le programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions priorise les secteurs d'activité économique où le français est moins utilisé et vise à en accroître l'usage et le rayonnement, notamment auprès des entreprises de moins de 50 employés. Les secteurs prioritaires sont les suivants : la gestion de sociétés et d'entreprises, les secteurs de pointe et du numérique (édition de logiciels et systèmes informatiques), les services professionnels, scientifiques et techniques, le commerce de gros ainsi que le transport et l'entreposage.

Doté d'une enveloppe de 3 800 000 \$ pour l'exercice financier 2019-2020, ce programme permet le versement d'une aide financière n'excédant pas 225 000 \$ par année financière pour des projets d'une durée maximale de 36 mois.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2020 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2019-2020	Somme versée en 2019-2020
Alliance numérique, réseau de l'industrie numérique du Québec (projet mené par la Guilde du jeu vidéo du Québec)	06	125 000 \$	100 000 \$
Association des hôteliers du Québec	16	100 313 \$	60 188 \$
Bois Urbain	06	40 242 \$	24 145 \$
Bureau du cinéma et de la télévision du Québec	06	75 000 \$	45 000 \$
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	52 558 \$	31 535 \$
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île (CIMOI)	06	49 823 \$	49 102 \$
Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (CCOIM)	06	74 499 \$	44 699 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM)	06	70 940 \$	56 364 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Deux-Montagnes	15	175 000 \$*	61 250 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud (CCIRS)	16	121 680 \$	97 344 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Québec	03	51 530 \$	30 918 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent–Mont-Royal	06	125 000 \$	100 000 \$
Confédération des syndicats nationaux	06	64 709 \$	38 825 \$
Conseil canadien du commerce de détail	06	75 000 \$	45 000 \$
Conseil interprofessionnel du Québec	06	56 415 \$	33 849 \$
École de technologie supérieure	06	300 000 \$*	105 000 \$
Fondation du Musée de la civilisation	03	98 250 \$	58 950 \$
Fondation pour la langue française	06	75 000 \$	45 000 \$
Impératif français	07	125 000 \$	75 000 \$
L'académie du cinéma	03	150 000 \$*	90 000 \$
L'effet boomerang	13	122 608 \$	73 565 \$
Mouvement Québec français	06	375 000 \$*	180 000 \$
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec	06	205 170 \$*	112 844 \$
Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec	06	185 000 \$*	99 900 \$

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2019-2020	Somme versée en 2019-2020
(Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec)			
Réseau Action TI	06	249 750 \$*	87 413 \$
Société de développement commercial Les quartiers du Canal	06	40 088 \$	24 053 \$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	64 211 \$*	38 527 \$
Télévision Rive-Sud (TVRS)	16	43 949 \$*	24 172 \$
Université de Montréal	06	235 231 \$*	0 \$
Upperkut	06	337 500 \$*	118 125 \$
Total		3 864 466 \$	1 950 768 \$
Total des versements faits en 2019-2020 relativement aux projets autorisés en 2017-2018 et en 2018-2019¹⁴		S. O.	1 843 900 \$
Total des versements faits en 2019-2020		S. O.	3 794 668 \$

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

¹⁴ Pour les années antérieures à l'année en cours, le total cumulatif des sommes versées pour un projet peut différer de la subvention accordée. L'écart peut être entre autres attribuable au coût de réalisation total inférieur à la somme accordée ou à un désistement.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2019 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2018-2019	Somme versée en 2018-2019
Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal	06	234 029 \$*	58 507 \$
Association des hôteliers du Québec	16	283 111 \$*	113 244 \$
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	03	35 260 \$	21 156 \$
Cégep de Baie-Comeau	09	246 278 \$*	98 511 \$
Cégep de Lévis-Lauzon	12	286 107 \$*	71 527 \$
Cégep de Victoriaville	17	300 000 \$*	120 000 \$
Cégep du Vieux Montréal	06	157 975 \$	94 785 \$
Cégep Gérald-Godin	06	183 412 \$*	91 706 \$
Cégep John-Abbott	06	150 750 \$*	60 300 \$
Cégep Marie-Victorin	06	161 116 \$*	64 446 \$
Cégep régional de Lanaudière	14	161 584 \$*	80 792 \$
Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu	16	181 205 \$*	45 301 \$
Centre d'éducation populaire de l'Estrie	05	69 340 \$	41 604 \$
Centre d'encadrement pour jeunes femmes immigrantes (CEJFI)	06	84 333 \$	50 600 \$
Centre N A Rive de Montréal	06	155 031 \$*	51 677 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent–Mont-Royal	06	53 095 \$	31 857 \$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB)	15	72 095 \$	43 257 \$
Collège de Maisonneuve	06	244 574 \$*	97 830 \$
Collège Shawinigan	04	196 147 \$*	49 037 \$
Commission scolaire des Patriotes	16	223 349 \$*	55 837 \$
Corporation de l'École des hautes études commerciales de Montréal	06	156 984 \$*	62 794 \$
Digit-Symbios	06	97 950 \$	32 650 \$
Festival international de la chanson de Granby	16	32 777 \$	19 666 \$
Fondation pour la langue française	06	300 000 \$*	75 000 \$
Institut ludopédagogique du Québec, coopérative de solidarité	06	77 675 \$	46 605 \$
Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail de Québec	03	73 872 \$	44 323 \$
Services linguistiques Versacom inc.	06	99 532 \$	59 719 \$
La Société Dataperformers inc.	06	125 000 \$	0 \$
Studio Affordance inc.	06	220 125 \$*	88 050 \$
Studio Affordance inc.	06	89 475 \$	53 685 \$
Télé-Université (TÉLUQ)	06	100 000 \$	60 000 \$
TV5 Québec Canada	06	100 000 \$	60 000 \$
Total		4 952 181 \$	1 944 466 \$
Total des versements faits en 2018-2019 relativement aux projets autorisés en 2017-2018		S. O.	761 305 \$
Total des versements faits en 2018-2019		S. O.	2 705 771 \$

