Office québécois de la langue française

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008 - 2009

Québec

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office québécois de la langue française.

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web: www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2009
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-56885-8
ISSN : 1708-2447

© Gouvernement du Québec

Monsieur le Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009. Ce document décrit le contexte de fonctionnement de l'organisme et rend compte des résultats atteints en regard des objectifs fixés.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
et ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française,
Christine St-Pierre
Québec, octobre 2009

Madame Christine St-Pierre
Ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
et ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, octobre 2009

Table des matières

Déclaration de la présidente-directrice générale 10
Rapport de la vérificatrice interne 11
Rapport des membres de l'Office 13

Première partie

Office québécois de la langue française

Mission 21
Contextes 21
Clientèles, mandats et axes d'intervention 22
Services, outils et publications 23
Organisation 23

Corps administratif 24
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes 24
Direction générale des services linguistiques 24
Direction générale des services juridiques et des relations publiques 25
Direction générale des services à la gestion 25
Unité de la recherche et de l'évaluation 25
Commission de toponymie 25

Ressources humaines 26
Développement des personnes 26
Dotation et mobilité 26
Embauche, représentativité et résultats comparatifs 27
Programme d'aide aux employés 32
Relations de travail 32
Santé et sécurité au travail 32
Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail 33

Ressources financières et matérielles 33
Ressources financières 33
Ressources matérielles 34
Organigramme 34
Ressources informationnelles 34
Technologies de l'information 34
Ressources documentaires 36

Table des matières

Deuxième partie

Cadre de gestion

Philosophie de gestion . . . 39
Principes . . . 39
Éléments constitutifs . . . 39
Déclaration de valeurs . . . 40
Orientations stratégiques . . . 41
Suivi de gestion . . . 42
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office . . . 42

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Orientation stratégique 1 . . . 45

Axe d'intervention 1.1 . . . 45
Objectif 1.1.1 . . . 48
Objectif 1.1.2 . . . 50
Objectif 1.1.3 . . . 51
Objectif 1.1.4 . . . 51
Objectif 1.1.5 . . . 52

Axe d'intervention 1.2 . . . 53
Objectif 1.2.1 . . . 53
Objectif 1.2.2 . . . 55
Objectif 1.2.3 . . . 55

Orientation stratégique 2 . . . 56

Axe d'intervention 2.1 . . . 56
Objectif 2.1.1 . . . 56
Objectif 2.1.2 . . . 57
Objectif 2.1.3 . . . 57

Axe d'intervention 2.2 . . . 58
Objectif 2.2.2 . . . 58

Orientation stratégique 3 . . . 59

Axe d'intervention 3.2 . . . 59
Objectif 3.2.1 . . . 59
Objectif 3.2.2 . . . 60

Table des matières

Axe d'intervention 3.3 61
Objectif 3.3.1 61
Objectif 3.3.3 62

Quatrième partie

Réalisations par rapport à la déclaration de services aux citoyens

Réalisations de l'Office québécois de la langue française 65

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français 69
Accès à l'information et protection des renseignements personnels 70
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 71
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. 71
Politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie 72
Développement durable 72

Annexes

Tableau – Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) 85
Tableau – Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. 86
Tableau – Demandes d'accès à l'information 87
Organigramme. 89

Déclaration de la présidente-directrice générale

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, octobre 2009

Rapport de la vérificatrice interne

Madame France Boucher
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,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009, était validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion, ainsi que les résultats présentés relatifs aux objectifs du plan stratégique 2005-2008, qui a été reconduit en 2008-2009, sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse me permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2008-2009 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes me paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, mes salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj
Montréal, octobre 2009

Rapport des membres de l'Office

Le rapport annuel de gestion 2008-2009 marque la fin de la période de réalisation du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008, ce dernier ayant été reconduit pour un exercice supplémentaire. Cela étant, il nous apparaît opportun de dresser un bilan des actions menées et des résultats obtenus par l'Office au cours des quatre dernières années, et ce, plus particulièrement en matière de francisation des milieux de travail, de production et de diffusion d'outils terminologiques et linguistiques, ainsi qu'en matière de veille de la situation linguistique au Québec. Il sera ensuite possible de donner un aperçu des grandes orientations qui devraient baliser les travaux de l'Office au cours des cinq prochaines années.

Le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008 s'inscrivait, pour une bonne part, dans la continuité du précédent et reposait sur le constat général voulant que, malgré les gains appréciables acquis au fil du temps, des progrès restaient encore à faire pour généraliser l'utilisation du français au Québec. Il devait, par ailleurs, tenir compte des responsabilités additionnelles touchant notamment les comités de francisation, les ententes particulières et le suivi de la situation linguistique que l'Office s'était vu confier par les nouvelles dispositions de la Charte de la langue française[1] adoptées en 2002.

Dans ce contexte, l'Office s'est alors donné comme première orientation stratégique de renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires en privilégiant la francisation des milieux de travail et en misant sur un traitement efficace des plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Les travaux de l'Office en matière de certification des milieux de travail ont donné des résultats encore jamais atteints. En effet, le taux de certification des entreprises inscrites à l'Office est passé de 80,0 % au 1er avril 2005 à 84,7 % le 31 mars 2009, soit un écart positif de 4,7 % ou de 755 entreprises. Cependant, afin de rendre compte de tous les efforts consentis à ce chapitre, il importe également de faire état du nombre d'entreprises certifiées qui sont devenues inexistantes ou inactives pour différentes raisons (faillite, fusion, etc.) entre 2005-2009. Ainsi, au cours des quatre derniers exercices, l'Office a plutôt délivré 1 111 certificats de francisation à autant d'entreprises[2]. Les organismes de l'Administration sont par ailleurs certifiés à ± 88 % alors que, bon an mal an, l'Office a délivré, en moyenne, un certificat de conformité à plus de 25 % des organismes non certifiés en début d'exercice.

[1] Loi modifiant la Charte de la langue française, L. Q., 2002, c.28.

[2] Au cours de la période couverte par le précédent plan d'action (2001-2005), l'Office avait délivré 1 190 certificats de francisation.

Rapport des membres de l'Office

Au cours de la période couverte par le dernier plan stratégique, l'Office a plus particulièrement misé sur l'importance de faire progresser la généralisation du français dans les entreprises inscrites mais non certifiées. L'objectif qu'il s'était donné de s'assurer que, chaque année, au moins 25 % des entreprises n'ayant pas de certificat de francisation l'obtiennent ou, à tout le moins, fassent approuver un programme de francisation, a largement été dépassé à chaque exercice, ce résultat s'étant situé entre 31 % et 35 %. Ces données, bien que positives, ne permettent toutefois pas de conclure que la généralisation du français acquise au moment de la certification se maintient au fil du temps pour toutes les entreprises, puisque 27 % de celles qui ont déposé un rapport triennal, entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2008, ont dû établir un plan de redressement pour corriger les situations dérogatoires survenues depuis l'obtention de leur certificat de francisation.

L'Office a également axé ses travaux sur l'activité des comités de francisation ainsi que sur la révision des ententes particulières. Même s'il demeure difficile de dynamiser les comités de francisation, l'Office a, malgré tout, réussi à atteindre l'objectif qu'il s'était fixé de faire en sorte qu'à la fin de mars 2009, 30 % des grandes entreprises certifiées et 50 % des grandes entreprises non certifiées aient un comité de francisation actif et dont la composition réponde aux exigences de la Charte, c'est-à-dire formé pour la moitié de représentants des travailleurs. En effet, les résultats obtenus ont été respectivement de 39 % et de 45 %[3]. Par ailleurs, la révision des 155 ententes particulières en vigueur au 1er octobre 2002 s'est soldée par le renouvellement de 69 d'entre elles et l'annulation des 86 autres. Cette opération a eu pour effet d'amoindrir l'utilisation de l'anglais au sein des entreprises dont la situation ne justifiait pas le recours à une telle mesure d'exception[4].

Par ailleurs, au cours de la période 2005-2009, l'Office a mené plusieurs interventions sectorielles ou à la source dans différents secteurs ou auprès de fabricants et de fournisseurs dont le fonctionnement ou les actions avaient des répercussions négatives sur la généralisation du français ou dérogeaient à la Charte. Ainsi, des interventions sectorielles ont été réalisées pour favoriser la francisation des pratiques en milieu de travail dans les secteurs du camion, de l'aéronautique et de l'aérospatiale. L'Office a également eu recours à ce type d'intervention pour franciser des logiciels libres (Linux et TYPO3) utilisés à la fois dans les entreprises et dans les organismes de l'Administration, pour favoriser une plus large distribution de produits de consommation en français (jeux vidéo, automobiles et produits électroménagers), ainsi que pour implanter les termes *collimage* et *l'après-Noël* en remplacement des expressions anglaises en vogue. Pour leur part, les interventions à la source ont porté sur la francisation des inscriptions et des consignes de sécurité de différents produits distribués au Québec, sur l'importance de fournir des équipements et des produits conformes à la Charte aux entreprises québécoises, de même que sur une plus grande

[3] Dans ce cas-ci, il n'y a pas de différence statistiquement significative entre 45 % et 50 %.

[4] Ce processus de révision a pris fin, comme prévu, au cours de l'exercice 2006-2007. Il est par ailleurs intéressant de mentionner qu'au cours de l'exercice 2008-2009, l'Office a renouvelé deux ententes particulières approuvées après le 1er octobre 2002.

disponibilité de biens étiquetés en français. Il s'agit là d'autant d'interventions qui ont eu pour effet d'augmenter la généralisation de l'utilisation du français comme langue du travail, du commerce et des affaires.

L'Office peut désormais compter à son actif plusieurs belles réussites, dont le taux de certification record de 84,7 % obtenu au cours de l'exercice 2008-2009, de même que la signature de l'entente historique sur la distribution des jeux vidéo en français conclue, en 2007, avec l'Association canadienne du logiciel de divertissement, au terme de près de dix ans de négociation. Cette entente, qui est entrée progressivement en vigueur pour atteindre sa pleine application le 1er avril 2009, prévoit que tous les nouveaux jeux vendus au Québec doivent être disponibles en français s'il en existe une version française ailleurs dans le monde. De plus, une importante campagne de publicité ayant pour thème *Enfin, on peut jouer en français* s'est déroulée, du 16 au 31 mars 2009, pour appuyer cette entente qui a donné des résultats, puisque parmi les jeux vidéo les plus populaires, l'offre de ces produits en français au Québec est passée de 35 %, en 2006-2007, à 86 %, en 2008-2009. Mentionnons également que l'Office obtenait, au printemps 2008, un engagement ferme des dirigeants de Wal-Mart de distribuer au Québec, à compter de septembre 2009, uniquement des petits appareils électroménagers et produits électroniques répondant pleinement aux exigences de la Charte.

Toutefois, la vigilance demeure de mise puisqu'au cours de la période 2005-2009, l'Office a reçu annuellement, en moyenne, quelque 3 000 plaintes pour non-respect de la loi.

L'Office a aussi travaillé à l'amélioration de la qualité du français écrit et oral. De ce fait, il s'est donné comme deuxième orientation stratégique de valoriser et de généraliser une langue de qualité. Il cherchait ainsi à mieux outiller les entreprises, l'administration publique et la population en général en mettant à leur disposition une expertise terminologique et linguistique reconnue dans tous les milieux.

Grâce à Internet, l'Office offre gratuitement aux internautes le contenu du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), d'Inventerm et de la Banque de dépannage linguistique (BDL). Entre 2005 et 2009, ces produits n'ont cessé de croître en notoriété, plus particulièrement le GDT et la BDL qui ont fait l'objet, en moyenne annuellement, de quelque 70 et 1,7 millions de recherches respectivement.

En interrogeant le GDT, les internautes ont accès à plus de 2 millions de termes en français et en anglais ainsi qu'à environ 20 000 appellations scientifiques en latin relatives aux principaux secteurs de l'économie québécoise et internationale, de même qu'à plusieurs domaines de pointe et d'actualité dont la gestion des risques, la blogosphère, les sports olympiques d'hiver, les jeux vidéo, les conventions collectives, la nanotechnologie et le développement durable. Et cette offre deviendra encore plus attrayante au cours des prochaines années, puisqu'il est prévu d'en faire un outil multilingue qui, en faisant

appel à des contributeurs et à des partenaires externes, donnera la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec.

Inventerm constitue, pour sa part, un outil terminologique offert par l'Office, en collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie, aux internautes qui peuvent ainsi compléter, au besoin, leurs recherches de termes français à l'aide des quelque 2 750 sites francophones indexés.

Les internautes peuvent aussi consulter la BDL en ligne qui comptait, au 31 mars 2009, 2 268 articles portant sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations, ainsi que sur les noms propres et la prononciation.

Outre ces produits en ligne, l'Office met aussi à la disposition du public une vaste gamme d'autres ressources terminolinguistiques qui comprend des services personnalisés par téléphone, par courriel ou par télécopieur, une chronique linguistique disponible sur le Web, ainsi que différentes publications, dont *Le français au bureau* réédité en 2005 et toujours aussi prisé par ses utilisateurs.

