

# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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

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

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

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-89964-8

ISBN version électronique : 978-2-550-89965-5

ISSN version imprimée : 1708-2447

ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2021

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<sup>er</sup> étage, bureau 1.30  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel 2020-2021* 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 2021.

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 et ministre responsable de la région de la Montérégie,



Simon Jolin-Barrette  
Montréal, septembre 2021

---

## 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  
et ministre responsable de la région de la Montérégie  
1, rue Notre-Dame Est, 11<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1B6



Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le *Rapport annuel 2020-2021* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2021. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie.

Le *Rapport annuel 2020-2021* 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 2021

---

# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

---

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel 2020-2021* 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 2020-2021* décrit fidèlement la mission et les mandats de notre organisme, ainsi que les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats obtenus en 2020-2021, 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 2021.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarnau  
Montréal, août 2021

# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

---

Madame Ginette Galarnau  
Présidente-directrice générale  
Office québécois de la langue française  
Édifice 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 l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2021.

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 2020-2021* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et 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'examen effectué 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 2021

# 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 .....	3
1. L'ORGANISATION .....	4
1.1 L'ORGANISATION EN BREF .....	4
1.2 FAITS SAILLANTS .....	6
2. LES RÉSULTATS .....	8
2.1 PLAN STRATÉGIQUE .....	8
2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS.....	20
3. LES RESSOURCES UTILISÉES .....	23
3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES .....	23
3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	25
3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES .....	25
4. AUTRES EXIGENCES.....	27
4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS .....	27
4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE .....	28
4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS.....	31
4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI .....	32
4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS .....	37
4.6 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF.....	43
4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	44
4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION.....	45
4.9 SUIVI DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE GOUVERNEMENTALE DANS L'ADMINISTRATION.....	46
4.10 RENOUVELLEMENT D'UN PERMIS TEMPORAIRE.....	47
4.11 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES .....	48
4.12 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS .....	48
ANNEXE I – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE .....	50
ANNEXE II – INDICATEURS ET CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 RETIRÉS.....	53

---

# 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.

Au 31 mars 2021, l'Office était composé de :

- M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Juliette Champagne, sous-ministre associée au Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française, membre depuis le 3 février 2020;
- M<sup>e</sup> François Côté, membre depuis le 29 avril 2020;
- M<sup>me</sup> Chantal Gagnon, membre depuis le 29 avril 2020 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 15 mai 2020;
- M<sup>me</sup> Tania Longpré, membre depuis le 29 avril 2020;
- M. Frédéric Verreault, membre depuis le 9 décembre 2020.

Au cours de l'exercice 2020-2021, les membres de l'Office ont tenu 9 réunions, dont 8 ont donné lieu à des recommandations en matière de francisation, et ont été saisis de 345 dossiers. Les membres de l'Office se réunissent en conseil pour exercer les pouvoirs que la *Charte de la langue française* leur confie. 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.

## Comité d'officialisation linguistique et Comité de suivi de la situation linguistique

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.

Le Comité d'officialisation linguistique a mené ses travaux conformément aux principes de la Politique de l'officialisation linguistique de l'Office, adoptée en 2019. Ces travaux ont conduit, notamment, à l'émission d'une dizaine de nouveaux avis de recommandation de nature terminologique dans les domaines de la

---



psychologie et de l'édition de logiciels, mais aussi à l'officialisation de 15 termes en lien avec le domaine de l'aide à la conduite. L'Office a également fait paraître deux recommandations générales d'usage : l'une sur les équivalents du préfixe anglais *e-* (indiquant un lien avec les réseaux informatiques ou les communications numériques), l'autre sur les équivalents français de l'élément anglais *week* (employé plus spécifiquement dans des appellations de semaines thématiques). De plus, près de 90 avis relatifs à des noms d'entités naturelles ont été retirés afin que les définitions puissent être mises à jour et ainsi mieux correspondre aux réalités actuelles.

En ce qui a trait au suivi de la situation linguistique, le Comité de suivi de la situation linguistique a réalisé des travaux afin d'établir des assises méthodologiques suffisantes et nécessaires qui garantiront la qualité des résultats présentés dans le prochain rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec.

## Commission de toponymie

La Commission de toponymie, rattachée administrativement à l'Office, 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 31 mars 2021, la Commission était composée de :

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

Au cours de l'exercice 2020-2021, les membres de la Commission se sont réunis à six reprises. 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 2020-2021, la Commission a officialisé 1 024 noms de lieux, dont 545 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2021, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 244 672 noms officiels, dont 114 575 odonymes.

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

---

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel 2020-2021* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie.

L'année 2020-2021 de l'Office a été marquée par la crise sanitaire de la COVID-19, et je suis fière de la capacité d'adaptation et des accomplissements de notre organisation au cours des douze derniers mois.

La protection et la promotion de la langue française étant au cœur des priorités gouvernementales, l'Office s'est vu octroyer un budget additionnel de 5 millions de dollars et 50 nouveaux postes pour renforcer sa présence sur le terrain. Ce faisant, trois nouveaux bureaux régionaux ont été inaugurés en 2020, soit à Drummondville, à Longueuil et à Laval, et deux nouvelles unités de services ont été créées.

L'Office a ainsi mis en place une équipe pour mener des opérations de surveillance complémentaires au traitement des plaintes et à la francisation des entreprises inscrites. Cette nouvelle unité de services lui permet de multiplier ses modes d'intervention pour assurer le respect de la *Charte* et d'intervenir dans des secteurs d'activité ou des zones géographiques présentant des enjeux de francisation importants ainsi que dans des situations particulières portées à son attention.

Par ailleurs, le 23 mars 2021, l'Office a lancé la gamme de services *Mémo*, mon assistant pour la francisation, afin d'accompagner les entreprises employant moins de 50 personnes. Il vise ainsi à informer celles-ci, à les sensibiliser, à les soutenir dans l'adoption ou le maintien de bonnes pratiques linguistiques ainsi qu'à reconnaître leur engagement envers la langue française. La réaction positive des entreprises au lancement de *Mémo*, mon assistant pour la francisation démontre tout l'intérêt de l'Office pour l'accompagnement des petites et moyennes entreprises (PME) et la valeur que celles-ci accordent à l'utilisation du français dans la conduite de leurs affaires.

Quant à l'exemplarité de l'État en matière linguistique, l'Office a fait de la pérennité du respect de la *Charte* dans l'Administration une priorité stratégique. À cette fin, il a mis en place une toute nouvelle démarche lui permettant de veiller au respect de la *Charte* dans le secteur de l'Administration auprès des organismes certifiés depuis un bon nombre d'années.

Finalement, l'organisme a démontré sa capacité à s'adapter aux circonstances en continuant de maintenir la tenue des examens de français destinés aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) après une brève interruption de quelques semaines au printemps 2020, pour s'assurer que ces personnes pourraient poursuivre rapidement leur démarche en vue d'accéder à la profession de leur choix.

Dans le contexte actuel, où la question linguistique est à l'avant-plan, les réalisations de l'Office démontrent qu'il joue activement son rôle d'application de la *Charte de la langue française* dans tous les champs qui relèvent de sa compétence.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarnau  
Montréal, août 2021

# 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 a pour mission de s'assurer 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 2020-2021, l'Office et la Commission ont changé de portefeuille ministériel. Ainsi, en juin 2020, à la suite d'un remaniement ministériel, les organismes linguistiques, qui relèvent du ministre responsable de la Langue française, ont été rattachés au ministère de la Justice.

À l'instar de toutes les organisations, l'Office a été touché par la pandémie de la COVID-19, qui a eu des répercussions sur ses activités, en particulier sur les activités d'inspection et d'enquête. Toutefois, la pandémie n'a eu qu'un effet mineur sur l'ensemble des services aux citoyennes et aux citoyens puisque l'Office a su adapter ses pratiques.

Le nombre limité de ressources de l'Office au cours des dernières années ne lui permettait ni de répondre à la croissance substantielle du nombre d'entreprises inscrites ni d'être proactif en menant des programmes de surveillance. Pour pallier ce déficit de ressources, le gouvernement a octroyé à l'Office en 2020-2021 un montant supplémentaire de 5 millions de dollars et 50 postes additionnels, qui ont fait l'objet d'une annonce en septembre 2020.