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

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2017-2018	Somme versée en 2017-2018
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	03	50 002 \$	30 001 \$
Association québécoise de l'industrie de l'enseigne	06	48 996 \$	0 \$
Carrefour BLE	06	75 250 \$	45 150 \$
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	100 000 \$	60 000 \$
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île (CIMOI)	06	75 000 \$	45 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Deux-Montagnes	15	67 266 \$	40 360 \$
Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (CCOIM)	06	55 189 \$	33 113 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud (CCIRS)	16	100 000 \$	60 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Laval (volet 1)	13	287 440 \$*	71 860 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Laval (volet 2)	13	368 950 \$*	92 238 \$
Chambre de commerce et d'industrie du Sud-Ouest de Montréal	06	100 000 \$*	0 \$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB)	15	56 703 \$	34 022 \$
Confédération des syndicats nationaux (volet 1)	06	46 214 \$	27 728 \$
Confédération des syndicats nationaux (volet 2)	06	37 098 \$	22 259 \$
Digit-Symbios (2883902 Canada inc.)	06	100 000 \$	60 000 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (volet 1)	06	300 000 \$*	75 000 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (volet 2)	06	375 000 \$*	93 750 \$
Français en partage (9322-6629 Québec inc.)	06	100 000 \$	60 000 \$
Impératif français	07	125 000 \$	75 000 \$
Mouvement national des Québécoises et Québécois	06	50 000 \$	30 000 \$
MS.MTL.MEDIA (9365-0992 Québec inc.)	06	93 525 \$	31 180 \$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	66 997 \$	40 198 \$
Université Concordia	06	300 000 \$*	75 000 \$
Université de Montréal	06	201 648 \$*	80 659 \$
Université du Québec à Chicoutimi	02	298 463 \$*	0 \$
Université McGill	06	136 130 \$*	54 452 \$
Total		3 614 871 \$	1 236 970 \$

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

Programme de soutien aux partenariats en francisation

Le Programme de soutien aux partenariats en francisation s'adresse aux organisations qui assurent un leadership ou qui jouent un rôle-conseil auprès d'une clientèle déterminée. Le programme a pour objectif de renforcer l'engagement des acteurs de leur milieu à contribuer à la vitalité du français.

Doté d'une enveloppe annuelle de 275 000 \$, ce programme soutient des projets d'une durée maximale d'un an dont le coût de réalisation peut s'élever jusqu'à 40 000 \$.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2020 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2019-2020	Somme versée en 2019-2020
Alliance Éventuelle	16	950 \$	950 \$
Association pour le soutien et l'usage de la langue française (ASULF)	03	35 650 \$	35 650 \$
Association Québec-France Sherbrooke-Estrie (AQFSE)	05	21 340 \$	12 804 \$
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île (CIMOI)	06	7 670 \$	7 670 \$
Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (CCOIM)	06	9 319 \$	9 319 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM)	06	25 000 \$	25 000 \$
Cégep de Maisonneuve (Centre collégial de développement de matériel didactique)	06	500 \$	500 \$
Fédération des chambres de commerce de la province de Québec (FCCQ)	06	35 000 \$	21 000 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	21 334 \$	21 334 \$
La société nationale des Québécoises et Québécois, région des Laurentides	15	400 \$	400 \$
L'Association des bibliothèques publiques du Saguenay-Lac-Saint-Jean	02	600 \$	600 \$
Réseau Action TI – Datavore	06	15 000 \$	11 542 \$
Réseau Action TI – JIQ 2019	06	20 000 \$	12 102 \$
Réseau Action TI – OCTAS	06	20 000 \$	20 000 \$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	5 784 \$	2 948 \$
Université de Montréal (Bureau de valorisation de la langue française et de la Francophonie)	06	39 954 \$	0 \$
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT)	08	950 \$	780 \$
Université Laval – Faculté des lettres et des sciences humaines	03	35 000 \$	0 \$
Total		294 451 \$	182 599 \$
Total des versements faits en 2019-2020 relativement aux projets autorisés en 2018-2019¹⁵		S. O.	85 820 \$
Total des versements faits en 2019-2020		S. O.	268 419 \$

¹⁵ Pour les années antérieures à l'année en cours, le total cumulatif des sommes versées pour un projet peut différer de la subvention accordée. L'écart peut être entre autres attribuable au coût de réalisation total inférieur à la somme accordée.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2019 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2018-2019	Somme versée en 2018-2019
Alliance Éventuelle	06	950 \$	950 \$
Association Québec-France Sherbrooke-Estrie (AQFSE)	05	17 000 \$	8 500 \$
Cégep André-Laurendeau	06	950 \$	950 \$
Centre collégial de développement de matériel didactique	06	500 \$	500 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	35 000 \$	35 000 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fondation pour la langue française	06	40 000 \$	40 000 \$
Fondation pour la langue française	06	40 000 \$	40 000 \$
Mouvement Québec français	06	40 000 \$	0 \$
Réseau Action TI	06	40 000 \$	40 000 \$
Réseau Action TI	06	20 000 \$	20 000 \$
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue	08	950 \$	950 \$
Total		355 350 \$	186 850 \$
Total des versements faits en 2018-2019 relativement aux projets autorisés en 2017-2018		S. O.	85 400 \$
Total des versements faits en 2018-2019		S. O.	272 250 \$

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2018 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation

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