Enfin, l'Office recevait, en 2002, le mandat de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au moins tous les cinq ans au ministre. Les travaux de recherche menés à cette fin ont conduit au dépôt, en mars 2008, du premier *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec.*[5]

Ces travaux ont notamment porté sur les caractéristiques démolinguistiques de la population, la langue du travail, la langue de l'enseignement, la langue des productions culturelles, ainsi que sur la norme et la qualité de la langue. Sans minimiser l'importance des autres thématiques abordées, deux sujets ont plus particulièrement retenu notre attention au regard de la francisation des milieux de travail et du Québec en général, soit les caractéristiques démolinguistiques de la population et la langue du travail.

En effet, il nous apparaît important de prendre acte que la population québécoise tend à se diversifier sur le plan linguistique[6]. La baisse marquée de la fécondité, le vieillissement de la population, les migrations inter et intraprovinciales, l'immigration internationale et les transferts linguistiques constituent autant de facteurs explicatifs de cette diversification du portrait démolinguistique, linguistique et culturel du Québec, et plus particulièrement de celui de la région de Montréal.

Par ailleurs, si la francisation des milieux de travail a fait des progrès considérables depuis 30 ans, ceci n'empêche toutefois pas l'anglais d'occuper une place appréciable dans la vie professionnelle des

[5] Ce document s'appuie sur cinq fascicules et 13 études, disponibles en format papier et électronique, qui ont été produits par le personnel de l'Unité de la recherche et de l'évaluation de l'Office ou par des collaborateurs externes, évalués par le Comité de suivi de la situation linguistique et approuvés par les membres de l'Office.

[6] *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, 2008, p. 47.

Québécois[7], et ce, plus précisément dans l'île de Montréal. En effet, l'utilisation du français comme langue principale de travail diminue plus on se rapproche de l'île. Sur l'île, on constatait même qu'une personne sur quatre, soit 24,6 % en 2001 et 25,5 % en 2006, employait uniquement ou principalement l'anglais.

C'est dans ce contexte que la ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, M^me^ Christine St-Pierre, rendait public, le 20 mars 2008, le plan d'action gouvernemental Réussir ensemble en français. Ce plan à trois volets vise à donner un nouvel élan à la francisation des entreprises, à promouvoir l'utilisation de la langue française dans les commerces afin de mieux servir les consommateurs et à valoriser l'utilisation d'une langue de qualité ainsi que la richesse et la vitalité de la langue française au Québec. À cette fin, l'Office a reçu quelque 11 millions de dollars supplémentaires répartis sur deux exercices, qui ont permis, entre autres, l'ajout de nouvelles ressources (10 ETC en 2008-2009), l'octroi de subventions à des petites et moyennes entreprises ainsi qu'à diverses associations, l'augmentation des subventions aux centrales syndicales, de même que la réalisation de différentes démarches de promotion du français. Ainsi, l'Office a plus particulièrement travaillé à mettre sur pied le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications et a accordé, cette année, un montant total de 409 729 $ à 24 entreprises. Par ailleurs, la campagne *Ici, on commerce en français*, réalisée du 13 décembre 2008 au 2 janvier 2009 dans les régions de Montréal, de l'Outaouais et de l'Estrie, a permis de promouvoir l'utilisation du français comme langue de service. Enfin, afin de réaffirmer le rôle d'exemplarité de l'Administration, l'Office s'est appliqué à rappeler les règles de la Politique linguistique gouvernementale et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications aux ministères et organismes et à exercer un suivi soutenu auprès de ces derniers.

Dans la foulée du plan d'action Réussir ensemble en français, 250 personnalités du monde des affaires, du travail et de la politique participaient, en octobre dernier, au Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques. Cette manifestation était organisée en vue d'établir des partenariats entre l'État et les associations représentatives d'entreprises de divers secteurs pour soutenir la francisation des entreprises de moins de 50 employés, particulièrement dans la région de Montréal. L'Office a été étroitement associé à la préparation de cette rencontre, notamment pour l'animation audiovisuelle des différentes thématiques traitées au cours de la journée ainsi que pour la présentation de plusieurs documents et diaporamas portant sur la langue du travail, sur la langue des produits et sur la langue de l'affichage public et commercial. L'Office a également rendu publics, à cette occasion, les résultats d'une importante enquête dressant un portrait de la réalité linguistique des entreprises de 11 à 49 employés. Forts de ces résultats et des discussions de la journée, les représentants des milieux concernés signalaient, au terme du Rendez-vous, une entente historique *Le français, notre affaire à tous – Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013*, de façon à

[7] *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, 2008, p. 137.

concrétiser leur mobilisation en faveur de la francisation des petites entreprises et à concentrer leurs actions autour des trois enjeux suivants : la langue d'accueil et de service; la langue de travail et la langue des produits et de l'affichage. Dans la foulée de cette importante rencontre et des projets déjà lancés en vertu du plan d'action gouvernemental, l'Office mettait en œuvre le Programme de soutien aux associations pour la promotion du français dans les entreprises. Onze projets ont ainsi pu être subventionnés pour un montant de 515 400 $. De plus, en vue de mettre en valeur la contribution de leaders en matière de francisation dans les petites entreprises, il a été convenu, en collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, de décerner, dès 2010, un Mérite du français à une petite entreprise.

L'Office est fier des résultats atteints aux cours des quatre derniers exercices. Il constate néanmoins que tous les efforts déployés jusqu'à maintenant n'ont pas encore permis de généraliser l'utilisation du français dans tous les milieux de travail et d'en faire pleinement la langue commune au Québec. C'est pourquoi, en plus de participer à la réalisation du plan d'action Réussir ensemble en français et de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013, l'Office compte, au cours des cinq prochaines années, renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public, cibler et bonifier l'offre linguistique et terminologique, documenter les connaissances sur la situation linguistique au Québec, mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français. Il entend également moderniser son offre de service et accroître la performance de l'organisation.

En terminant, il nous importe de souligner que nous sommes redevables à l'équipe de direction de l'Office et à l'ensemble des membres du personnel, qui ont mis quotidiennement leurs compétences et leurs efforts au service de la promotion du français. Nous tenons aussi à souligner la contribution incontestable de nos partenaires à l'atteinte de nos objectifs, qu'ils proviennent du monde des affaires ou des milieux gouvernemental, associatif et universitaire.

Office québécois de la langue française | Rapport annuel de gestion 2008-2009

Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises. Il est également chargé d'assurer le respect de la loi. Enfin, il surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport au ministre, au moins tous les cinq ans.

Il veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il peut aussi prendre toutes les mesures utiles pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistique et terminologique et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets communs avec toute personne ou tout organisme.

1.2 Contextes

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française tient à différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français continue de faire l'objet de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et le faible taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 ont été confirmés par le recensement de 2006 et doivent désormais être considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des effets certains sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail, dans les activités économiques et commerciales, ainsi que des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue française.

Compte tenu des caractéristiques démographiques de la société québécoise, l'intégration linguistique des immigrants constitue un enjeu important pour l'avenir du Québec. Or, en 2006, malgré les effets positifs de la Charte de la langue française, l'attrait de l'anglais auprès des personnes de langue maternelle tierce demeurait fort. Parmi ces personnes, un nombre croissant de celles qui effectuent un transfert linguistique au cours de leur vie choisissent le français plutôt que l'anglais comme principale langue d'usage au foyer, et la tendance observée entre 1991 et 2001 semble se poursuivre depuis. Ainsi, les substitutions en faveur du français sont passées, au cours de cette période, de 35,8 % à 45,7 %, et, selon les premières estimations du recensement de 2006, elles se situeraient maintenant à près de 50 %, sinon davantage. La proportion des substitutions linguistiques favorables au français demeure toutefois inférieure au poids des francophones dans l'ensemble de la population québécoise.

En matière de langue de travail, même si nous constatons, depuis 2002, une nette progression vers la généralisation du français au sein des entreprises, il demeure que tout n'est pas achevé. En effet, l'anglais reste présent au travail, notamment dans l'île de Montréal où il y avait, en 2001, un travailleur sur quatre qui utilisait uniquement ou principalement l'anglais, situation qui semblait demeurée stable en 2006.

Le contexte interne de l'organisme ressemble, en général, à celui observé au sein de l'ensemble de l'appareil gouvernemental, notamment en ce qui a trait au vieillissement de son personnel. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application d'une loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés, l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève des personnes qui quittent l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires, notamment en matière de terminologie multilingue.

1.3 Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécoises et Québécois, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

- Assurer la francisation des milieux de travail;
- Reconnaître des organismes en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française et approuver les plans de services en français de même que les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français de ces organismes;
- Vérifier la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires qui leur sont délivrés, le cas échéant;
- Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- Veiller au respect de la Charte, aussi bien en ce

qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;

- Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française, ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;

- Gérer des ententes de coopération nationale et internationale;

- Exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence faite par un employeur de connaître une autre langue que la langue officielle pour avoir accès à un emploi ou à un poste.

1.4 Services, outils et publications

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des indications sur la Charte diffusées par l'entremise de son service de renseignements généraux et de son site Web;

- de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information et des communications (TIC);

- des programmes d'aide financière à l'intention des trois grandes centrales syndicales, des associations, ainsi que des entreprises comptant entre 11 et 99 employés;

- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;

- des services et des outils terminolinguistiques, tels que *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) qui intègre, en plus des expressions et des termes proposés, ceux qui ont été recommandés ou normalisés sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations terminologiques et linguistiques personnalisées et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet;

- des publications, dont *Le français au bureau*, des ouvrages terminologiques et des guides de rédaction;

- des fascicules d'indicateurs et des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;

- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition des différentes clientèles.

1.5 Organisation

Ainsi que le prévoit l'article 165 de la Charte de la langue française, l'Office québécois de la langue française se compose de huit membres, dont la présidente-directrice générale. Ils exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi en ce qui a trait à la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, à l'officialisation linguistique, ainsi qu'au suivi de la situation linguistique.

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

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions générales : la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes, la Direction générale des services linguistiques, la Direction générale des services juridiques et des relations publiques et la Direction générale des services à la gestion. Une petite unité responsable de la réalisation des mandats de recherche, dont le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec, et de l'évaluation des programmes, des produits et des services de l'organisme, complète le tout.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, une Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office québécois de la langue française. La Commission est composée de sept membres, dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. La Commission est donc autonome en ce qui a trait à la réalisation de sa mission, mais l'Office lui fournit tous les services administratifs nécessaires pour assurer son fonctionnement et en rend compte dans le présent rapport.

1.6.1 Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes

Cette direction générale remplit un double mandat. D'une part, elle doit assurer et maintenir, suivant les dispositions de la Charte de la langue française, des règlements afférents et des différentes politiques-cadres, la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration. À cette fin, elle développe et fournit, entre autres, de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et des communications. Elle réalise aussi des interventions particulières visant notamment à franciser les produits offerts aux consommateurs. Enfin, elle administre des examens de français à certains membres des ordres professionnels, afin de s'assurer que ces personnes peuvent communiquer en français dans leur milieu de travail.

D'autre part, elle veille au respect de la Charte qui fait du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec et traite donc les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes offre des services-conseils à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, et de six autres bureaux en région (Rimouski, Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke, Rouyn-Noranda et Gatineau).

1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance terminologique et linguistique. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure la mise à jour et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en français et en anglais) accessible gratuitement dans Internet et met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, outil pédagogique qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres questions connexes. Enfin, elle prend en charge le secrétariat du Comité d'officialisation lin-

guistique, créé pour conseiller l'Office en matière de recommandation et de normalisation linguistiques, et elle collabore à l'établissement et à la normalisation de la terminologie géographique de la Commission de toponymie.

1.6.3 Direction générale des services juridiques et des relations publiques

Cette direction générale est responsable des communications internes et externes de l'organisme; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction de l'Office et des autres unités administratives.

Elle est aussi chargée de l'édition des publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission, de la préparation et de l'organisation de la Francofête et de l'information du public relativement à l'application de la Charte. Enfin, elle a assuré, jusqu'à la fin de cette année, le soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques.

De plus, la direction générale coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Elle assure également un soutien juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie et les conseille quant à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et des règlements qui en découlent. Finalement, elle assume la responsabilité de la gestion documentaire et de l'archivage au sein de l'Office et de la Commission.

1.6.4 Direction générale des services à la gestion

Cette direction générale conseille les gestionnaires de l'Office et de la Commission de toponymie en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle élabore également divers programmes et mesures à l'intention du personnel, entre autres, en matière de développement des compétences ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office et de la Commission, ainsi que de l'implantation et du développement des systèmes d'information. Elle assure enfin la gestion de deux bibliothèques qui fournissent une assistance au personnel de l'Office et de la Commission, aux chercheurs ainsi qu'au grand public. La bibliothèque de Québec héberge la collection documentaire de la Commission.

1.6.5 Unité de la recherche et de l'évaluation

Cette équipe réalise le suivi de la situation linguistique. À cette fin, elle produit des fascicules d'indicateurs tirés d'études ou élaborés à partir de données du recensement, de renseignements administratifs ou d'autre nature. Elle réalise aussi les études nécessaires à la production des différents indicateurs et du rapport de synthèse devant rendre compte de l'évolution de la situation linguistique au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office et de la Commission.