Les ressources supplémentaires se traduisent notamment par la mise en place de services d'accompagnement pour les entreprises de moins de 50 personnes, la création d'une équipe pour réaliser des opérations de surveillance, l'ouverture de trois bureaux régionaux et la bonification de la portée des études programmées.

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



## Chiffres clés au 31 mars 2021

Chiffres clés	Description
317	Effectif total
31 341 900 \$	Dépenses totales
8 204	Nombre d'entreprises inscrites à l'Office
2 023	Nombre d'organismes de l'Administration inscrits à l'Office
4 326	Nombre de plaintes à l'égard de la <i>Charte de la langue française</i> reçues
6 098 464 \$	Montant des subventions accordées dans le cadre du programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions
3 718	Nombre d'inspections réalisées dans le cadre du traitement de dossiers d'enquête et des opérations de surveillance
1 656	Nombre d'exams de français passés par des candidates et des candidats aux ordres professionnels et à l'OACIQ

## 1.2 Faits saillants

### Satisfaction à l'égard des services de l'Office

Au 31 mars 2021, 6 363 entreprises inscrites à l'Office détenaient un certificat de francisation, comparativement à 6 220 au 31 mars 2020, soit une augmentation de 2,3 %. Un sondage, réalisé auprès des entreprises inscrites à l'Office, montre une satisfaction globale élevée à l'égard du service reçu, avec une note moyenne de 87 %.

### Lancement de services d'accompagnement pour les entreprises de moins de 50 personnes

L'Office offre maintenant des services d'accompagnement adaptés aux besoins des entreprises employant moins de 50 personnes. Ainsi, le 23 mars 2021, l'Office a lancé Mémo, mon assistant pour la francisation, qui propose une toute nouvelle approche gratuite, volontaire et flexible afin d'aider les entreprises à adopter de bonnes pratiques linguistiques à l'aide d'outils dynamiques et d'un questionnaire d'autoévaluation.

### Francisation à la Ville de Montréal et dans ses arrondissements

En 2020-2021, la ville-centre de Montréal et 10 de ses arrondissements ont reçu leur certificat de conformité, ce qui porte à 17 le nombre total d'arrondissements détenant un certificat de conformité à la *Charte de la langue française*.

### Maintien de la conformité au sein des organismes de l'Administration

En 2020-2021, l'Office a mis en place une approche de suivi afin de s'assurer que les organismes de l'Administration demeurent conformes à leurs obligations linguistiques une fois certifiés. Malgré la crise sanitaire, le suivi a été réalisé auprès de 37 des 50 organismes ciblés pour l'année. Au 31 mars 2021, le taux de maintien de la conformité des organismes de l'Administration était de 73 %.

### Services linguistiques

Depuis mars 2021, l'Office offre aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) un nouveau service en ligne pour l'inscription à l'examen de français. Ce service permet notamment de réduire les délais d'inscription à l'examen et offre à la clientèle la possibilité de choisir la séance d'examen au moment souhaité pour s'y présenter.

En 2020-2021, l'Office a produit 10 vocabulaires, dont 4 destinés aux personnes apprenantes du français dans les domaines de la médecine, de la pharmacie, du courtage immobilier et de la comptabilité, et 6 vocabulaires spécialisés portant sur les métiers du jeu vidéo, la construction en bois, le tourisme, la COVID-19, l'enseignement à distance et le télétravail ainsi que sur les déficiences, les troubles et les situations de handicap. Un lexique illustré de l'hôtellerie est également venu s'ajouter à ces 10 vocabulaires. En rendant la terminologie accessible, l'Office contribue à la francisation des secteurs d'activité, particulièrement ceux où le français est le moins utilisé.

## Recherche et publication

En 2020-2021, l'Office a publié trois études faisant état de la situation linguistique québécoise, soit :

- *Enquête sur les exigences linguistiques auprès des entreprises, des municipalités et des arrondissements de Montréal*, août 2020;
- *Scénarios de projection de certaines caractéristiques linguistiques de la population du Québec (2011-2036)*, mars 2021;
- *Langues utilisées dans diverses situations de travail au Québec en 2018*, mars 2021.

Outre la publication de ces trois études, l'Office a poursuivi l'avancement de sa programmation de recherche 2019-2023.

Par ailleurs, grâce à l'investissement de 5 M\$ accordé à l'Office en 2021-2022, un financement supplémentaire a été attribué au secteur de la recherche afin d'affiner la connaissance de la situation linguistique.

## Toponymie

Le 11 novembre 2020, afin de souligner le 45<sup>e</sup> anniversaire de la signature de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, la Commission de toponymie a officialisé le nom **Route Billy-Diamond** pour désigner la route qui va de Matagami jusqu'à la centrale Robert-Bourassa. Billy Diamond (1949-2010) a été le premier grand chef des Cris et l'un des principaux artisans de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, dont il a été l'un des signataires, le 11 novembre 1975. La route Billy-Diamond s'étend sur quelque 620 km et relie entre elles plusieurs communautés crées.

## Ressources de l'Office

En 2020-2021, l'effectif de l'Office a augmenté de 32 %, passant de 240 employées et employés au 31 mars 2020 à 317 au 31 mars 2021. De cet effectif, 50 postes correspondent à de nouveaux postes supplémentaires octroyés à l'Office.

Par ailleurs, au 29 mars 2021, 99 % des membres du personnel étaient en situation de télétravail en raison de l'urgence sanitaire.

## Ouverture de nouveaux bureaux régionaux

À la suite de l'octroi de crédits additionnels de 5 M\$ en 2020-2021 dans le but de lui permettre de bien remplir sa mission, l'Office a, entre autres, ouvert 3 nouveaux bureaux régionaux à Longueuil, à Laval et à Drummondville. L'Office est désormais présent dans 11 régions du Québec.

## 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 février 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 qu'en fonction 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. La version actualisée du plan se concentre ainsi davantage sur les résultats des interventions effectuées par l'Office.

#### Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023<sup>1</sup>

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
1. Accroître la portée des activités de promotion	1. Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires	45 % des activités de promotion	45 %	10
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	Augmentation de 10 % du nombre de consultations en ligne	162 %	11
	3. Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés	48 % des candidats et des candidates	52,4 %	11

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	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	8 activités de diffusion	16	12
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	5. Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année	2,3 %	13
	6. Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises conformes par année	8,2 %	14

---

<sup>1</sup> Les indicateurs retirés lors de la mise à jour du Plan stratégique 2018-2023 peuvent être consultés à l'annexe II.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
	7. Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité	Définition du taux de conformité	73 %	15
	8. Pourcentage de contraventions à la <i>Charte de la langue française</i> corrigées sans procédure judiciaire à la suite de la réception d'une plainte	85 % des contraventions corrigées	85,4 %	15

### Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	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	Minimum de 50 % des candidatures de l'année	66 %	16
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	10. Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement	Au moins 11,5 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	13,4 %	17

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	11. Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées	85 % de la clientèle ciblée dans l'année	87 %	18
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	12. Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique	12,5 % des services transactionnels	12,5 %	19
9. Accroître les compétences du personnel	13. Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires	90 % du personnel ciblé	92,4 %	20



## Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

### 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 en 2019 dans le 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 ses programmes d'aide financière, Le français, au cœur de nos ambitions et le Programme de soutien aux partenariats en francisation.

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

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

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

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les programmes d'aide financière priorisent 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.

Les programmes visent à accroître l'usage et le rayonnement du français, notamment au sein des entreprises de moins de 50 employés. Tous programmes confondus, 45 % des 29 projets approuvés en 2020-2021 touchent l'un ou l'autre des cinq secteurs prioritaires. L'Office a également invité des organisations à entreprendre un projet de promotion pour favoriser le virage numérique en français dans les entreprises du secteur du commerce de détail et approuvé des projets en ce sens. **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 et d'accroître sa diffusion dans les secteurs d'activité économique où le français est le 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.

### 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 %	162 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 vient enrichir *Le grand dictionnaire terminologique*, contribuent à la francisation des entreprises et des secteurs d'activité économique, tout particulièrement ceux où le français est le 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. Une stratégie de promotion et de diffusion des vocabulaires spécialisés a été déployée auprès des ministères, des organismes et des entreprises des différents secteurs d'activité ciblés.