1.6.6 Commission de toponymie

Organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec, la Commission a le devoir de procéder à l'inventaire et à l'officialisation des noms de lieux et elle doit également veiller à leur conservation et à leur diffusion. Pour ce faire, elle traite les noms de lieux tantôt dans le cadre de la compétence exclusive que lui reconnaît la Charte, tantôt dans celui d'une compétence concurrente avec les autorités auxquelles d'autres lois confèrent des pouvoirs toponymiques, et ce, notamment avec les municipalités

en ce qui a trait aux noms de voies de communication. La Commission mène également des enquêtes toponymiques sur le terrain.

La Commission fournit un service personnalisé de consultation toponymique gratuit et elle possède une collection documentaire unique qu'elle met à la disposition de la population québécoise et des chercheurs. Elle rend également disponible à tous les internautes sa banque de noms de lieux du Québec, Topos sur le Web, et elle compte un certain nombre de publications dont les plus populaires sont sans contredit le *Dictionnaire illustré Noms et lieux du Québec*, le *Guide de l'affichage odonymique* et les répertoires toponymiques qui traitent de la toponymie autochtone.

Enfin, la Commission a le pouvoir d'émettre des avis sur toute question toponymique, et elle partage son expertise en participant à des activités sur les scènes nationale et internationale, contribuant ainsi au rayonnement du Québec à l'étranger.

Il est à noter qu'un rapport détaillé sur les activités de la Commission est également diffusé annuellement.

1.7 Ressources humaines

1.7.1 Développement des personnes

L'Office mise sur le développement de son personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, il a dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'exercice 2008-2009, l'Office et la Commission de toponymie ont alloué 377 773,80 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 2,6 % de la masse salariale globale, et ce, comparativement à 3 % en 2007-2008.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais*	Rémunération	Total
105 400,31 $	20 977,11 $	251 396,38 $	377 773,80 $

* Frais de déplacement, d'hébergement, de repas et de location d'équipement

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. La participation des membres du personnel aux activités de formation représente 987,8 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

En 2008-2009, l'Office et la Commission ont accueilli plusieurs nouvelles personnes au sein de l'organisation. Quelques membres du personnel ont par ailleurs choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou un autre organisme.

Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. Au cours de l'exercice, 15 postes ont ainsi été comblés par des mouvements de personnel à l'interne, 15 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes et 6, par recrutement externe.

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2009, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 253 postes (comparativement à 248 en 2007-2008), comme le montre le tableau suivant :

EFFECTIF AUTORISÉ PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI*

(au 31 mars 2009)

Direction	Hors cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	2	12	3	5	23
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		5	72	9	17**	103
Direction générale des services linguistiques		3	33	1	3	40
Direction générale des services juridiques et des relations publiques		2	12	5	2	21
Direction générale des services à la gestion		4	11	21	8	44
Unité de la recherche et de l'évaluation		-	7	-	1	8
Commission de toponymie		1	8	4	1	14
Total	1	17	155	43	37	253

* Y compris la Commission de toponymie
** Dont 3 postes à temps partiel

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2009, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 223. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

- *Embauche*

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs. Au cours de l'exercice 2008-2009, six personnes ont été recrutées pour occuper un poste permanent et dix-huit ont été embauchées pour des contrats à durée variable. Au cours de l'été 2008, l'Office et la Commission ont accueilli six étudiants dont cinq appartenaient aux groupes cibles. Sept stagiaires ont aussi été reçus au cours de l'exercice.

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES
SELON LE STATUT D'EMPLOI*
(2008-2009)

Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanent (y compris les temporaires)	6
Occasionnel	18
Étudiant	6
Stagiaire	7

* Y compris la Commission de toponymie

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

En 2008-2009, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

- *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global ayant augmenté, en 2008-2009, pour passer à 46 %, soit 17 personnes sur un total de 37.

Office québécois de la langue française

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES
SELON LE STATUT D'EMPLOI
(2008-2009)

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi*
Permanent	6	2	0	0	0	2	33 %
Occasionnel	18	7	0	0	0	7	39 %
Étudiant	6	5	0	0	0	5	83 %
Stagiaire	7	3	0	0	0	3	43 %
Total	37	17	0	0	0	17	46 %

* Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné, par le nombre total de personnes embauchées en 2008-2009 et ayant ce statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAUX DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES
SELON LE STATUT D'EMPLOI
(2006-2009)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2006-2007	0 %	33 %	44 %	50 %
2007-2008	33 %	50 %	50 %	0 %
2008-2009	33 %	39 %	83 %	43 %

- *Taux de représentativité*

En 2008-2009, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient les mêmes qu'en 2007-2008, soit de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Office québécois de la langue française

Le tableau suivant fait état des taux de représentativité annuels des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et au total.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

(au 31 mars 2009)

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	5,6	6	4,6	3	7,1	1	3,2	11	4,9
Anglophones	2	11,1	1	0,8	0	0	0	0	3	1,4
Autochtones	0	0	1	0,8	0	0	0	0	1	0,5
Personnes handicapées	0	0	2	1,5	1	2,4	0	0	3	1,4

Le tableau ci-dessous présente le taux de représentativité annuel de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES

(au 31 mars)

	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	11	4,6	12	5,3	11	4,9
Anglophones	3	1,3	3	1,3	3	1,4
Autochtones	1	0,4	1	0,4	1	0,5
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,3	3	1,4

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

Encore cette année, et plus particulièrement à l'occasion d'un comité de gestion entièrement consacré au dossier des ressources humaines, les membres du personnel d'encadrement ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

1.7.3.4 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2008-2009, le personnel féminin constituait 62 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUT D'EMPLOI
(2008-2009)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	3	11	3	6	23
Nombre de personnes embauchées	6	18	6	7	37
Taux d'embauche	50 %	61 %	50 %	86 %	62 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2009, les femmes comptaient pour 63,2 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes au sein de l'organisme selon la catégorie d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI
(au 31 mars 2009)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	18	132	73	223
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	12	72	57	141
Taux de représentativité	66,6 %	54,6 %	78 %	63,2 %

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

1.7.4 Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels de qualité afin de les aider à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a prolongé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré et associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2009, 14 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5 712 $. L'Office a aussi engagé d'autres dépenses totalisant 1 487 $ consacrées à l'aide au personnel.

1.7.5 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à trois occasions au cours de l'exercice 2008-2009.

Le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) ainsi que le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) ont tenu respectivement cinq rencontres au cours de l'exercice 2008-2009 ainsi qu'une réunion extraordinaire sur le développement des personnes.

1.7.6 Santé et sécurité au travail

En 2008-2009, l'Office a participé aux travaux des deux comités responsables de la santé et de la sécurité au travail respectivement à Montréal et à Québec. Ces comités ont répondu aux demandes relevant de leur mandat et une conférence midi a été organisée à l'intention du personnel de Québec.

L'Office a également veillé au renouvellement et à la formation des équipes de secouristes et des intervenants en ergonomie. Ainsi, six nouveaux secouristes ont bénéficié de deux jours de formation afin de remplir adéquatement leur mandat. L'ensemble des secouristes ont aussi été rencontrés à deux reprises par l'employeur afin de mettre à jour leurs connaissances en matière d'intervention en milieu de travail et de leur présenter de façon détaillée les ressources disponibles. Plusieurs postes de travail ont par ailleurs été évalués et ajustés pour tenir compte des besoins ergonomiques des employés.

Dans le cadre de son programme de prévention, l'Office a organisé une formation sur la conduite automobile en conditions hivernales pour les employés ayant à se déplacer régulièrement en entreprise. Une formation sur les meilleures façons d'intervenir auprès des clientèles difficiles a aussi été offerte à quelques membres du personnel.

L'Office a également maintenu son programme de promotion de l'activité physique en soutenant les initiatives de son personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux du travail, à l'heure du dîner. Il a par ailleurs renouvelé son entente d'abonnement privilégié avec une entreprise de Montréal, alors qu'il en concluait une nouvelle avec une firme de Québec.

Enfin, dans la foulée de sa campagne contre la grippe saisonnière, l'Office a fait la promotion, à l'aide d'affiches et de divers objets, du lavage des mains et de l'hygiène respiratoire en tant que moyens de prévention. Il a également maintenu des cliniques de vaccination, qui ont permis à 77 personnes, soit 34,5 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe à l'automne 2008.

1.7.7 Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail

En 2008-2009, l'Office et la Commission ont poursuivi une vaste démarche de mobilisation visant à dégager une vision commune de l'état de la situation de l'engagement du personnel envers leur organisme et de la reconnaissance au travail. Dans ce contexte, la Société Pierre-Boucher a été mandatée en fin d'exercice pour commencer certains travaux à la DGSL, lesquels se poursuivront en 2009-2010.

1.8 Ressources financières et matérielles

1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour l'année 2007-2008 et 2008-2009 :

TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES 2007-2008 ET 2008-2009

	2007-2008 (000 $)	2008-2009 (000 $)
Budget de dépenses		
Rémunération	14 532,7	14 747,3
Fonctionnement*	4 265,3	5 702,1
Transfert	228,8	914,0
Total	19 026,8	21 363,4
Budget d'investissement		
Immobilisation	199,0	298,4

* Y compris les dépenses d'amortissement

En 2008-2009, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 5 305 000 $ du Fonds de suppléance pour la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental Réussir ensemble en français. De ce montant, 985 000 $ ont été alloués à la rémunération, aux dépenses de fonctionnement et à l'achat d'équipements informatiques résultant de l'ajout de 10 membres à l'effectif. Par ailleurs, 550 000 $ ont été octroyés pour la campagne publicitaire *Ici, on commerce en français*, 520 000 $ pour celle sur les jeux vidéo, et 400 000 $ ont été réservés pour la réalisation du Rendez-vous des gens d'affaires et des partenaires socioéconomiques. Enfin, 2 850 000 $ ont été attribués en budget de transfert, dont 2 000 000 $ pour le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC), 600 000 $ pour le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises, et 250 000 $ supplémentaires pour le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales.

- 50 000 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif découlant de l'approbation d'un avis de pertinence produit par l'Office ont été affectés à l'organisation de la Francofête 2009;

- 34 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2008;

- 3 883 $ du ministère des Relations internationales dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique internationale du Québec et du Plan d'action 2006-2009.

Deux tableaux faisant état des sommes engagées et versées, en 2008-2009, en vertu du Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC), d'une part, et du Programme de soutien aux associations pour la francisation dans les entreprises, d'autre part, sont joints à l'annexe I du présent rapport.

1.8.2 Ressources matérielles

En 2008-2009, le Plan des mesures d'urgence du bureau de l'Office à Montréal a été entièrement revu, tandis que les travaux de révision du plan du bureau de Québec ont été lancés. L'équipement spécialisé des salles de visioconférence a par ailleurs fait l'objet d'un rehaussement tant à Montréal qu'à Québec.

De nombreux réaménagements devenus nécessaires, entre autres, en raison de l'accroissement de l'effectif prévu par le plan d'action gouvernemental ont été effectués en cours d'année dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission de toponymie.

1.9 Organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2009 de l'Office québécois de la langue française

1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit d'abord les ressources ayant trait aux technologies de l'information et ensuite celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.10.1 Technologies de l'information

La majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par l'utilisation des technologies de l'information.

Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système de suivi des dossiers de la francisation (SDFT) permet notamment aux conseillères et conseillers, ainsi qu'aux gestionnaires, de bien évaluer le degré d'accomplissement des projets et des activités prévus par le plan stratégique et le plan d'action annuel de la direction générale.

Pour gérer les examens de français administrés aux membres des ordres professionnels (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système d'administration des examens de français (AEF), qui, cette année, a fait l'objet de multiples modifications et d'une mise à niveau technologique.

Pour la gestion des plaintes, l'organisme prend appui sur un système d'information, le PLT, qui facilite le suivi des dossiers tout en assurant la production de rapports à partir desquels différents indicateurs de gestion sont extraits. Cette année, le système a été amélioré par le développement d'un module de coordination qui facilite la gestion du processus d'intervention-conseil implanté l'an dernier.

Office québécois de la langue française

Pour sa part, la production terminologique et documentaire s'appuie, depuis un peu plus d'un an, sur un tout nouveau système de saisie multilingue qui encadre l'alimentation et la mise à jour des données diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Cet environnement de production, que l'on améliore de façon continue, a été bonifié en 2008-2009 par l'ajout d'un tableau de bord, d'un babillard, d'une passerelle pour les publications, de nouveaux modes de recherche et d'un sous-système complet de gestion documentaire (source-inventaire).

En ce qui a trait aux services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur les différents produits et services de l'Office, demeure l'un des plus achalandés de l'Administration québécoise. Le GDT met pour sa part en ligne gratuitement la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. Étant donné l'intérêt qu'il suscite et son achalandage très élevé (moyennes mensuelles de près de 6 millions de recherches et d'un peu plus de 334 000 visiteurs uniques), on peut sans aucun doute le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information.