En 2020-2021, trois nouveaux vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité prioritaires ont été produits. Il s'agit du vocabulaire des métiers du jeu vidéo et des vocabulaires illustrés de la comptabilité et du courtage immobilier. Ces deux derniers vocabulaires ont été conçus par l'Office dans le but de soutenir les personnes apprenantes du français. De plus, deux outils d'implantation sous forme d'extraits portant sur la terminologie du commerce électronique et des métiers du jeu vidéo ont été créés pour favoriser l'implantation de termes français dans les entreprises de ces secteurs.

Au cours de l'exercice 2020-2021, le nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires a augmenté de 162 %, passant de 14 676 visites en moyenne en 2017-2018 et en 2018-2019 à 38 449 au cours du dernier exercice. La grande popularité des vocabulaires portant sur la comptabilité, le traitement de données et l'édition de logiciels 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

L'Office est responsable des examens de français que doivent réussir certaines candidates et certains candidats des 46 ordres professionnels et de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) afin d'obtenir une attestation de connaissance du français.

L'Office a pris l'initiative de produire des vocabulaires destinés à soutenir ces personnes dans leur préparation à l'examen de français. Ces outils les aident à mieux connaître la terminologie élémentaire de leur profession. Ils ont été mis en ligne précisément pour soutenir les personnes apprenantes du français.

**(mesure de départ : sans objet)**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	32 % des candidates et des candidats	48 % des candidates et des candidats	64 % des candidates et des candidats	80 % des candidates et des candidats
<b>Résultats</b>	S. O.	32,2 % des candidates et des candidats	52,4 % des candidates et des candidats		
	S. O.	Atteint	Atteint		

**Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

Au 31 mars 2021, 867 candidates et candidats aux examens de français de l'Office avaient accès à des vocabulaires diffusés sur le site Web, ce qui représente une proportion de 52,4 %. Cette année, quatre vocabulaires illustrés et contenant des fichiers sonores ainsi que des exercices interactifs ont été produits. Ils s'adressent aux professionnelles et professionnels en courtage immobilier, en comptabilité, en pharmacie et en médecine. Ces nouveaux vocabulaires s'ajoutent aux deux vocabulaires des soins infirmiers, qui étaient déjà en ligne et qui ont été bonifiés 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 des études qu'il réalisera, puis effectuer ou faire effectuer les études figurant dans cette programmation. L'Office s'engage aussi à augmenter la diffusion des résultats des études produites par l'organisation afin de renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec dans différents milieux de la sphère publique.

**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
<b>Cibles</b>	S. O.	7	8	9	10
<b>Résultats</b>	S. O.	29	16		
	S. O.	Atteint	Atteint		

**Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

En 2020-2021, l'Office a réalisé 16 activités de diffusion concernant les résultats de ses études.

Un communiqué de presse a été publié le 11 août 2020 lors de la diffusion de l'étude *Enquête sur les exigences linguistiques auprès des entreprises, des municipalités et des arrondissements de Montréal*, produite en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec. Les résultats de cette étude ont été diffusés dans le cadre de 14 rencontres avec des partenaires de l'Office entre le 10 septembre et le 2 octobre 2020. Lors de ces rencontres, des partenaires ont pu prendre connaissance des résultats de l'étude et échanger avec des responsables de l'Office.

Un communiqué de presse a par ailleurs été diffusé le 29 mars 2021 lors de la publication des études *Scénarios de projection de certaines caractéristiques linguistiques de la population du Québec (2011-2036)* et *Langues utilisées dans diverses situations de travail au Québec en 2018*. **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 : 6 220 entreprises certifiées en 2019-2020)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	2 %	2 %	2 %	2 %
<b>Résultats</b>	S. O.	2,1 %	2,3 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 qu'elles puissent se conformer à la *Charte*.

Le processus menant à l'obtention du certificat de francisation se résume en un certain nombre d'étapes à franchir. Tout d'abord, une entreprise s'inscrit à l'Office<sup>2</sup>, puis elle procède à l'analyse de sa situation linguistique et la transmet à l'Office. Si, après examen de la situation linguistique de l'entreprise, l'Office estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux, il peut lui délivrer un certificat de francisation sans programme. Dans le cas contraire, l'entreprise doit élaborer puis mettre en place un programme de francisation qui vise l'atteinte de cet objectif. Le programme de francisation de l'entreprise est élaboré en collaboration avec l'Office et doit être approuvé par ce dernier. 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, l'entreprise certifiée doit remettre un rapport tous les trois ans à l'Office pour permettre à celui-ci d'évaluer le maintien de l'utilisation généralisée du français dans ses activités. L'Office réévalue alors la situation linguistique de l'entreprise et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures correctives.

<sup>2</sup> 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. »

Au 31 mars 2021, 6 363 entreprises étaient certifiées, ce qui représente une augmentation de 143 entreprises comparativement à l'année précédente. Le taux de croissance a été ainsi de 2,3 %. **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 6 363 entreprises certifiées, 62 % (3 949) l'ont été sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

Pour 38 % des entreprises certifiées (2 414), l'élaboration et l'application d'un programme de francisation ont été nécessaires à l'obtention de leur certificat de francisation. Bien que la majorité des entreprises (62 %, soit 1 503 entreprises) aient effectué l'ensemble des corrections requises dans le cadre d'un seul programme, 38 % d'entre elles (911 entreprises) 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. Ainsi, 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, Comité de francisation, Établissement d'enseignement et Organisme de l'Administration. Pour l'édition 2020, l'Office a reçu 37 candidatures. Compte tenu du contexte de la pandémie de la COVID-19, le Gala des Mérites du français 2020 a été reporté et la remise des prix aura lieu ultérieurement.

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

(mesure de départ : taux de conformité défini en 2019-2020, soit 83,4 %)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 %	Augmentation de 2 %	Augmentation de 2 %
<b>Résultats</b>	S. O.	Taux de conformité défini (83,4 %)	Augmentation de 8,2 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

L'affichage public revêt un caractère fondamental pour assurer le visage français du Québec. Chaque année, un grand nombre de citoyennes et de 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 un taux de croissance de 2 %. L'exercice mené en 2020-2021 établit le taux de conformité à 90,2 %, soit une augmentation de 8,2 % par rapport à 2019-2020. **La cible a donc été atteinte.**

Ce résultat témoigne des effets positifs de l'opération spéciale menée à l'été et à l'automne 2019 sur l'affichage des marques de commerce et sur l'affichage public en général. À cette occasion, plus de 1 000 inspections ont été faites et 4 700 entreprises ont été visitées par divers partenaires, notamment par des représentantes et des représentants des chambres de commerce, pour sensibiliser les organisations à la nécessité d'adopter un affichage conforme à la *Charte*.

Par ailleurs, bien que le taux de conformité de l’affichage public pour l’ensemble du Québec ait progressé, il demeure bien en dessous du seuil souhaité dans certains secteurs de Montréal. Certaines artères du centre ouest, par exemple, n’atteignent pas la barre des 70 % de conformité, alors que la situation est à peine mieux dans le centre sud, avec moins de 80 % de conformité en matière d’affichage public.

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

Tous les organismes de l’Administration doivent suivre une démarche de francisation, comme prévu par la *Charte*. Toutefois, celle-ci n’oblige pas les organismes de l’Administration, contrairement aux entreprises, à réévaluer leur situation linguistique périodiquement. Jusqu’à tout récemment, il n’existait pas de mécanisme permettant de s’assurer que les organismes demeurent conformes à la *Charte* après leur certification. Dans son Plan stratégique 2018-2023, l’Office a intégré un indicateur relatif à la conformité des organismes de l’Administration ayant un certificat de conformité. L’Office a également développé une approche de suivi afin de s’assurer que les organismes demeurent conformes à leurs obligations linguistiques une fois certifiés. À l’automne 2019, la démarche a fait l’objet d’un projet pilote auprès de 8 organismes de l’Administration ayant reçu un certificat de conformité. Le projet a confirmé l’utilité et l’efficacité de cette approche. En 2020-2021, cette approche a été intégrée aux activités de l’Office. Elle vise le suivi de 150 organismes d’ici 2022-2023.

(mesure de départ : taux de conformité défini en 2020-2021)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	S. O.	Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 %	Augmentation de 2 %
<b>Résultats</b>	S. O.	S. O.	Taux de conformité défini (73,0 %)		
	S. O.	S. O.	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour 2020-2021, une liste de 50 organismes a été établie à des fins de suivi. La démarche a été menée auprès de 37 d’entre eux. Dans les autres cas, notamment en ce qui touche les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, la crise sanitaire n’a pas permis de réaliser les activités prévues initialement. Parmi les 37 organismes dont la situation linguistique a fait l’objet d’une vérification en 2020-2021, le maintien de la conformité à la *Charte* a été constaté pour 27 d’entre eux. Des correctifs ont été demandés aux 10 autres organismes qui ont fait l’objet d’un suivi. Ainsi, au 31 mars 2021, le taux de maintien de la conformité des organismes de l’Administration a été établi à 73 %. **La cible a donc été atteinte.** Pour les années à venir, l’Office vise une amélioration du taux de conformité de 2 % annuellement.

### 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 : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées
<b>Résultats</b>	S. O.	89,4 % des contraventions corrigées	85,4 % des contraventions corrigées		
	S. O.	Atteint	Atteint		

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 prévue par la *Charte* et relevant de la compétence de l'Office. Elle peut viser une personne, une entreprise ou un organisme de l'Administration assujéti aux dispositions de la loi. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la *Charte* ou à l'un de ses règlements.

Dans le cadre du traitement d'une 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 2020-2021, l'Office visait la correction sans procédure judiciaire de 85 % des contraventions après la réception d'une plainte. Durant cette période, l'Office a reçu 4 326 plaintes. Parmi les 1 664 dossiers de plaintes fermés – en excluant les plaintes non fondées, irrecevables et celles concernant la langue de service, qui font l'objet d'une intervention incitative –, l'Office a demandé une correction pour 597 contraventions. Parmi elles, 510 ont mené à une correction sans procédure judiciaire. Ainsi, 85,4 % des contraventions à la *Charte* ont été corrigées sans procédure judiciaire à la suite de la réception d'une plainte. **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 pour d'éventuelles désignations toponymiques commémoratives, dont la proportion de candidatures féminines doit être, au minimum, de 50 %.

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

(mesure de départ : sans objet)

	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 %	66 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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. Si 10,1 % 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 2020-2021, 23,5 % des 268 personnes dont le souvenir a été rappelé dans un nom de lieu officiel étaient des femmes, une proportion en hausse de plus de 70 % par rapport à la situation d'il y a cinq ans, où 13,8 % 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, qui est 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 2020-2021, 33 sont des noms de femmes, soit une proportion de 66 %. **La cible a donc été atteinte.**

De plus, cette année, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, la Commission a mis en ligne une carte interactive présentant des lieux du Québec dont les noms rappellent le souvenir de Québécoises au parcours remarquable. Cette carte permet de mettre en valeur l'apport de 50 femmes au développement de la société québécoise et contribue à l'accroissement de leur visibilité.

### 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 des Premières Nations et des Inuits 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)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	Au moins 10 %	Au moins 11,5 %	Au moins 13 %	Au moins 15 %
<b>Résultats</b>	S. O.	18,7 %	13,4 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 des Premières Nations et des Inuits. 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 aînées et 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 enrichit également la Banque de noms de lieux du Québec de toponymes autochtones traditionnels qui ne sont pas officiels (256 de plus cette année) ainsi que de fichiers audio (347 de plus cette année) permettant de faire connaître la prononciation exacte des toponymes officiels issus de langues autochtones, tout cela afin de mettre celles-ci en valeur. Au cours de l'exercice 2020-2021, 137 noms de lieux



autochtones ont été officialisés sur un total de 1 024 noms officialisés. Plus précisément, la Commission a officialisé 114 noms inuits et 23 noms des Premières Nations. **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 :** Pour mesurer la satisfaction globale des clientèles, l'organisation réalise un sondage auprès de différents groupes chaque année afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard des services de l'Office et de la Commission. Ces groupes sont les usagères et les usagers des différents services des plaintes, les entreprises inscrites à l'Office, les ministères et les organismes, les utilisatrices et les utilisateurs du Réseau de l'expertise linguistique, les utilisatrices et les utilisateurs des services toponymiques, les utilisatrices et les utilisateurs des services terminologiques, les candidates et les candidats aux ordres professionnels, ainsi que les organismes qui ont reçu une subvention dans le cadre des programmes d'aide financière pour la promotion du français.

#### Indicateur 11 : Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées

(mesure de départ : donnée de référence tirée du sondage réalisé en 2015 : 82 %)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	85 %	85 %	85 %	85 %
<b>Résultats</b>	S. O.	86 %	87 %		
	S. O.	Atteint	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Afin de mesurer le taux de satisfaction des clientèles à l'égard de certains services reçus, un sondage a été réalisé aux mois de février et mars 2021. Pour l'année 2020-2021, il ciblait les entreprises inscrites à l'Office qui ont eu un contact avec celui-ci entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre 2020, dans le cadre du traitement de leur dossier de francisation.

Selon les résultats obtenus, le taux de satisfaction de cette clientèle cible a atteint 87 % en 2020-2021. Les notes moyennes obtenues étaient de 90 % et plus pour les aspects sondés suivants : l'accessibilité des services, le respect du personnel, l'empressement du personnel, le niveau de connaissance des employées et employés pour réaliser leurs tâches, le respect de la confidentialité et l'éthique. **La cible a donc été atteinte.**

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

**Contexte lié à l'objectif :** Afin de poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance, un domaine d'activité est ciblé : les services transactionnels de l'Office. L'organisation s'engage à rendre disponibles en mode numérique, au terme de sa planification stratégique, 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)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	0 % des services transactionnels	12,5 % des services transactionnels	12,5 % des services transactionnels	25 % des services transactionnels
Résultats	S. O. S. O.	S. O. S. O.	12,5 % Atteint		

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les travaux se sont poursuivis cette année pour améliorer la prestation de services en matière d'évaluation de la connaissance du français pour les ordres professionnels. Cette transformation s'appuie sur la mise au point d'une solution permettant une prestation électronique de services sous la forme d'un portail sécurisé facilitant l'échange de données avec les diverses personnes et organisations concernées par le processus de passation des examens de français (candidates et candidats, ordres professionnels, établissements d'enseignement, etc.).

En plus de réduire les délais d'inscription à l'examen de français, cette initiative améliore l'expérience client en rendant accessibles des services en ligne personnalisés, proactifs et simplifiés qui permettent une interaction, quels que soient le lieu et le moment. Cette nouvelle approche contribue à une diminution des frais matériels et des délais de traitement et permet une optimisation de la gestion des processus visés. De plus, le portail a permis d'automatiser plusieurs tâches pour que le personnel de l'Office puisse intervenir de manière plus efficiente.

Le 8 mars 2021, le Portail de l'examen de français de l'Office a été rendu accessible à plusieurs ordres professionnels, à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) ainsi qu'aux candidates et candidats à l'examen de français. Le nouveau portail permet à la clientèle de :

- créer son compte en ligne et de transmettre son formulaire d'inscription;
- faire valider son inscription par son ordre professionnel, son organisme ou son établissement d'enseignement;
- s'inscrire ou se désinscrire à une séance d'examen.