Autre service en ligne dont la popularité ne cesse d'augmenter, la BDL propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. En 2008-2009, nous atteignions des moyennes mensuelles d'un peu plus de 221 000 consultations d'articles par les usagers comparativement à 160 000, en 2007-2008. Cette année, 173 nouveaux articles ont été mis en ligne et diverses options de nature à permettre l'évolution de la BDL ont été examinées.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet. Depuis cette année, l'ensemble des gestionnaires et quelques membres du personnel utilisent des terminaux cellulaires de type « Blackberry » pour faciliter le suivi à distance de leurs courriels et de leur agenda. Certains ont par ailleurs accès à des liens distants sécurisés pour faciliter le travail à l'extérieur des bureaux. L'ensemble de l'architecture technologique de l'organisme fonctionne en français, y compris ses composantes centrales (serveur, bastion de sécurité et messagerie). Encore cette année, de nombreuses mises à niveau des technologies ont été effectuées afin de moderniser l'environnement de travail.

Notons enfin que l'Office fournit à la Commission de toponymie, dans le cadre d'une entente de services partagés, un soutien complet pour tout ce qui touche les technologies de l'information (site Web, diffusion de Topos, développement de système, bande passante, messagerie). Dans ce contexte, des améliorations du moteur de recherche de Topos sur le Web et la conception d'un formulaire en ligne pour la base de données « Le tour du monde en français » ont été réalisées au cours de l'exercice. Le projet de mise à niveau (refonte en mode Web) de l'ensemble du système de gestion des toponymes a également été amorcé.

1.10.2 Ressources documentaires

Dans le cadre de son mandat, l'Office favorise la consultation de ses collections par ses différentes clientèles externes, notamment les entreprises et l'Administration. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel en matière de francisation, de terminologie, de sociolinguistique et de toponymie, l'Office offre ce service à des usagers de l'extérieur. Ainsi, 846 de ces personnes ont eu recours, en 2008-2009, aux services des bibliothèques.

La clientèle extérieure s'est composée de personnes issues de différents milieux, mais avec une prédominance du milieu des affaires (41,7 % venaient du secteur des entreprises privées). Les autres usagers se sont répartis de la façon suivante : 21 % étaient des étudiants, 5,4 %, des pigistes, 4,4 % provenaient d'organismes de l'Administration, et 27,5 %, de milieux divers.

Office québécois de la langue française | Rapport annuel de gestion 2008-2009

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, l'Office québécois de la langue française adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Pour mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, l'Office adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique.

Notre raison d'être : *la satisfaction de la clientèle*

La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

Notre force : *la performance du personnel*

Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte*

Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'OFFICE ET SA CLIENTÈLE

1. L'Office vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.

2. L'Office considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'OFFICE ET SES RESSOURCES HUMAINES

3. L'Office considère le personnel comme la ressource clé de l'organisme.

4. L'Office estime que le personnel est compétent.

5. L'Office croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.

6. L'Office favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.

7. Le personnel de l'Office poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.

8. L'Office a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.

9. L'Office considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office.

L'OFFICE ET SA GESTION

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.

12. L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.

13. L'Office donne aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.

14. L'Office incite les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.

15. L'Office considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.

16. L'Office valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

17. La philosophie de gestion de l'Office s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'il rend à la population du Québec. Cette mission, l'Office doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et aux citoyens. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et elles orientent sa relation avec les citoyennes et les citoyens. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration

de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. L'Office adhère donc aux valeurs suivantes.

LA COMPÉTENCE

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'IMPARTIALITÉ

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'INTÉGRITÉ

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

LE RESPECT

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 Orientations stratégiques

Au nombre de trois, les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française renvoient chacune à une dimension particulière de sa mission. Ces orientations se formulent comme suit :

a. Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires

L'Office aide, entre autres choses, à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il traite aussi les plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française qui sont portées à son attention.

b. Valoriser et généraliser une langue de qualité

L'Office, ayant choisi de donner libre accès au *Grand dictionnaire terminologique* et à la Banque de dépannage linguistique grâce au réseau Internet, s'emploie à la mise à jour et à l'enrichissement du contenu de ces produits. Il offre de plus divers services d'assistance terminologique et linguistique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

c. Consolider la politique linguistique du Québec

L'Office a également le mandat de célébrer la vitalité de la langue française par des gestes officiels qui encouragent les initiatives issues de la population pour favoriser la qualité et le rayonnement du français. Il assure enfin une veille en matière linguistique en surveillant l'évolution de la situation linguistique au Québec et en faisant rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses services. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production, de diffusion et d'assistance terminolinguistiques, ainsi que celles relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels. Il permet également d'assurer le suivi des demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, ainsi que celui du soutien documentaire offert à ses clientèles, plus particulièrement celles en provenance de l'Administration et des entreprises, et des travaux de recherche permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique québécoise.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

L'Unité de la recherche et de l'évaluation a procédé, cette année, à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui utilise le site Web de la Commission de toponymie, et ce, à partir des données d'un sondage en ligne auquel 304 personnes avaient répondu l'an dernier. Il en ressort que le site Web de la Commission est un média d'information fort apprécié, que les renseignements contenus dans ce site sont compréhensibles, fiables et utiles, et que la clientèle le consulte surtout relativement aux noms de lieux du Québec. Par ailleurs, les usagers apprécient tout particulièrement l'information diffusée sur la toponymie municipale, la section sur les règles d'écriture et celle sur les gentilés.

L'équipe de la recherche et de l'évaluation a également validé le rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Office.

Office québécois de la langue française | Rapport annuel de gestion 2008-2009

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Orientation stratégique 1 : Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires

AXE D'INTERVENTION 1.1 : LA FRANCISATION DES MILIEUX DE TRAVAIL

A) SUIVI DU PROCESSUS DE FRANCISATION DES ENTREPRISES

Contexte : L'Office québécois de la langue française a reçu, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises employant 50 personnes ou plus à élaborer, le cas échéant, un programme de francisation conforme à la Charte, et à le réaliser. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume comme suit : une entreprise de 50 employés ou plus doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la transmettre à un conseiller en francisation (entreprise en évaluation). Après vérification de cette analyse, un certificat de francisation peut lui être délivré par l'Office, si l'utilisation du français y est jugée suffisamment généralisée pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise élaborera et soumettra à l'Office un programme ayant pour but d'apporter les correctifs estimés nécessaires à sa francisation (entreprise en application de programme) et dont la réalisation lui permettra à terme d'obtenir un certificat (entreprise certifiée après programme). L'Office réévaluera ensuite la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et exigera, s'il y a lieu, l'application de mesures de redressement.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation des entreprises de 50 personnes ou plus au cours des dix dernières années. On remarquera que le nombre d'entreprises inscrites à l'Office a augmenté annuellement pour atteindre 5 872 au 31 mars 2009. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées était de 4 971 en 2008-2009, ce qui représente une augmentation de 53,3 % pour la même période. Notons enfin que le pourcentage de certification obtenu en 2008-2009 est le plus élevé en 15 ans, soit 84,7 %.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

(Ensemble du Québec, de 1999-2000 à 2008-2009)

Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme**		Entreprises certifiées***		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
1999-2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2000-2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2001-2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902
2002-2003	1033	20,3	351	6,9	3702	72,8	5086
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3957	76,0	5205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4216	80,0	5271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4320	79,5	5432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4551	80,7	5640
2007-2008	619	10,6	455	7,8	4771	81,6	5845
2008-2009	462	7,9	439	7,5	4971	84,7	5872

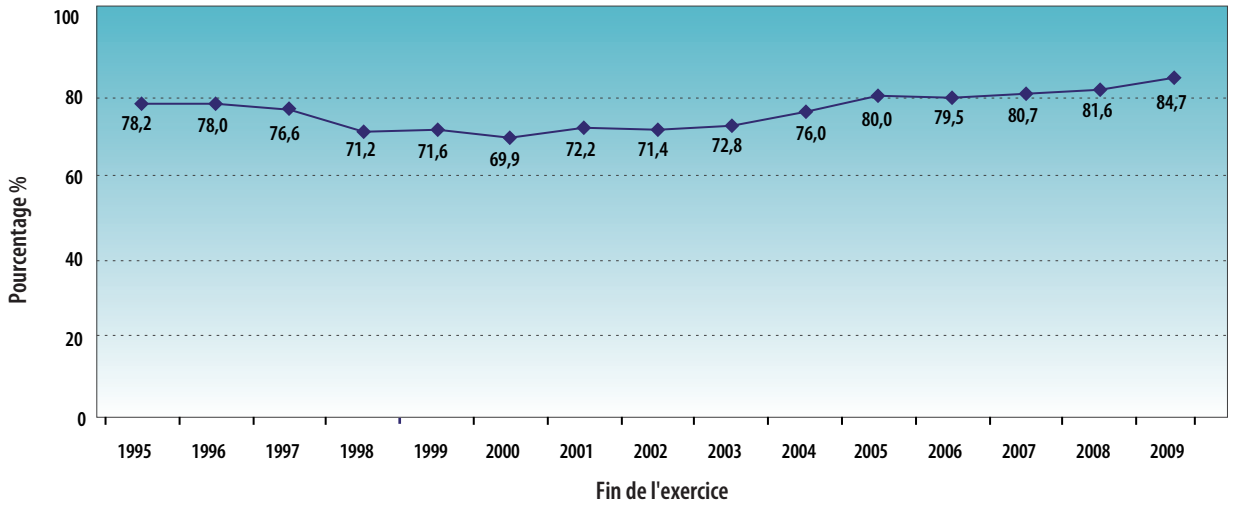
* Le 31 mars de l'exercice

** Il s'agit des entreprises (GE et PME) inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont en attente d'un certificat de francisation sans programme.

*** Ce nombre incluait, au 31 mars 2009, 935 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES[8]

(Ensemble du Québec, de 1994-1995 à 2008-2009)



[8] Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 %, car de nouvelles entreprises s'inscrivent chaque année à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes auprès d'entreprises établies localement ou à l'extérieur du Québec. Il compte ainsi influer sur des décideurs à la tête de réseaux, sur des fabricants étrangers et sur des fournisseurs qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de mise en marché de leurs produits et services vendus au Québec. En optant pour de telles stratégies, l'Office souhaite aussi éviter de multiples démarches locales répétitives, visant un même objet ou une même catégorie d'objets. Il tente donc plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux d'affaires et de travail liés à un même secteur d'activité.

En outre, l'Office continue à miser sur le rôle actif des comités de francisation pour assurer ou faire progresser la généralisation du français dans les grandes entreprises. Conformément à la Charte de la langue française, ces comités doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs.

B) SUIVI DU PROCESSUS DE FRANCISATION DES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION

Contexte : L'Office a aussi la responsabilité de faire en sorte qu'au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins élaborées puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle majoritairement de langue maternelle française.

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

(Ensemble du Québec, de 2004-2005 à 2008-2009)

Exercice*	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2004-2005	9,2	0,9	89,9	2248
2005-2006	9,7	1,4	88,9	2279
2006-2007	8,7	1,6	89,7	2318
2007-2008	10,8	1,8	87,4	2421
2008-2009	11,7	1,9	86,4	2523

* Le 31 mars de l'exercice

À la fin de l'année financière, 86,4 % des organismes de l'Administration étaient certifiés, ce qui constitue une légère baisse par rapport à l'exercice précédent, mais le nombre d'organismes en évaluation avait augmenté de 0,9 point pour la même période.

* * *

Les données qui suivent rendent compte des efforts fournis relativement à la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration non certifiés au 1er avril 2008 (objectif 1.1.1), aux stratégies particulières d'intervention adoptées par l'Office pour résoudre certains problèmes de francisation (objectif 1.1.2), au réexamen des ententes particulières touchant les sièges sociaux et les centres de recherche d'entreprises (objectif 1.1.3), à la redynamisation des comités de francisation de grandes entreprises effectuée en tenant compte des deux critères de conformité retenus par la Charte (objectif 1.1.4), ainsi que des travaux de l'Office réalisés dans le contexte du déploiement du gouvernement en ligne (objectif 1.1.5).

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Objectif 1.1.1 : S'assurer que, chaque année, au moins 25 % des entreprises et des organismes de l'Administration n'ayant pas de certificat de francisation obtiennent ce certificat ou, à tout le moins, fassent approuver un programme de francisation.

Indicateur : Pourcentage des entreprises non certifiées qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

Résultats : L'objectif visé consistait à faire en sorte qu'au moins 25 % des 1 074 entreprises non certifiées au 1er avril 2008 franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation. La cible a été dépassée de 9,5 points. En effet, le tableau suivant montre que, dans 34,5 % des entreprises visées[9], le processus de francisation a franchi une nouvelle étape, l'Office ayant délivré 257 nouveaux certificats et approuvé 101 nouveaux programmes de francisation.

NOMBRE ET POURCENTAGE DES ENTREPRISES NON CERTIFIÉES QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT OU FAIT APPROUVER UN PROGRAMME DE FRANCISATION AU COURS DE L'EXERCICE

(Ensemble du Québec, 31 mars 2009)

	Nombre total d'entreprises non certifiées au 1er avril 2008	Nombre d'entreprises non admissibles	Nombre d'entreprises ayant franchi une étape du processus de francisation	Pourcentage d'entreprises certifiées ou dont le programme a été approuvé
Entreprises ayant déclaré moins de 50 employés		0		
Entreprises devenues inactives		21		
Entreprises fusionnées		10		
Entreprises de compétence fédérale		4		
Entreprises non assujetties		0		
Entreprises ayant obtenu un certificat de francisation			257	
Entreprises ayant fait approuver un programme			101	
Total	1 074	35	358	34,5

Commentaires : L'Office exerce un contrôle rigoureux sur la durée des programmes de francisation. Il utilise, à l'égard des retardataires, les moyens administratifs et juridiques mis à sa disposition. Il examine attentivement les demandes de prolongation présentées par les entreprises et tente de faire réduire les délais qui lui paraissent trop longs. La durée des nouveaux programmes qu'il approuve ne dépasse généralement pas trois ans.

[9] Le pourcentage obtenu a été calculé en excluant 35 des 1 074 entreprises non certifiées le 1er avril 2008 pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : au cours de la période, elles sont devenues inactives, elles ont fusionné ou elles étaient de compétence fédérale. L'objectif initial de 269 décisions a donc été révisé en conséquence et ramené à 260 décisions.

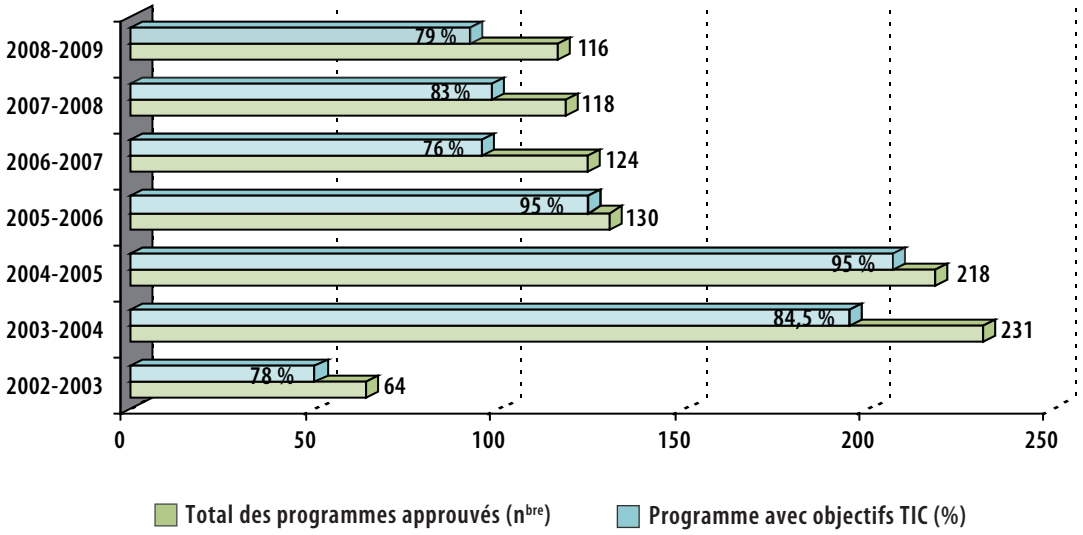
Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Les technologies de l'information et des communications (TIC) constituent le principal facteur qui ralentit la progression de la francisation dans les entreprises et qui y entraîne l'application d'un programme de francisation ou la mise en œuvre de mesures de redressement. Au cours des trois dernières années, le pourcentage de programmes comportant des mesures de francisation des TIC s'est maintenu autour des 80 %.

POURCENTAGE DE PROGRAMMES AVEC DES OBJECTIFS DE FRANCISATION DES TIC

(Depuis 2002-2003)



Indicateur : Pourcentage des organismes de l'Administration non certifiés qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

Résultats : Selon l'objectif 1.1.1, au moins 25 % des 305 organismes de l'Administration non certifiés au 1er avril 2008 devaient franchir l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation, ce qui représentait une cible de 76 décisions. Celle-ci a été presque atteinte, avec 72 décisions. En effet, 57 ministères ou organismes ont obtenu leur certificat de conformité et 15 autres ont fait approuver leur programme de francisation au cours de l'exercice 2008-2009, ce qui représente 23,7 % des organismes non certifiés au 1er avril 2008.

L'Office a toutefois rendu 19 autres décisions de certification ou d'approbation de programme relatives à des organismes nouvellement inscrits entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009, ce qui porte à 91 le nombre de décisions prises en 2008-2009.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

NOMBRE ET POURCENTAGE DES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION NON CERTIFIÉS QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ OU FAIT APPROUVER UN PROGRAMME DE FRANCISATION AU COURS DE L'EXERCICE

(Ensemble du Québec, 31 mars 2009)

	Organismes non certifiés au 1er avril 2008 (Nbre)	Organismes en progrès au 31 mars 2009		
		Certifiés (Nbre)	En programme (Nbre)	%
Ministères et organismes gouvernementaux	56	22	0	39,3
Organismes scolaires	41	7	2	22,0
Organismes municipaux	105	28	12	38,1
Organismes de santé et de services sociaux	103	0	1	1,0
TOTAL	305	57	15	23,7*

* Un organisme a été dissout. Le pourcentage atteint a donc été calculé sur un total de 304 ministères et organismes.

Commentaires : Parmi les 344 organismes de l'Administration qui ne détenaient pas de certificat de conformité au 31 mars 2009, 295 étaient en évaluation et 49, en application de programme. Puisque les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité en matière de francisation, il s'avère important de maintenir cet objectif au rang des priorités de l'Office.

Objectif 1.1.2 : Mener deux interventions sectorielles par an pour résoudre les problèmes de francisation affectant soit des entreprises, soit des organismes de l'Administration.

Indicateur : Nombre d'interventions réalisées et leur impact

Résultats : Quatre interventions sectorielles et plusieurs interventions à la source ont été lancées ou se sont poursuivies, auprès des entreprises et des organismes de l'Administration, dans les domaines suivants :

- ***Le camionnage***

Les actions menées cette année ont permis la mise à jour et l'impression de documents qui seront transmis aux concessionnaires de camions du Québec au cours de l'année 2009-2010. Ce matériel, produit en français et anglais, comprend l'*Infoguide à l'intention des constructeurs, des distributeurs et des concessionnaires de l'industrie du camion*, un recueil des articles exécutoires adapté au secteur, et l'Aide-mémoire présenté sous forme de signet.

- ***L'aérospatiale***

En 2008-2009, l'Office a participé aux quatre rencontres de la Table de l'aéronautique et de l'aérospatiale à la FTQ. Il a également aidé la centrale à préparer une demande de subvention déposée dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises, en vue de créer un portail linguistique – l'Aéroportail – visant à favoriser une meilleure utilisation du français au travail dans le domaine de l'aérospatiale.

- ***Les activités en TIC***

Avec sa structure communautaire globale, le monde du logiciel libre concurrence désormais efficacement l'industrie du logiciel commercial dominée par les produits Microsoft. En effet, les logiciels libres ont un impact de plus en plus important dans les entreprises et dans l'Administration, puisqu'ils servent notamment à faire fonctionner plus de 50 % des serveurs Web partout sur la planète. Aussi, durant l'exercice, le Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) a réalisé deux études dont l'une portait sur le système

d'exploitation Linux, et l'autre, sur le gestionnaire de contenu TYPO3 qui est utilisé par quelque 40 ministères et organismes de l'Administration québécoise.

- *Le français dans l'Administration*

En 2008-2009, l'Office a par ailleurs tenu deux rencontres, l'une à Montréal et l'autre à Québec, afin de rendre les ministères et organismes d'État (MO) davantage conscients de l'importance à donner au français dans leurs communications téléphoniques et électroniques avec le public, de même que pour échanger sur l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Il a également effectué une analyse en profondeur des messages interactifs d'accueil téléphonique des MO, qui a nécessité des écoutes successives des messages enregistrés durant le jour et en dehors des heures de bureau. Cet examen a entraîné des interventions plus directes auprès des MO dont les pratiques à cet égard devaient être améliorées de façon à respecter la lettre et l'esprit de la politique linguistique gouvernementale.

Enfin, plusieurs interventions à la source ont été menées auprès de fabricants, parfois situés hors du Québec, qui distribuent leurs produits dans plusieurs entreprises québécoises, et ce, en vue de franciser les produits ou documents d'accompagnement utilisés par des travailleurs du Québec. En 2008-2009, ces opérations ont touché les entreprises et les éléments suivants : Génératrices Drummond (inscriptions de sécurité sur les génératrices), Sipromac (équipements du secteur agroalimentaire), Boston Pizza (équipements de restauration), Emballages Jacques-Cartier (inscriptions sur les emballeuses 3M), Compresseurs Quincy (inscriptions de sécurité sur les compresseurs), Hunter (vignettes de sécurité sur les ponts élévateurs).

Objectif 1.1.3 : Réexaminer, d'ici octobre 2006, l'ensemble des ententes particulières en vigueur au 1er octobre 2002, qui visent certains sièges d'entreprises et centres de recherche.

Indicateur : Nombre d'ententes annulées ou renouvelées

Résultats : L'objectif a été atteint dans le délai prévu. Sur les 155 ententes en vigueur au 1er octobre 2002, 86 ont été annulées et 69 ont été renouvelées.

Objectif 1.1.4 : Faire en sorte que, d'ici 2009, 50 % des grandes entreprises non certifiées et 30 % des grandes entreprises certifiées aient un comité de francisation actif et dont la composition est conforme.

Indicateur : Dans les entreprises certifiées et non certifiées, pourcentage des comités de francisation actifs et dont la composition est conforme

Résultats : Selon une enquête téléphonique effectuée en mars 2009 auprès de 919[10] entreprises, 48 % des comités étaient actifs, c'est-à-dire qu'ils avaient tenu au moins deux réunions au cours des 12 derniers mois. Aussi, ce même sondage révélait que le double critère de conformité (activité et composition paritaire) était respecté dans 40 % des entreprises sondées, soit 45 % des entreprises non certifiées et 39 % des entreprises certifiées.

Par ailleurs, selon les dossiers de l'Office, 84 % des comités de francisation étaient, au 31 mars 2009, paritaires pour ce qui a trait au nombre de représentants de la direction et des travailleurs qui y siégeaient.

[10] De ce nombre, 893 entreprises ont fourni une réponse.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

CONFORMITÉ DES COMITÉS DE FRANCISATION
QUANT À LEUR ACTIVITÉ ET À LEUR COMPOSITION*
(Mars 2009)

Comités de francisation	Entreprises non certifiées (%)	Entreprises certifiées (%)	Total (%)
1. Conformes uniquement quant à leur activité (une réunion tous les six mois)	10	7	8
2. Conformes quant à leur composition seulement (paritaires)	35	45	43
3. Conformes quant à leur activité et à leur composition	45	39	40
4. Non conformes (ni actifs, ni paritaires)**	10	9	9
Total	100 (n=125)	100 (n=768)	100 (n=893)

* Données d'une enquête téléphonique réalisée, en mars 2009, auprès de présidents de comité de francisation

** Dont le comité n'a pas tenu au moins deux réunions au cours des douze derniers mois et dont la composition n'est pas conforme

Commentaires : L'activité d'un comité de francisation et la conformité de sa composition ne sont jamais acquises, les entreprises étant, entre autres, souvent exposées à des changements organisationnels.

Au cours des dernières années, plusieurs actions ont été réalisées pour rendre les comités de francisation plus dynamiques, qu'il s'agisse des suivis effectués lors de visites en entreprise, de l'envoi de cahiers d'information et d'activités lors de la Francofête, des rencontres de réflexion ayant réuni plusieurs membres de comités de francisation performants d'entreprises différentes, de la création d'un onglet sur le sujet dans le site Web de l'Office ou de l'aide financière accordée aux trois grandes centrales syndicales qui forment et soutiennent à leur tour les travailleurs membres de comités de francisation.

Objectif 1.1.5 : Rendre plus conviviale l'inscription en ligne des entreprises et des organismes de l'Administration et faciliter la transmission électronique de certains rapports exigés d'eux dans le cadre du processus de francisation.

Indicateur : Nombre de nouveaux services offerts électroniquement aux entreprises et à l'Administration

Résultats : Les formulaires d'inscription aux deux nouveaux programmes de subvention lancés par l'Office, en 2008-2009, ont été mis en ligne. Ils venaient s'ajouter aux formulaires relatifs aux différentes étapes du processus de francisation (renseignements généraux, analyse linguistique, rapport triennal, etc.). De plus, un accusé de réception est maintenant envoyé automatiquement aux personnes qui transmettent, par courriel, une plainte à l'Office.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Indicateur : Statistiques de fréquentation de ces services

Résultats : Selon les données compilées au 31 mars 2009[11], les nouveaux services offerts en ligne touchant les deux programmes de subvention ainsi que les formulaires généraux liés à la francisation, qui étaient déjà présents, ont suscité les consultations suivantes :

Programme TIC :	
• Page HTML	• 4 590
• Dépliant	• 6 426
• Formulaire	• 4 635
Programme Associations :	
• Page HTML	• 731
• Dépliant	• 1 354
• Formulaire	• 156
Formulaires généraux :	
• Renseignements généraux	• 4 247*
• Analyse linguistique	• 3 797*
• Rapport triennal	• 4 224*
• Analyse de la situation linguistique des TI	• 1 357
• Composition du comité de francisation	• 2 389*
• Plaintes	• 7 147**

* Cette donnée combine la version *Écran* et la version *Impression* du formulaire.