Ce service est l'un des huit services transactionnels ciblés pour cet indicateur. Selon les résultats obtenus, le taux de services transactionnels disponibles en mode numérique a été de 12,5 % en 2020-2021. **La cible a donc été atteinte.**

### 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 celui-ci, 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 : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cibles</b>	S. O.	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé
<b>Résultats</b>	S. O.	95,4 % du personnel ciblé	92,4 % du personnel ciblé		
	S. O.	Atteint	Atteint		

#### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les formations intitulées *Intervenir efficacement auprès des clients difficiles, vulnérables ou agressifs, L'art de la négociation : parvenir à un accord gagnant-gagnant, Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques* et *Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle* ont été offertes au personnel visé. En 2020-2021, 92,4 % 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 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %	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 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	71,2 %	97,5 %	97,4 %

## Services linguistiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Donner suite aux questions terminolinguistiques adressées à une ou un spécialiste du service des consultations terminolinguistiques tarifées	En temps réel ou, si un travail de recherche est nécessaire, 1 jour suivant l'appel	90 %	100 %*	98 %	94 %
		90 %		100 %	100 %

\* Le résultat indiqué est celui relatif à la cible inscrite dans la DSC. L'Office faisait antérieurement état d'une ventilation interne, procédé maintenant abandonné, car jugé non pertinent pour assurer la qualité des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

## Examens de français pour les candidates et candidats aux ordres professionnels

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen de français	3 mois suivant une première inscription	90 %	100 %	100 %	99,8 %
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	99,9 %	100 %	89 %
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle	90 %	99,8 %	100 %	99 %

## Services toponymiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	99,8 %	100 %
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 2020-2021	Résultats 2019-2020	Résultats 2018-2019
Traiter les plaintes et les commentaires adressés à la ou au commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi	15 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	97,2 %	100 %

Parmi les 11 indicateurs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, adoptée conjointement par l'Office et la Commission, 10 engagements ont atteint, voire dépassé la cible fixée en 2020-2021. Un indicateur n'a pas atteint sa cible, soit communiquer avec la personne plaignante dans les 20 jours suivant la date de réception. Cet écart entre le résultat et la cible est principalement dû à la complexification de certaines tâches dans un contexte de télétravail, mais est aussi imputable à la hausse de 18 % du nombre de plaintes reçues par rapport à l'année 2019-2020, et de 54 % par rapport au nombre de plaintes reçues en 2018-2019. Au printemps 2020, moment où le télétravail a été mis en place à l'Office, le processus de réception et d'ouverture de dossiers se faisait encore uniquement sur papier.

Compte tenu de la pandémie de la COVID-19 et de la mise en place de nouvelles unités de services à l'Office en 2020-2021, celui-ci souhaite mettre à jour, au cours de l'année 2021-2022, les engagements contenus dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. 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, des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2020-2021	2019-2020	Écart
Office québécois de la langue française	301	226	75
Commission de toponymie	16	14	2
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>240</b>	<b>77</b>

#### 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	2020	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	49 450 \$	127 865 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	18 667 \$	17 165 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	0 \$	6 143 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 473 \$	19 963 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	7 019 \$
Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail	5 957 \$	5 597 \$
Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information	25 322 \$	1 979 \$
Améliorer les connaissances en matière d'éthique	0 \$	1 514 \$
Autres (participer à des colloques, acquérir des connaissances en bureautique et suivre une formation de perfectionnement liée à une tâche)	66 248 \$	45 215 \$
<b>Total</b>	<b>174 117 \$</b>	<b>232 460 \$</b>

---

## Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2020	2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,04	1,52
Nombre moyen de jours de formation par personne	–	–
Personnel cadre	0,86	3,53
Personnel professionnel	1,74	2,52
Fonctionnaires	1,29	2,00
Total <sup>1</sup>	1,57	2,44
Somme allouée par personne <sup>2</sup>	549 \$	969 \$

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et les fonctionnaires.
2. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et les fonctionnaires.

En 2020-2021, les sommes consacrées par l'Office aux activités de formation et de développement sont en baisse par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique par le fait que les mesures sanitaires décrétées en urgence en mars 2020 ont obligé l'Office à annuler ou à reporter certaines activités de formation prévues. De plus, l'Office a dû privilégier les activités virtuelles de formation et de développement, ce qui a eu pour effet de diminuer la durée moyenne de ces activités, le temps de déplacement du personnel ainsi que les sommes consacrées à ces activités.

## 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 d'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 d'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, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employée ou de l'employé, notamment les situations où celle-ci ou celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

*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.*

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

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire (%)	16,94	18,57	15,01

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

#### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 <sup>1</sup> (000 \$)	Dépenses réelles 2019-2020 (000 \$) Source : Comptes publics 2019-2020 <sup>2</sup>	Écart (000 \$)	Variation (%)
Administration	11 273,3	11 346,7	9 461,1	1 885,6	19,9
Communication	2 223,6	1 985,7	1 464,3	521,4	35,6
Recherche	1 199,0	1 248,9	588,9	660,0	112,1
Francisation et partenariats stratégiques	12 595,6	12 520,0	9 826,9	2 693,1	27,4
Services linguistiques	3 166,0	3 165,7	2 746,6	419,1	15,3
Toponymie	1 025,0	1 075,0	1 042,9	32,0	3,1
<b>Total</b>	<b>31 482,5</b>	<b>31 341,9</b>	<b>25 130,7</b>	<b>6 211,2</b>	<b>24,7</b>

1. Dont 82,2 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.
2. Dont 0,1 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

## 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

### Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Les priorités 2020-2021 en matière de ressources informationnelles ont été revues dans le contexte exceptionnel de la pandémie. Plusieurs projets ont été devancés ou mis en place pour répondre à cette nouvelle réalité et outiller les ressources de l'Office et de la Commission pour le télétravail. Ces travaux ont été entrepris dans un contexte de croissance organisationnelle ainsi que dans la foulée de l'ouverture de nouveaux bureaux régionaux.

L'acquisition, la configuration et la distribution d'ordinateurs portables, l'utilisation de la signature électronique pour les documents administratifs, la mise en place de jetons pour la double authentification, le rehaussement du réseau de télécommunication afin de maintenir un niveau de performance adéquat et le déploiement d'une plateforme de collaboration pour la vidéoconférence et le clavardage ne sont que quelques exemples des mesures mises en place par l'organisation en matière de ressources informationnelles en 2020-2021.

En outre, l'Office et la Commission se sont dotés d'un plan de transformation numérique organisationnel. Ces travaux visent à rendre davantage de services accessibles en mode numérique et à placer la clientèle au cœur de l'évolution des services. Un premier portail sécurisé facilitant l'échange de données avec les diverses personnes et organisations concernées par le processus de passation des examens de français (candidates et candidats, ordres professionnels et Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), établissements d'enseignement, etc.) a été mis en place. Les travaux visant l'amélioration de l'expérience utilisateur lors de la consultation de la Banque de dépannage linguistique et du *Grand dictionnaire terminologique* se sont également poursuivis. Finalement, la première étape d'analyse pour l'implantation



d'un nouvel actif informationnel de gestion des opérations intégré, moderne, couvrant un plus large éventail de services de francisation et pouvant à la fois être utilisé par l'Office et par sa clientèle, a également été achevée.

L'Office a aussi commencé à tirer profit de l'infonuagique pour accroître son agilité et réaliser des économies, tout en assurant la pérennité de ses actifs informationnels et le respect de la vie privée. En effet, de nouveaux outils modernes de bureautique et de collaboration ainsi qu'une carte Web interactive sur des femmes remarquables du Québec ont été mis en place à l'aide de technologies infonuagiques.

### Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2020-2021

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets <sup>1</sup>	395,2	192,0
Activités <sup>2</sup>	532,1	2 221,9
<b>Total</b>	<b>927,3</b>	<b>2 413,9</b>

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. AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

En 2020-2021, l'Office a dépassé la cible d'heures rémunérées attribuée par le Conseil du trésor pour un total de 7 935 heures rémunérées excédentaires. L'Office entend donc demander un rehaussement de sa cible d'heures rémunérées pour l'exercice 2021-2022.

#### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

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	32 410	14	32 424	17,75
2. Personnel professionnel	315 669	3 401	319 070	174,71
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	124 835	730	125 566	68,75
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.
<b>Total 2020-2021*</b>	<b>472 914</b>	<b>4 145</b>	<b>477 060</b>	<b>261,22</b>
<b>Total 2019-2020</b>			<b>403 642</b>	<b>221,02</b>

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

### Contrats de service

#### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	4	132 215 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	12	966 819 \$
Total des contrats de service	16	1 099 034 \$

## 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 2020-2021	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
1. Favoriser les achats responsables	Pourcentage d'achats effectués pour lesquels la responsabilité a été vérifiée (catégories ciblées par le pourcentage : fournitures de bureau, équipements de bureau, équipements informatiques et fournitures informatiques) <sup>3</sup>	80 % en 2020	70,42 %	Non atteinte
2. Favoriser la juste utilisation du papier	Date de dépôt du bilan de la consommation de papier	31 mars 2018	Cible atteinte en 2019-2020	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	Cible atteinte en 2019-2020	Atteinte
3. Améliorer en continu la gestion responsable du parc informatique	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	2 moyens d'ici 2020	Cible atteinte en 2019-2020	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 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	Cible atteinte en 2019-2020	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 employés sont optimaux	31 décembre 2017	Cible atteinte en 2019-2020	Atteinte

<sup>3</sup> Indicateur modifié dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

Actions	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	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 aux 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	Cible atteinte en 2019-2020	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
5. Intégrer une grille encadrant la prise en compte des principes de développement durable à tout dossier stratégique présenté au comité directeur	Date d'adoption de la grille par le comité directeur	31 mars 2017	Action abandonnée	S. O. <sup>4</sup>
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 une ou 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 2020-2021	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
7. Formation aux principes de développement durable des membres du comité de développement durable et d'autres personnes ciblées <sup>5</sup>	Date de la formation	31 mars 2021	Formation <i>La Loi sur le développement durable et ses 16 principes</i> , tenue en octobre 2020	Atteinte
7. Formation aux principes de développement durable des membres du comité de développement durable et d'autres personnes ciblées <sup>6</sup>	Pourcentage des membres du comité formés	100 % des membres du comité	67 %	Non atteinte

<sup>4</sup> Action abandonnée dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

<sup>5</sup> Actions et cibles modifiées dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

<sup>6</sup> Actions et cibles modifiées dans l'addenda 2019-2021 du Plan d'action annuel de développement durable 2016-2020.

Actions	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
8. Mettre en valeur les liens existant entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	1 par année	Formation <i>La Loi sur le développement durable et ses 16 principes</i> , tenue en octobre 2020	Atteinte
9. Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	4 par année	4 activités ont été organisées durant l'exercice 2020-2021 : - Jour de la terre (avril 2020) - abonnement BIXI (mai 2020) - mise à jour de la page intranet destinée au développement durable (juillet 2020) - formation aux principes de développement durable des membres du comité de développement durable	Atteinte

**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 2020-2021	Résultats 2020-2021	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 désignations commémoratives (y compris la procédure)	31 mars 2017	Cible atteinte en 2016-2017	Atteinte
11. Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques	Nombre et nature des moyens mis en œuvre	1 par année	L'Office a publié des vocabulaires touchant la médecine, la pharmacie, la comptabilité, le courtage immobilier, les déficiences, troubles et situations de handicap, les métiers du jeu vidéo, la construction en bois, la COVID-19 ainsi que le télétravail et l'enseignement à distance.  L'Office a financé des projets en lien avec la production d'un vocabulaire pour les domaines des services professionnels, scientifiques et techniques.	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Atteinte de la cible
12. Mettre en place des moyens afin de soutenir les candidates et candidats aux ordres professionnels qui doivent réussir l'examen de français de l'Office	Date de réalisation	D'ici 2020	Cible atteinte en 2018-2019	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 2020-2021 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), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par la ou le responsable du suivi des divulgations <sup>1</sup>	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>2</sup>		0	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. 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), indiquez 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
✓ 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
✓ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par la ou le responsable du suivi des divulgations		0	

Divulgarion d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
6. Parmi les motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. 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		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>	0	0	0

<sup>1</sup> Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgatrices et de divulgateurs.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 2021

Nombre de personnes occupant un poste régulier
265

#### Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
20	58	7	0

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

#### Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	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	20	9	1	0	0	9	45
Occasionnel	58	16	0	0	0	16	27,6
Étudiant	7	2	0	0	0	2	28,6
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	S. O.

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

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020*	2018-2019*
Régulier (%)	45,0	23,8	29,4
Occasionnel (%)	27,6	33,3	54,5
Étudiant (%)	28,6	29,4	35,7
Stagiaire (%)	S. O.	0	100

\* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 25 mars 2021). Les données des exercices 2019-2020 et 2018-2019 sont également tirées de ce même bilan et peuvent être différentes de celles publiées dans le précédent rapport annuel de l'Office.

#### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de nouvelles employées et de nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires qui se disent membres de minorités visibles et ethniques, anglophones ou Autochtones, ou qui se définissent comme personnes handicapées, dans le but d'accroître 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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
Anglophones	3	1,1	2	0,9	3	1,4
Autochtones	2	0,8	1	0,4	2	0,9
Personnes handicapées	3	1,1	3	1,3	3	1,4

#### 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 (MVE) 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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	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 (%)
MVE Montréal/Laval	66	32,04	45	27,44	37	25,34
MVE Outaouais/Montérégie	2	25,00	0	0	0	0
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	50,00	1	50,00	1	50,00
MVE Capitale-Nationale	5	5,56	3	4,41	4	5,71
MVE Autres régions	2	25,00	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 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	15,79

### 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 2020-2021 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	20	58	7	0	85
Nombre de femmes embauchées	11	36	3	0	50
Taux d'embauche des femmes (%)	55,0	62,1	42,9	S. O.	58,8

### Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	21	180	40	24	0	0	265
Nombre total de femmes	16	108	28	19	0	0	171
Taux de représentativité des femmes (%)	76,2	60,0	70,0	79,2	S. O.	S. O.	64,5

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

#### Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)	Automne 2018 (cohorte 2019)
0	0	0

#### Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2020-2021	2019-2020	2018-2019
0	0	0

### Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles<sup>7</sup>

#### Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Publication dans l'intranet de 5 capsules de sensibilisation concernant les mythes associés aux personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office

<sup>7</sup> Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Publication dans l'intranet d'une capsule d'information dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles à l'Office	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Publication dans l'intranet d'un aide-mémoire sur l'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Diffusion d'une publication dans les réseaux sociaux de l'Office pour la Journée internationale des personnes handicapées	Citoyennes utilisatrices et citoyens utilisateurs des réseaux sociaux	1 507 personnes ont vu la publication
Publication dans l'intranet d'une capsule d'information soulignant la Journée internationale des personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Publication dans l'intranet d'une capsule d'information soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Invitation lancée aux membres du personnel de l'Office et de la Commission à visionner le documentaire <i>Langue à l'ouvrage : migrer vers le français au travail</i>	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office
Conception d'un document présentant le comité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées, intégré dans le guide d'accueil du nouveau personnel	Nouvelles et nouveaux membres du personnel de l'Office	Nouvelles employées et nouveaux employés de l'Office embauchés depuis la diffusion du guide
Tenue d'une conférence virtuelle à l'occasion de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles animée par deux conférenciers qui ont participé au documentaire <i>Langue à l'ouvrage : migrer vers le français au travail</i>	Tout le personnel de l'Office	74 participantes et participants
Identification des personnes membres d'une minorité visible ou ethnique dans la présentation faite aux gestionnaires des candidatures reçues dans le cadre des processus d'embauche	Personnes candidates membres d'une minorité visible ou ethnique	Personnes candidates membres d'une minorité visible ou ethnique
Tenue du webinaire <i>L'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle</i> , organisé par une firme externe	Personnel de l'Office appelé à intervenir auprès de diverses clientèles	19 employées et employés

## 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 2020-2021.

### Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française<sup>8</sup>

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

#### Objet et champ d'application

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

#### Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

3. 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.

---

<sup>8</sup> <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/office/membres.html>

## 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'une ou 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*<sup>9</sup>.

### 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 une 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.

---

<sup>9</sup> 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.

N° 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 2020-2021.

## Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie<sup>10</sup>

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

### Objet et champ d'application

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

### Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

3. 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

---

<sup>10</sup> <https://toponymie.gouv.qc.ca/ct/a-propos-commission/membres/>

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 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 une 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.