** Cette donnée combine la version Word et la version PDF du formulaire.

[11] Les statistiques du site Web indiquent le nombre de fois où une page, un document ou un formulaire ont été consultés. Elles ne peuvent, en aucun cas, indiquer si le formulaire a été rempli, envoyé ou sauvegardé sur le poste de l'utilisateur.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : LE FRANÇAIS LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES

Contexte : La francisation se heurte parfois à des contraintes qui ne touchent pas qu'une seule entreprise ou un seul commerce de détail, mais un ensemble d'acteurs d'un même secteur – détaillants, distributeurs, fabricants, associations. Pour faire face à ces situations, l'Office entreprend alors de concevoir et de réaliser certains projets particuliers, en cherchant chaque fois à s'assurer, dans leur exécution, la collaboration d'entreprises, de commerces et d'associations (objectif 1.2.1).

Afin de mieux satisfaire les consommateurs québécois, il s'est par ailleurs donné un objectif relativement au délai de traitement des dossiers de plaintes (1.2.2) et un autre relativement au pourcentage de correction sans intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales (1.2.3).

Objectif 1.2.1 : Mener deux interventions par an, notamment dans le secteur des jeux vidéo et dans celui des produits électriques et des électroménagers, de façon à résoudre les problèmes de francisation qui empêchent les consommateurs québécois d'avoir accès à des produits et services en français.

Indicateur : Nombre d'interventions réalisées et leur impact

Résultats : Cinq interventions sectorielles, une activité d'animation et plusieurs interventions à la source ont été réalisées en vue de favoriser la francisation de produits de consommation, et ce, dans les domaines suivants :

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

- ***Les jeux vidéo***

Une campagne publicitaire s'est tenue, du 16 au 31 mars 2009, sur le thème *Enfin, on peut jouer en français* pour marquer l'entrée en vigueur de l'ensemble des éléments de l'entente, conclue en septembre 2007, sur la distribution des jeux vidéo en français. La promotion faite sur le Web, à la radio et dans les imprimés visait à rappeler à la population que tous les nouveaux jeux vidéo vendus au Québec doivent être disponibles en français s'il en existe une version française ailleurs dans le monde.

- ***Les produits d'usage domestique (petits et gros appareils électroménagers, appareils électroniques, etc.)***

En mai 2008, des représentants de l'Office ont rencontré une trentaine de fournisseurs de Wal-Mart Canada, la plus grande chaîne de commerce au détail au Canada, pour les informer des exigences de la Charte. L'Office a également participé, en février 2009, à la foire annuelle des fournisseurs de l'entreprise, où étaient présentés les nouveaux produits d'usage domestique aux gérants et aux acheteurs de l'entreprise. L'examen de 500 appareils électroménagers chez cinq différents détaillants a aussi permis de mettre à jour la liste des électroménagers portant des inscriptions en français. Cette liste a été publiée sur le site de l'Office et distribuée lors du Salon national de l'habitation 2009.

- ***L'automobile***

En vertu de l'entente relative à la francisation des pièces vendues conclue avec Kia, l'entreprise appose maintenant des étiquettes bilingues sur toutes les pièces destinées au Québec. L'Office a également procédé à la mise à jour des données sur la langue des inscriptions dans les habitacles de 16 marques d'automobiles et réalisé un diaporama à partir d'une banque de 1 000 photos d'inscriptions conformes et non conformes, et ce, en vue d'une présentation aux constructeurs d'automobiles. Il a également rencontré le constructeur Hyundai Canada afin qu'il francise les emballages et les documents d'accompagnement des pièces destinées au Québec.

- ***Le collimage***

Le lancement officiel du ***Vocabulaire du collimage et du loisir créatif*** a eu lieu le 10 mars 2009. Le vocabulaire illustré et une affiche, respectivement imprimés en 10 000 et 5 000 exemplaires, ont été diffusés dans le réseau scolaire, le réseau des bibliothèques publiques, les entreprises spécialisées et les médias. Un répertoire de 102 adresses des magazines, revues et journaux spécialisés dans ce secteur a également été dressé.

- ***L'Après-Noël***

En novembre 2008, l'Office a procédé à l'envoi de 250 lettres personnalisées à des entreprises qui avaient utilisé le terme « Boxing Day » dans leur publicité du temps des Fêtes, dans les journaux, en 2007. L'envoi était accompagné d'une liste de plus de 40 expressions correctes et déjà parues. Parmi ces 250 entreprises, 89 ont modifié leur publicité dont 50 en adoptant une expression suggérée par l'Office, ce qui laisse croire que cette campagne a porté fruit.

- ***Le Salon national de l'habitation***

Encore cette année, l'Office était présent à ce salon afin de faire la promotion de la francisation des produits liés à l'habitat - petits et gros appareils électroménagers, vélos, produits du collimage, jeux vidéo - et a profité de cette occasion pour distribuer l'aimantin *J'achète en français* , la liste des marques

d'appareils électroménagers offerts au Québec qui portent des inscriptions en français, ainsi que d'autre documents pertinents.

Enfin, plusieurs interventions à la source ont été menées en vue d'obtenir la francisation de produits vendus dans des commerces du Québec ou de documents d'accompagnement. La liste qui suit fait état des entreprises et des produits visés : John Deere (équipements de ferme), Papille (emballages de saucissons), Tracteurs Foton (manuels d'utilisation et étiquetage des produits), Black & Decker (produits de jardinage), Niagara Orchard/Vineyard Corporation (étiquetage de paniers de fruits).

Objectif 1.2.2 : Traiter rapidement tous les dossiers de plaintes du public en s'assurant qu'au moins 60 % d'entre eux sont réglés dans un délai de six mois ou moins.

Indicateur : Pourcentage de dossiers de plaintes traités dans un délai de six mois ou moins

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT
(De 2004-2005 à 2008-2009)

Exercice*	Délai de traitement		
	Six mois ou moins	Plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement	Plus de 12 mois
2004-2005	52,7	19,2	28,1
2005-2006	51,1	24,9	24,0
2006-2007	34,2	22,0	43,8
2007-2008	32,8	16,2	51,0
2008-2009	41,1	21,3	37,8

* Le 31 mars de l'exercice

Résultats : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 3 175 dossiers, dont 1 195 étaient en traitement depuis plus de 12 mois. Ainsi, 41,1 % des dossiers fermés ont été traités en 6 mois ou moins, 21,3 % dans un délai de plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement, et 37,6 % dans une période de plus de 12 mois.

Objectif 1.2.3 : Faire corriger 90 % des dérogations à la Charte de la langue française déclarées recevables, sans l'intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales

Indicateur : Pourcentage de dérogations déclarées recevables corrigées sans l'intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales

Résultat : Au cours de l'exercice, 97,4 % des plaintes déclarées recevables ont été corrigées sans l'intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales.

TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES
(De 2004-2005 à 2008-2009)

Exercice*	Taux de correction**
2004-2005	87,0 %
2005-2006	89,5 %
2006-2007	95,9 %
2007-2008	97,6 %
2008-2009	97,4 %

* Le 31 mars de l'exercice

** Taux de correction = dossiers corrigés (total des dossiers corrigés + dossiers déférés au Directeur des poursuites criminelles et pénales)

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Commentaire : La progression notable, depuis quelques années, du taux de correction des plaintes sans l'intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales s'explique, en grande partie, par la priorité donnée à la correction des infractions, plutôt qu'à la judiciarisation des dossiers, par définition plus coercitive et punitive.

Orientation stratégique 2 : Valoriser et généraliser une langue de qualité

AXE D'INTERVENTION 2.1 : L'EXPERTISE TERMINOLOGIQUE ET LINGUISTIQUE À LA DISPOSITION DE LA POPULATION

Contexte : L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Il est notamment conseillé dans ce domaine par le Comité d'officialisation linguistique (COL) qui se réunit, le cas échéant, pour réviser des dossiers d'officialisation en fonction des besoins exprimés par les usagers dans divers domaines.

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Office produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec, en général. Grâce au *Grand dictionnaire terminologique*, il diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux et de ceux de ses partenaires.

L'Office met également en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le nombre de consultations ne cesse d'augmenter. De 1 921 923 qu'il était en 2007-2008, ce nombre a atteint 2 654 119 en 2008-2009, une croissance de 38,1 %.

Enfin, l'Office répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par le truchement d'Immédi@t et du service de consultations téléphoniques tarifées. De ce qui précède découlent les trois objectifs expliqués ci-dessous.

Objectif 2.1.1 : Enrichir de 5 000 fiches par an *Le grand dictionnaire terminologique* en fonction des secteurs ou domaines en demande afin de répondre en ligne aux besoins terminologiques de la population.

Indicateur : Nombre de fiches nouvelles ou mises à jour

Résultat : L'équipe responsable a plus que triplé l'objectif fixé pour l'exercice 2008-2009, puisque 18 849 fiches nouvelles ou mises à jour avaient été versées dans *Le grand dictionnaire terminologique* à la fin de mars 2009.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR ANNUELLEMENT
(De 2003-2004 à 2008-2009)

Exercice*	Objectif	Résultat	Atteinte de l'objectif (%)
2003-2004	4 000	3 979	99,5
2004-2005	5 000	5 784	115,7
2005-2006	5 000	6 252	125,0
2006-2007	5 000	7 462	149,2
2007-2008	5 000	10 807	216,1
2008-2009	5 000	18 849	377,0

* Le 31 mars de l'exercice

Commentaires : Le GDT contient actuellement plus de 2 millions de termes français et anglais, et environ 20 000 appellations scientifiques en latin. Grâce à cet outil terminologique, l'Office offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les domaines de pointe et

d'actualité. Citons, par exemple, la gestion des risques, la nanotechnologie, la blogosphère, les sports olympiques d'hiver, les jeux vidéo, les conventions collectives, le développement durable.

Par ailleurs, étant donné l'orientation arrêtée de rendre le GDT multilingue, l'on peut raisonnablement croire que ce produit continuera d'être un outil de référence terminologique en harmonie avec les nouvelles tendances du marché de l'industrie de la langue. Dans ce contexte, l'Office a fait appel à des contributeurs et à des partenaires externes et a conclu une entente avec Multicorpora, entreprise québécoise spécialisée dans la gestion des avoirs linguistiques multilingues.

Indicateur : Statistiques de fréquentation du GDT en ligne

Résultat : Au cours de l'exercice, le GDT a fait l'objet de 67 179 100 consultations en ligne, comparativement à 72 561 219 en 2007-2008, soit une diminution de 7,4 %.

Commentaire : Cette baisse résulte de la méthode de comptabilisation de la fréquentation par adresse IP utilisée depuis 2008-2009. En effet, l'identification d'un grand nombre de personnes sous une même adresse réseau, aussi appelée IP, a pris de l'ampleur dans l'univers de l'informatique, et le choix de retenir cette nouvelle façon de faire a eu un impact direct sur nos statistiques.

Objectif 2.1.2 : Enrichir de 300 articles par an la Banque de dépannage linguistique diffusée dans le site Internet de l'Office québécois de la langue française, de façon à répondre en ligne aux besoins linguistiques de la population.

Indicateur : Nombre d'articles ajoutés dans la BDL

Résultat : Au cours de la période, la BDL a été enrichie de 173 nouveaux articles.

Commentaires : Cette année, l'objectif avait été ramené à 150 articles, afin d'amorcer la refonte du module de production. L'Office continue à travailler au développement de la BDL. Conçue dans une perspective de correction et d'enrichissement de la langue française écrite et parlée, elle est offerte gratuitement dans Internet depuis mars 2002. Le contenu de la banque, qui se limitait à quelque 200 articles de fond lors de son lancement en 2002, se compose maintenant de 2 268 articles.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de la BDL en ligne

Résultats : La BDL a connu, encore cette année, un très grand succès. En 2008-2009, les internautes l'ont consultée à 2 654 119 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la syntaxe, la grammaire, le vocabulaire, l'orthographe, la ponctuation, la typographie, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Il s'agit d'une croissance de 38,1 %, par rapport aux 1 921 923 consultations enregistrées en 2007-2008.

Objectif 2.1.3 : Offrir des services d'assistance terminologique et linguistique (consultations téléphoniques, Immédi@t, @ssisterme) destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

Indicateur : Nombre de services offerts

Résultats : En plus du GDT et de la BDL, l'Office offre les services d'assistance terminologique et linguistique suivants : des consultations téléphoniques tarifées qui s'adressent plus particulièrement aux travailleurs et aux pigistes; Immédi@t qui a été créé à l'intention du personnel des médias, et Inventerm qui rejoint tous les internautes.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Commentaires : Étant donné l'important déplacement de la demande des usagers vers les services accessibles gratuitement dans Internet, le service de consultations téléphoniques tarifées subit, depuis quelques années, une baisse de fréquentation marquée. Par ailleurs, la diminution constante du nombre de demandes d'assistance terminologique faites par l'entremise d'@ssisterme a entraîné, au cours de l'année, le retrait de ce service de la gamme des produits offerts, puisqu'il ne répondait manifestement plus aux besoins exprimés par les usagers.