N° 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 d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif sont présentées dans le rapport annuel. 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 2020-2021, 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*, sont offertes aux 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	169
---------------------------------	-----

### 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	152	2	0
21 à 30 jours	9	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	4	1	0
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### 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)	153	2	0	S. O.
Partiellement acceptée	8	1	0	Art. 9, 14, 23, 24, 28(2°), 28(3°), 28(5°), 31, 34, 37, 47(4°), 48, 53, 54 et 56 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)	3	0	0	Art. 23 et 24 de la <i>Loi sur l'accès</i>
Autres	1	1	0	Désistement ou absence de réponse à une demande de précision

### 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	0

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

### Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous une ou un mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Plus de cinquante
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? Si oui, indiquez le nombre de ces rencontres :	Oui 4 rencontres
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? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capsules informatives diffusées dans l'intranet</li> <li>• Envois de courriels signés par la ou le mandataire et rappel quant à l'existence du comité permanent de la politique linguistique (CPPL)</li> <li>• Diffusion de la liste des membres du CPPL et de son adresse courriel dans la page intranet</li> </ul>

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
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? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui 2015
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? 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 :	Oui 3 juin 2019

### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
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? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en ligne obligatoire pour tout le personnel</li> <li>• Chroniques de langue sur des difficultés linguistiques fréquemment rencontrées par le personnel</li> </ul>

Questions	Réponses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envois de courriels sur des besoins ponctuels liés à la politique linguistique</li> <li>• Bonification et mise à jour de la page intranet de la PLI</li> <li>• Capsules informatives diffusées dans l'intranet et destinées à faire connaître les directives de la PLI</li> </ul>
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	–

## 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 linguistique gouvernementale 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 2020-2021, l'Office a examiné les rapports annuels 2019-2020 de 114 des 124 ministères et organismes<sup>11</sup> du gouvernement 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 2019-2020, 85 % des 114 ministères et organismes ont indiqué avoir une politique linguistique approuvée. Cela représente une hausse de 8 points de pourcentage par rapport à 2018-2019. Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, 74 % des 114 ministères et organismes gouvernementaux ont déclaré avoir une ou un mandataire en 2019-2020. De plus, 77 % des 85 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, 54 % des 114 ministères et organismes gouvernementaux dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen ont indiqué avoir pris des mesures pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne.

### Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et organismes pour les années financières 2018-2019 et 2019-2020<sup>12</sup>

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020
Existence d'une ou d'un mandataire	62 %	74 %	2 %	3 %	36 %	24 %	127	114

<sup>11</sup> En tout, 10 organismes gouvernementaux n'avaient pas déposé de rapport annuel 2019-2020 au moment de l'examen ou ne pouvaient être inclus dans l'échantillon puisque leurs résultats sont intégrés au rapport annuel d'un ministère ou d'un autre organisme gouvernemental.

<sup>12</sup> Certains pourcentages ont été arrondis, ce qui fait que la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020
Existence d'un comité permanent	64 %	77 %	11 %	9 %	26 %	14 %	86	85
Politique linguistique adoptée	77 %	85 %	19 %	4 %	4 %	11 %	127	114
Politique linguistique révisée depuis son adoption	33 %	40 %	48 %	49 %	19 %	11 %	98	97
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne	50 %	54 %	14 %	31 %	35 %	16 %	127	114

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

L'Office applique la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). De plus, il réalise plusieurs actions à cet égard, que ce soit pour accompagner les ministères et les organismes gouvernementaux dans l'application de celle-ci, pour développer et diffuser la terminologie française liée au domaine des technologies de l'information et des communications, ou encore pour accompagner les ministères et organismes gouvernementaux dans la recherche de produits informatiques en français. Ainsi, 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 a publié en 2020-2021 deux vocabulaires thématiques dans les domaines des TIC : un portant sur l'enseignement à distance et le télétravail et un autre portant sur les métiers des jeux vidéo. L'Office a également créé ou mis à jour 333 fiches terminologiques liées aux TIC.

### 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 un permis temporaire aux personnes de l'extérieur du Québec ayant également obtenu le droit d'exercer leur profession à l'extérieur du Québec. Les ordres professionnels ont le pouvoir de délivrer le premier permis temporaire à leurs candidates et candidats. Ce permis, d'une durée maximale d'un an, est renouvelable trois fois avec l'autorisation de l'Office si l'intérêt public le justifie et si la personne s'est présentée à l'examen de français au moins une fois dans l'année. Les personnes qui ont droit aux permis temporaires disposent donc d'une période allant jusqu'à quatre années pour apprendre et maîtriser le français tout en ayant la possibilité d'exercer leur profession.

Au cours de la période 2020-2021, 564 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 478 ont été autorisées et 46 n'ont pas été traitées parce que les candidates et les candidats ont reçu un permis permanent d'exercer leur profession au Québec, ayant entre-temps réussi l'examen de français. Par ailleurs,

3 demandes de renouvellement ont été refusées : 2 d'entre elles visaient l'obtention d'un quatrième renouvellement, et l'autre concernait une personne ayant obtenu le diplôme menant à sa profession au Québec, ce qui ne lui donne pas droit à un permis temporaire. En outre, 3 demandes ont été retirées par l'ordre concerné au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2021, 34 demandes étaient en cours de traitement.

Les ordres professionnels peuvent également, avec l'autorisation de l'Office, délivrer des permis restrictifs. 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 2020-2021, les quatre demandes de ce type transmises à l'Office ont été autorisées.

## 4.11 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, cette année, à l'occasion de la Journée internationale des femmes, la Commission a mis en ligne une carte interactive présentant des lieux du Québec dont les noms rappellent le souvenir de Québécoises au parcours remarquable. Cette carte permet de mettre en valeur l'apport de 50 femmes au développement de la société québécoise et contribue à l'accroissement de leur visibilité.

### Rédaction épïcène

La rédaction épïcène est une pratique d'écriture réunissant divers procédés qui permettent de rendre les textes plus inclusifs et ainsi d'assurer la représentation des femmes et des hommes. L'Office rend accessibles des outils et des services pour répondre aux besoins et aux questions des usagères et des usagers à ce sujet. La Banque de dépannage linguistique propose une section complète sur la féminisation et la rédaction épïcène ainsi qu'un aide-mémoire, et une autoformation avec exercices, mise à jour en 2020-2021, est aussi disponible dans le site de l'Office. L'autoformation a été téléchargée plus de 1 500 fois cette année. En parallèle, l'Office offre des formations virtuelles ou en présentiel sur ce sujet. En 2020-2021, deux formations ont pu être offertes, mais plusieurs ont été reportées en raison du contexte sanitaire.

## 4.12 Politique de financement des services publics

En 2020-2021, 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 pour les questions d'ordre linguistique par le biais d'un numéro de téléphone 1 900. Ce service personnalisé, qui permet aux personnes de discuter avec une ou un spécialiste de la langue, est offert en complément des outils gratuits disponibles en ligne sur le site de l'Office. Le montant de 5 \$ par appel facturé aux usagères et usagers permet à l'Office de financer les coûts de la ligne 1 900.

## Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

En décembre 2020, des employées et des employés ont participé à une journée de formation portant sur le coût de revient. Donnée par la Direction de la formation du Contrôleur des finances, cette formation mettait l'accent sur la méthode du coût de revient par activité (aussi appelée *comptabilité par activités*). Les participantes et les participants ont pu parfaire leurs connaissances de la méthode préconisée par le Contrôleur des finances et en apprendre davantage sur la planification nécessaire à la mise en application d'un système de coût de revient par activité.

Des travaux sont en cours pour déterminer quel service de l'Office pourra faire l'objet d'un premier projet d'établissement du coût de revient par activité.



## ANNEXE I – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

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, le secteur 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.

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. Afin de respecter les engagements pris, l'enveloppe pour l'exercice financier 2020-2021 a été bonifiée de 1 250 000 \$ pour atteindre 5 050 000 \$.

**Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2021 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions**

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2020-2021	Somme versée en 2020-2021
Association québécoise des technologies	06	375 000 \$*	150 000 \$
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	97 500 \$	58 500 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent–Mont-Royal	06	58 309 \$	34 985 \$
Chambre de commerce de Gatineau	07	67 097 \$	40 258 \$
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	90 000 \$*	45 000 \$
Chambre de commerce de l'Est de Portneuf	03	54 390 \$	32 634 \$
Chambre de commerce de l'Ouest-de-l'Île de Montréal	06	59 573 \$	35 744 \$
Chambre de commerce des Îles	11	45 750 \$	27 450 \$
Chambre de commerce du Grand Châteauguay	16	45 375 \$	27 225 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	250 000 \$*	125 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Bécancour Nicolet-Yamaska	17	45 375 \$	27 225 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	146 087 \$*	73 044 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Rimouski	01	65 890 \$	39 534 \$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville	15	88 464 \$	53 078 \$
Chambre de commerce et d'industrie d'Argenteuil	15	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Rivière-du-Loup	01	48 900 \$	29 340 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Deux-Montagnes	15	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de L'Assomption	14	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Montréal-Nord	06	93 597 \$	56 158 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Québec	03	49 253 \$	29 552 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda	08	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Jérôme	15	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Thetford Mines	12	45 000 \$	27 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Sorel-Tracy	16	73 615 \$	44 169 \$
Chambre de commerce et d'industrie Vallée-du-Richelieu	16	59 625 \$	35 775 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Vaudreuil-Soulanges	16	48 750 \$	29 250 \$
Collège d'enseignement général et professionnel Édouard-Montpetit	16	300 000 \$*	120 000 \$
Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec	16	299 422 \$*	179 653 \$
Conseil canadien du commerce de détail	06	100 138 \$	60 083 \$
Conseil québécois du commerce de détail	06	125 000 \$	75 000 \$
Coopérative La Guilde du jeu vidéo du Québec	06	285 750 \$*	114 300 \$
Fédération des Chambres de commerce de la province de Québec	06	200 000 \$*	100 000 \$
Fédération des Chambres de commerce de la province de Québec	06	250 000 \$*	125 000 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	06	200 000 \$*	100 000 \$

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2020-2021	Somme versée en 2020-2021
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	06	375 000 \$*	150 000 \$
Les données DataFranca	06	150 000 \$*	37 500 \$
Mouvement Québec français	06	300 000 \$*	120 000 \$
Québec Vert	16	375 000 \$*	150 000 \$
Société de développement commercial de Montcalm	03	45 000 \$	27 000 \$
Société de développement commercial Wellington	06	45 000 \$	27 000 \$
Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec inc.	17	96 206 \$*	48 103 \$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	58 724 \$	35 234 \$
TV5 Québec Canada	06	262 497 \$*	104 999 \$
Université de Sherbrooke	05	199 315 \$*	79 726 \$
Vallée de la plasturgie (Alliance Polymères Québec)	12	149 982 \$*	74 991 \$
Vallée de la plasturgie (Alliance Polymères Québec)	12	148 880 \$*	74 440 \$
<b>Total</b>		<b>6 098 464 \$</b>	<b>2 958 950 \$</b>
<b>Total des versements faits en 2020-2021 relativement aux projets autorisés en 2017-2018, en 2018-2019 et en 2019-2020<sup>13</sup></b>		<b>S. O.</b>	<b>2 002 935 \$</b>
<b>Total des versements faits en 2020-2021</b>		<b>S. O.</b>	<b>4 961 885 \$</b>

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

<sup>13</sup> Pour les années antérieures à l'année en cours, le total des sommes versées pour un projet peut différer de la subvention accordée. L'écart peut être entre autres attribuable au coût total de réalisation inférieur à l'aide financière accordée ou à un désistement.

## 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 clés de différents secteurs d'activité à contribuer à la vitalité du français dans leur milieu respectif.

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 2021 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation**

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2020-2021	Somme versée en 2020-2021
Agence de communication et de production sociales, culturelles et communautaires (Socios)	06	40 000 \$	24 000 \$
Association pour le soutien et l'usage de la langue française (ASULF)	03	39 000 \$	23 400 \$
Collège d'enseignement général et professionnel Ahuntsic	06	33 000 \$	19 800 \$
Collège d'enseignement général et professionnel Bois-de-Boulogne	06	40 000 \$	24 000 \$
Fédération des chambres de commerce de la province de Québec (FCCQ)	06	35 000 \$	21 000 \$
Mouvement Patriote du Bas-du-Fleuve <sup>14</sup>	01	1 750 \$	–
Réseau Québec-France francophonie	05	14 630 \$	8 778 \$
Société nationale de l'Estrie	05	39 948 \$	23 969 \$
Société nationale des Québécoises et Québécois des Laurentides	15	1 500 \$	–
Université de Montréal	06	39 489 \$	23 693 \$
Xn Québec	06	40 000 \$	24 000 \$
<b>Total</b>		<b>324 317 \$</b>	<b>192 640 \$</b>
<b>Total des versements faits en 2020-2021 relativement aux projets autorisés en 2019-2020<sup>15</sup></b>		<b>S. O.</b>	<b>79 017 \$</b>
<b>Total des versements faits en 2020-2021</b>		<b>S. O.</b>	<b>271 657 \$</b>

<sup>14</sup> L'organisation Mouvement Patriote du Bas-du-Fleuve s'est désistée.

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

## ANNEXE II – INDICATEURS ET CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 RETIRÉS

Les indicateurs et les cibles retirés dans le cadre de la mise à jour du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission, en février 2020, peuvent maintenant être consultés en annexe du rapport annuel dans un souci de clarté et de lisibilité pour les lectrices et les lecteurs.

Par ailleurs, il est à noter que les éléments relatifs à l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance, comme la gestion documentaire et la gestion des risques, continuent de faire l'objet de plans d'action internes. Ces bonnes pratiques font partie de la reddition de comptes annuelle du Secrétariat du Conseil du trésor sur la gestion axée sur les résultats, par son questionnaire sur l'application de la *Loi sur l'administration publique*.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021
1. Accroître la portée des activités de promotion	Francofête : nombre d'abonnés et d'abonnées dans les médias sociaux	Augmentation de 20 %	S. O.
	Francofête : nombre de publications dans les médias sociaux	Augmentation de 20 %	S. O.
	Francofête : nombre de visiteurs uniques du site Web	Augmentation de 20 %	S. O.
	Mérites du français : nombre de candidatures reçues	Augmentation de 10 %	S. O.
	Toponymes coups de cœur : nombre de mentions dans les médias	Augmentation de 30 %	S. O.
	Date d'adoption d'un plan de sensibilisation et de promotion en matière de francisation auprès des instances de l'Administration	S. O.	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions en matière de francisation prévues au plan de sensibilisation et de promotion auprès des instances de l'Administration	100 % au 31 mars	S. O.
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles	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	Augmentation de la cote moyenne de 6 % au 31 mars	S. O.
	Nombre de termes traités pour lesquels le système n'a trouvé aucune réponse	500	S. O.
	Nombre de nouveaux vocabulaires électroniques produits	5	S. O.
	Pourcentage d'ordres professionnels pour lesquels de nouveaux examens sont disponibles	100 %	S. O.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021
3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	Nombre d'études produites	Minimum de 10 études	S. O.
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	Pourcentage d'entreprises qui ont été certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation	Augmentation de 5 %	S. O.
	Pourcentage de dossiers de plainte corrigés à la demande de l'Office	Minimum de 80 % annuellement	S. O.

## Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021
5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise	Nombre de désignations toponymiques commémoratives	Minimum de 10	S. O.
	Pourcentage de toponymes officialisés rappelant des femmes	Augmentation de 25 %	S. O.
	Nombre de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission	Minimum de 1 000	S. O.
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	Nombre de noms autochtones traditionnels ajoutés à la Banque de noms de lieux du Québec	Minimum de 1 250	S. O.
	Nombre de nouvelles notes sur l'origine et la signification des noms de lieux	Minimum de 1 500	S. O.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	Date de dépôt d'une stratégie visant l'amélioration des services auprès de la clientèle	Au plus tard le 31 mars 2020	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues à la stratégie visant l'amélioration des services	100 % au plus tard le 31 mars 2023	S. O.
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	Date d'adoption d'une politique relative à la gestion des risques	S. O.	S. O.
	Date d'adoption d'un plan d'atténuation des risques	S. O.	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan d'atténuation des risques	100 % au 31 mars	S. O.
	Date d'adoption d'un plan de classement révisé	S. O.	S. O.
	Date d'adoption d'un plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	S. O.	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	100 % au 31 mars	S. O.
	Date de réalisation du coût de revient pour deux programmes	Pour le Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels	S. O.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021
		(SEFOP), au plus tard le 31 mars 2021; pour le programme de francisation de l'Administration, au plus tard le 31 mars 2022	
9. Accroître les compétences du personnel	Pourcentage du personnel ciblé qui est formé en matière de service à la clientèle	100 %	S. O.
	Pourcentage de départs planifiés où un transfert de connaissances a été fait	100 %	S. O.
	Pourcentage de postes à risque pour lesquels des mesures de relève ont été élaborées	100 %	S. O.