Immédi@t, quant à lui, a été mis sur pied dans la foulée des travaux de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias. Ce service permet aux représentants des médias de poser leurs questions par téléphone, par courriel et par télécopieur et d'obtenir des réponses personnalisées.

Produit complémentaire au GDT, Inventerm constitue un inventaire des terminologies francophones offert en ligne, depuis octobre 2005, par l'Office en collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de ces services

Résultats : Au cours de l'exercice 2008-2009, le service de consultations téléphoniques tarifées a reçu et traité 2 948 demandes de renseignements comparativement à 3 517 en 2007-2008, soit une diminution de 16,2 % par rapport à l'année précédente.

Dans le cadre d'Immédi@t, nous avons donné suite à 571 interrogations, comparativement à 584 questions en 2007-2008. Le nombre de demandes est donc demeuré constant au cours des deux dernières années.

Contenant plus de 772 000 termes français, Inventerm a fait l'objet, en 2008-2009, de 88 615 demandes comparativement à 94 111 en 2007-2008, une légère diminution de 5,8 %.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : LA SENSIBILISATION DE LA POPULATION À L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DE LA LANGUE

Contexte : Depuis sa création, l'Office travaille à accroître la qualité du français écrit et oral au Québec. Certes, des progrès notables ont été accomplis, mais il reste encore à faire pour que ses divers usagers soient suffisamment outillés pour répondre aux exigences d'une société axée sur le savoir et les communications. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'objectif 2.2.2.

Objectif 2.2.2 : Mettre en place des mesures particulières susceptibles de faire connaître les bons usages et les particularités du français standard au Québec.

Indicateur : Nombre de mesures mises en place (publications, campagnes, partenariats, etc.) et leur impact

Résultats : Une publication a été réalisée en cours d'année avec des partenaires du réseau panlatin de terminologie Realiter, créé par l'Union Latine en vue de l'élaboration de projets terminologiques multilingues, soit le *Vocabulaire quadrilingue du café*. De plus, l'Office a publié les ouvrages terminologiques imprimés ou électroniques suivants : *Vocabulaire des systèmes de transport intelligents*; *Dictionnaire illustré des activités de l'entreprise*; *Vocabulaire des relations professionnelles*; *Abécédaire des loisirs créatifs*; le *Vocabulaire du collimage et du loisir créatif*; *Êtes-vous amoureux des livres?*; *Pirouettes, spirales et axels*; *Du français sur la planche*;

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Patiner à la vitesse grand V ainsi qu'un document de réflexion intitulé *La rédaction de définitions terminologiques*. Aussi, bon nombre de jeux et de capsules linguistiques ainsi que d'articles pour les revues *Correspondance* et *Carrefour* ont été rédigés et diffusés.

Commentaire : Nous ne pouvons pas déterminer l'impact propre à chacune de ces mesures particulières.

Orientation stratégique 3 : Consolider la politique linguistique du Québec

AXE D'INTERVENTION 3.2 : LA CÉLÉBRATION DE LA VITALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Contexte : L'Office souhaite, par différentes actions spécifiques, promouvoir la langue française et en favoriser l'épanouissement au Québec. Ainsi, à l'occasion de manifestations particulières telles que la Francofête, il s'emploie à souligner la vitalité de notre langue, ainsi que certaines initiatives issues de la population qui contribuent à la qualité et au rayonnement du français.

Objectif 3.2.1 : Reconnaître et honorer les efforts et les engagements d'individus, de groupes, d'organismes et d'entreprises en faveur de la langue française.

Indicateur : Prix décernés par l'Office

Résultats : La Francofête 2009 s'est avérée, encore cette année, une occasion privilégiée pour l'Office et ses partenaires de souligner les réalisations exemplaires d'entreprises, de personnes et de groupes ayant contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans différents milieux. Parmi les prix décernés, mentionnons les Mérites du français au travail et dans les services, les Mérites du français dans les technologies de l'information, et les Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants, attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

L'Office a aussi organisé le concours des prix Francopub qui soulignent la qualité du français en création publicitaire. Le grand prix Francopub a été attribué, en 2009, à l'entreprise Canac-Marquis Grenier, à l'agence lg2 Québec et au concepteur-rédacteur Nicolas Boisvert pour la campagne radio *Publicités usagées*.

Le Mérite du français dans la culture a été remis, par l'Union des artistes, l'Union des écrivaines et écrivains du Québec, la Société des auteurs de radio, télévision et cinéma et l'Office, à M. Jocelyn Bérubé, auteur, musicien et comédien, à l'occasion du spectacle du Gala de la Francoville, à Gaspé.

D'autres prix ont également été attribués. Ainsi, l'Office s'est à nouveau associé aux Hebdos du Québec pour remettre le Prix des Hebdos – langue française, au Réseau Action TI pour l'Octas du français dans les technologies de l'information et au Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec pour le Mérite du français en éducation.

Commentaires : La Francofête, grande célébration annuelle du français et de la francophonie, est organisée par l'Office en collaboration avec plusieurs partenaires. À l'occasion du treizième anniversaire ont participé à sa réalisation l'Association Québec-France, le Mouvement Parlons mieux, les sociétés Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie et du Centre-du-Québec, la Ligue d'improvisation de Québec, le Centre collégial de développement de matériel didactique, le collège de Rosemont, le Réseau Ac-

tion TI, le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), l'Alliance numérique, l'Association québécoise des technologies, l'Association de l'industrie de la langue, Direction informatique, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, le Marathon d'écriture intercollégial, les villes de Québec, de Longueuil et de Joliette, le Secrétariat à la politique linguistique, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère des Relations internationales.

Objectif 3.2.2 : Poser des actions spécifiques en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français en Amérique (Gaspé 2009, Francofête, etc.) et favoriser la participation du grand public aux célébrations du français.

Indicateur : Nombre et impact des actions spécifiques posées par l'Office

Résultats : À l'occasion de la Francofête, un grand nombre d'activités se sont déroulées dans toutes les régions du Québec en mars 2009, plus particulièrement du 6 au 28 mars 2009, sur le thème *Imaginer demain en français*. Un cahier spécial, comportant le programme de la Francofête, ainsi que des concours et des jeux linguistiques, a été distribué dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, de même qu'à des organismes communautaires. D'autres concours et jeux linguistiques ont été proposés au grand public, dont le concours Imaginer demain en français diffusé dans les grands quotidiens. Enfin, un site Web particulier a été aménagé à l'adresse www.francofete.qc.ca.

En partenariat avec la Ville de Gaspé, l'Association Québec-France et la Ville de Saint-Malo, l'Office a organisé et animé à nouveau la manifestation Francoville. La Ville de Gaspé était jumelée, pour l'occasion, à la ville française de Saint-Malo et les deux francovilles ont proposé à leurs citoyennes et citoyens une multitude d'activités pour découvrir mutuellement les cultures québécoise et française. Enfin, le prix littéraire Marie-Claire-Blais a été remis à un romancier français, Frédéric Brun, pour son roman *Perla* publié chez Stock.

Commentaires : L'impact propre à chacune de ces actions spécifiques est mesuré par le nombre de personnes qui participent aux activités de l'Office. Mentionnons que, cette année, 27 000 petites entreprises du Québec ont reçu la documentation relative aux divers concours de l'Office pendant la période de la Francofête.

Indicateur : Liste des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office, notamment à l'occasion de la Francofête

Résultats : Parmi les activités de promotion et d'animation prévues par l'Office en vue de favoriser la participation du grand public à la célébration du français, nous notons les concours linguistiques de la Francofête et la Francoville 2009.

La porte-parole de la Francofête 2009, l'auteure-compositrice-interprète Laurence Jalbert, a accordé plusieurs entrevues aux médias et a fourni une prestation artistique à la soirée de remise des Mérites du français et du prix Francopub, à Montréal, ainsi qu'au gala de la Francoville, à Gaspé.

Commentaires : La Francofête, cuvée 2009, peut très certainement être considérée comme une manifestation d'envergure panquébécoise, et ce, plus particulièrement à cause de la dispersion géographique des nombreux partenaires de l'Office dans ce dossier. La grande majorité d'entre eux ont remis des rapports très favorables sur la participation du public aux activités qu'ils ont tenues à cette occasion.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Indicateur : Liste des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office auprès des entreprises, des ministères et organismes de l'Administration ainsi que des groupes sociaux et communautaires

Résultats : Le programme de la Francofête 2009 a été exécuté de concert avec des entreprises et des organismes publics et privés sur le thème *Imaginer demain en français*. Plusieurs de ces organisations ont ainsi été amenées à proposer des activités de promotion et d'animation dans leur milieu respectif. Les activités grand public les plus visibles ont été organisées par l'Association Québec-France, par la Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie, par la Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec, ainsi que par la Ville de Gaspé.

Commentaires : Il est difficile de dénombrer précisément les activités organisées dans chacun de ces divers milieux, puisque les partenaires n'ont pas encore remis leur bilan. On peut cependant estimer à près de 200, le nombre d'activités tenues partout au Québec à l'occasion de la Francofête.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : LA VEILLE EN MATIÈRE LINGUISTIQUE

Contexte : En plus de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au ministre, au moins tous les cinq ans, l'Office entretient avec des partenaires canadiens et internationaux des liens visant à soutenir ses actions en matière de francisation et à faire connaître l'expertise en aménagement linguistique développée au Québec.

Objectif 3.3.1: Faire état périodiquement (au moins tous les cinq ans) au gouvernement et à la population québécoise, de la situation linguistique québécoise et de son évolution.

Indicateur : État de réalisation du plan de travail annuel (diffusion des recherches, analyses, indicateurs, etc.)

Résultats : Au cours de l'exercice, M. Marc Termote, démographe et professeur associé au Département de démographie de l'Université de Montréal, a été nommé membre de l'Office par le gouvernement, pour être ensuite désigné président du Comité de suivi de la situation linguistique par les membres de l'Office. Le comité verra notamment, au cours du prochain exercice, à élaborer un projet de programmation des travaux à réaliser en vue de la remise, au ministre responsable, du prochain rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise. À cette fin, l'Office a pour sa part procédé à l'élaboration de commandes de données à tirer du recensement de 2006 de Statistiques Canada et à leur achat.

Les résultats des trois recherches et travaux méthodologiques suivants ont par ailleurs été diffusés, au cours de l'exercice, dans la collection « Langues et sociétés » ainsi que sur le Web :

- *Représentations culturelles, expériences d'apprentissage du français et motivation des immigrants adultes en lien avec leur intégration à la société québécoise*;
- *Contribution à l'étude des perceptions linguistiques. La méthodologie des faux-couples revisitée*;
- *Comment se conclut un « deal » en français? L'état de la francisation dans cinq grandes entreprises québécoises à l'ère de la multinationalisation économique*.

Troisième partie

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique

Objectif 3.3.3 : Maintenir et établir, en fonction des priorités gouvernementales, des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise.

Indicateur : Nombre et impact des activités de collaboration et de coopération de l'Office

Résultats : Au cours de l'exercice 2008-2009, l'Office a maintenu ses activités de coopération internationale et intracanadienne à l'appui de l'ensemble de son plan d'action.

A) COOPÉRATION INTERNATIONALE BILATÉRALE

La coopération internationale bilatérale s'exerce dans le cadre d'ententes officielles signées par le gouvernement québécois ou par l'Office. Les principaux États et gouvernements concernés sont actuellement ceux de la France, de la Communauté française Wallonie-Bruxelles et de la Catalogne.

En 2008-2009, différentes actions de coopération ont été réalisées avec la France (pratiques linguistiques dans les entreprises, promotion du français – les Francovilles), la Communauté française Wallonie-Bruxelles (promotion du français – Francoville et Ville des mots) et le gouvernement de Catalogne (échange d'expertise en matière de méthodes et de critères en terminologie; élaboration et diffusion de terminologies multilingues).

B) COOPÉRATION MULTILATÉRALE FRANCOPHONE

L'Office demeure un membre actif du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL) et conduit à ce titre plusieurs projets d'importance, notamment la mise à jour d'un inventaire permanent des terminologies en ligne : Inventerm[12], grâce au financement obtenu de l'Organisation internationale de la Francophonie. L'Office est également membre du Bureau du Rifal et a assuré à ce titre, en 2008, la diffusion au Québec du numéro 26 des Cahiers du Rifal.

C) COOPÉRATION MULTILATÉRALE INSTITUTIONNELLE

En décembre 2008, l'Office a participé à la rencontre annuelle des organismes officiels responsables de la langue française (Communauté française de Belgique, France, Suisse romande et Québec) ainsi qu'au colloque « La langue française dans sa diversité », organisé à cette occasion.

En mars 2009, les francophones du monde entier ont pu célébrer la langue française et la francophonie avec la même liste de dix mots, tous choisis sur le thème *Imaginer demain en français* et adoptés par le Québec, la France, la Communauté française de Belgique, la Suisse romande et l'Organisation internationale de la Francophonie.

- **Organisation internationale de normalisation (ISO)**

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Comité technique 37 de l'ISO qui vise à instituer des normes en matière de terminologie et de gestion des ressources linguistiques. À titre de président, un membre du personnel d'encadrement de l'Office a participé aux activités du sous-comité chargé d'établir les principes et méthodes de la terminologie au sein de ce regroupement.

[12] www.inventerm.com

Autres réseaux internationaux de terminologie

Dans une perspective de sauvegarde de la diversité linguistique, l'Office est membre fondateur du Réseau panlatin de terminologie (REALITER) et membre du Bureau de direction de ce réseau. Il mène, à ce titre, plusieurs projets terminologiques multilingues. L'Office contribue également aux travaux du réseau ibéroaméricain de terminologie (RITERM). En 2008-2009, le réseau REALITER a tenu des réunions et une journée d'étude sur la terminologie auxquelles l'Office a participé. Par ailleurs, l'entente de coopération en matière de terminologie intervenue, en décembre 2007, avec l'Union Latine a pu être mise en œuvre.

D) COOPÉRATION INTRACANADIENNE

L'Office continue de développer ses relations avec des organismes à vocation linguistique du gouvernement canadien et de la Francophonie canadienne.

Il maintient à cette fin des liens avec le Bureau de la traduction du gouvernement canadien, en participant entre autres au Conseil national de terminologie et en collaborant à des projets concrets de production terminologique. Il a également poursuivi sa collaboration en matière de recherche avec l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICMRL) de Moncton.

Il était également présent, à Ottawa, à un forum dans le domaine des technologies de l'information.

E) RAYONNEMENT DE L'OFFICE À L'ÉTRANGER

Outre les missions réalisées dans le cadre des activités de coopération susmentionnées, l'Office a contribué, en 2008-2009, à des colloques ou séminaires internationaux traitant, entre autres sujets, de la terminologie (premier Congrès international de néologie – CINEO, organisé à Barcelone; journée d'étude de REALITER sur le thème *La langue et le droit* et V^e^ Sommet international de terminologie, tous deux à Gatineau en septembre 2008) et de l'aménagement linguistique (Congrès mondial de linguistique tenu, à Paris, en juillet 2008; symposium « New France and Québec : Legacies and Identities » organisé à Kalamazoo par le Département d'études canadiennes de l'Université Western Michigan en septembre 2008), et colloque conjoint ACQS/ACSUS (American Council for Québec Studies/Association for Canadian Studies in the United States), tenu à Québec, en novembre 2008.

Office québécois de la langue française | Rapport annuel de gestion 2008-2009

Quatrième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints au regard de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) et des indicateurs développés au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'ont pas été modifiés depuis. Les engagements de l'Office se lisent comme suit :

Engagement 1 :	Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux
Engagement 2 :	S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail
Engagement 3 :	Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel
Engagement 4 :	Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte
Engagement 5 :	Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée
Engagement 6 :	Envoyer à l'usager du service d'@ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables
Engagement 7 :	Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office
Engagement 8 :	Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables

Les produits et services de l'Office satisfont généralement les citoyens, du moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. *Le français au bureau* constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec. En effet, près de 60 511 exemplaires de la sixième édition ont été vendus depuis sa parution, en 2005. Il importe aussi de rappeler le nombre de recherches effectuées dans le GDT (plus de 67 millions au cours de l'exercice) et le très haut degré de satisfaction dont nous font régulièrement part les usagers, que ce soit par téléphone ou par courriel.

Quatrième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

En plus des indications qu'il donne dans son site Web, qui fait l'objet en moyenne d'un peu plus de 172 000 visites par mois, l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 7 642 citoyens ou personnes morales principalement du Québec (80 %). L'Office a été en mesure de traiter, dans une période d'au plus 24 heures, toutes les questions reçues, conformément au premier engagement de la DSC. L'Office reçoit cependant un nombre croissant de demandes par courriel qui nécessitent certains délais de traitement afin d'y répondre adéquatement, ce qui l'amènera à modifier sa Déclaration de services aux citoyens.

Conformément au deuxième engagement, l'Office assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration. Ce soutien est offert par les conseillères et conseillers en francisation ainsi que par les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans leur environnement de travail.

En 2008-2009, les conseillers en francisation ont effectué 2 744 visites dans les entreprises du Québec et 181 dans des organismes de l'Administration. De leur côté, les spécialistes en francisation des technologies de l'information ont répondu à 917 demandes d'aide provenant de leurs collègues conseillers en francisation, d'utilisateurs et d'experts. Quatre cent quarante-huit fiches ont été créées ou mises à jour dans la base de données de produits informatiques en français (PIF) accessible dans le site Web de l'Office. De plus, grâce au Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel), l'Office a proposé des solutions techniques permettant à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles[13].

Conformément au troisième engagement, et selon les données dont nous disposons, un accusé de réception a été expédié à 98 % des plaignants dans un délai ne dépassant pas 48 heures. Ce fort pourcentage est principalement attribuable au dispositif électronique, mis en place en janvier 2007, qui permet de générer une réponse automatique à toutes les plaintes reçues par courriel. Le quatrième engagement, également lié au traitement des plaintes, a aussi été respecté dans la quasi-totalité des cas de plaintes transmises par des individus.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations téléphoniques tarifées a permis, cette année, de traiter 2 948 questions (voir objectif 2.1.3) qui, pour 98,4 % d'entre elles, ont reçu une réponse immédiate et, pour les autres, dans les 24 heures, le tout dans le respect du cinquième engagement de la DSC.

Le service @ssisterme n'étant plus offert depuis le 1er avril 2008, aucune statistique n'a été produite en relation avec le sixième engagement de notre déclaration.

[13] *Étude sur l'état du français dans deux environnements Linux (Ubuntu et Novell SLED); Étude sur la chaîne graphique en français et Outil technolinguistique version 1.3 compatible MS Vista et Server 2008 (32 et 64 bits)*

Quatrième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Eu égard au septième engagement de la DSC, une étude évaluative a été réalisée au cours du présent exercice. Enfin, l'Office s'est engagé à donner suite aux plaintes des citoyennes et des citoyens relatives à ses produits et services dans un délai de 20 jours ouvrables (engagement 8)[14].

Les quatre plaintes déposées en 2008-2009 ont été traitées dans ce délai. Elles portaient sur les sujets suivants :

- consultations personnalisées ou leur accès (2);
- façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (2).

[14] Il est important de noter que ces plaintes diffèrent des plaintes pour non-respect de la loi dont il a été fait mention aux objectifs stratégiques 1.2.2 et 1.2.3 présentés dans la troisième partie de ce rapport.

Office québécois de la langue française | *Rapport annuel de gestion 2008-2009*

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer certains nouveaux membres des 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice. Au cours de l'exercice 2008-2009, l'Office a tenu 186 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 572 personnes. Ainsi, il a administré 2 023 épreuves, dont le taux de réussite a été de 55,7 %[15]. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction; 291 demandes ont d'ailleurs été déposées à cette fin. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 21 dossiers. L'Office offre enfin à ceux qui le souhaitent des conseils sur les cours de français dispensés par divers établissements d'enseignement du Québec.

Aussi, suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que des ministères ou des organismes de l'Administration québécoise prévoient embaucher, ou qui pourraient y être mutées ou promues. Sept séances d'examen ont eu lieu à l'intention de 8 personnes qui ont réussi dans une proportion de 37,5 %.

Enfin, conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office tient, au besoin, des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Trois personnes se sont présentées à une telle séance et aucune n'a réussi l'examen.

Au total, 2 037 épreuves ont été administrées, ce qui représente une diminution de 8,5 % par rapport à l'exercice précédent.

[15] Le taux de réussite représente le rapport entre le nombre de candidates et de candidats qui ont réussi l'examen au cours de l'exercice et le nombre total de candidates et de candidats. Ce taux était de 51,1 % en 2006-2007 et de 47,0 % en 2007-2008.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Les membres des ordres professionnels qui réussissent l'examen de l'Office obtiennent un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire accordé par leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. Chaque fois, l'Office doit réévaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 155 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et il en a autorisé 147[16].

Voici la répartition, en ordre décroissant, des permis renouvelés par ordre professionnel :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	52
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	28
Collège des médecins du Québec	15
Ordre des chimistes du Québec	10
Ordre des dentistes du Québec	9
Ordre des ingénieurs du Québec	7
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	5
Ordre des technologues en radiologie du Québec	4
Ordre des psychologues du Québec	4
Ordre des ergothérapeutes du Québec	3
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	3
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	1
Ordre des géologues du Québec	1
Ordre des comptables en management accrédités du Québec	1
Ordre des comptables généraux licenciés du Québec	1
Ordre professionnel des diététistes du Québec	1
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	1
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	1
Total des permis renouvelés	147

[16] Sept demandes ont été refusées et une décision a été suspendue.

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à 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. L'Office n'a reçu aucune demande à cet effet en 2008-2009.

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2008-2009, l'Office et la Commission ont reçu 31 demandes d'accès et d'information comparativement à 24, en 2007-2008. Cet écart s'explique par le nombre plus important de demandes de consultation internes qui est passé de trois, l'an dernier à 15, cette année. Le nombre de demandes d'usagers externes a, pour sa part, connu une diminution et est passé de 21 à 16.

Le tableau joint à l'annexe 2 présente les principales données relatives aux demandes reçues cette année.

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels entrera en vigueur le 29 novembre 2009. Dans cette optique, l'un des responsables de la loi sur l'accès à l'Office et à la Commission a assisté à 3 réunions tenues à Québec et expressément préparées à l'intention des membres du Réseau des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels par le Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Par ailleurs, les travaux du comité de travail interne, formé en 2007-2008 afin de mettre en œuvre ce nouveau règlement vont bon train, et ce, notamment en ce qui a trait à la mise à jour des sites Web. L'Office et la Commission veulent ainsi s'assurer, d'une part, que la protection des renseignements personnels demeure un objectif prioritaire pour chacun de leurs mandataires et employés et, d'autre part, que le traitement des demandes d'accès continuera d'être fait conformément aux lois et aux règlements.

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu du point 30 de la politique linguistique gouvernementale, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application d'au moins un point de cet énoncé par l'Administration. En 2008-2009, l'Office a réalisé la deuxième phase de l'examen, débuté au cours de l'exercice précédent, des sites Web de 43 ministères et organismes (MO) de l'Administration.

Ainsi, l'Office a réalisé cette année une vaste opération sur le terrain visant, d'une part, à permettre aux ministères et aux organismes de mieux comprendre l'application de la politique linguistique gouvernementale quant à la langue des renseignements diffusés sur leur site Web et, d'autre part, à les amener à modifier certaines de leurs pratiques. Quatorze ministères ou organismes ont reçu la visite de deux conseillers en francisation qui ont mis en relief et expliqué les éléments non conformes de leur site et proposé les correctifs à y apporter. Les 29 autres ministères ou organismes, dont le site révélait la présence de peu d'éléments non conformes et de surcroît non destinés aux entreprises, ont été contacté par téléphone. Un rapport présentant les résultats de ces activités sera rédigé et déposé au cours du prochain exercice.

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

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes d'État font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). L'Office et le ministère des Services gouvernementaux (MSG) vérifient conjointement, chaque année, le respect de cette politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information et des communications.

Le plus récent examen, fait au début de l'année 2008, a obtenu un taux de réponse de 81 %, soit un résultat inférieur à celui des deux années précédentes qui était respectivement de 94 % et de 96 %. Cette situation peut s'expliquer par les difficultés rencontrées lors de l'implantation et de l'utilisation, pour la première fois, d'un outil de collecte en mode Web. De plus, certains autres problèmes sont survenus dans le contexte de la prise en charge par le Centre de services partagés du Québec des infrastructures technologiques de plusieurs ministères et organismes.

De cette vérification, il ressort que 49 % des systèmes d'exploitation serveurs sont installés en version française, ce qui représente un progrès constant par rapport aux résultats des trois dernières années, soit respectivement 27 %, 31 % et 36 %. Le système

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

d'exploitation le plus répandu, Windows Server 2003, est en français dans une proportion de 62 %.

Le taux global de francisation des serveurs Web se situe à 44 %, ce qui représente également un progrès par rapport au taux de 40 % observé lors de la dernière vérification relative à ce type de logiciel, effectuée en 2004-2005. Soulignons que 46 % des serveurs IIS de Microsoft, produit le plus utilisé, sont en français.

Pour ce qui est des serveurs de messagerie, 78 % sont maintenant en français, comparativement à 41 % en 2004-2005. Les serveurs MS Exchange sont les plus prisés et leur taux de francisation est passé de 61 % à 74 %.

Ces données témoignent d'actions concrètes de la part de l'Office et des ministères et organismes pour faire progresser l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications.

En cours d'année, le MSG a décidé de fusionner sa collecte de données en ressources informationnelles avec celle du Secrétariat du Conseil du trésor, ce qui rend nécessaire une révision des modalités de collaboration entre l'Office et le SCT concernant l'opération relative à la PUFTIC.

5.5 Politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie

Le comité de la politique linguistique se compose des quatre directrices générales adjointes de l'Office et de la directrice de la Commission. Son mandat est de veiller à la permanence de l'utilisation du français à l'Office et à la Commission et d'assurer l'exemplarité des mesures prises à cette fin, de manière que les deux organismes, dans l'exercice de leurs activités administratives, respectent intégralement la lettre et l'esprit de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

La politique linguistique actuellement en vigueur a été adoptée le 9 mai 2003. Ce texte est accessible dans l'intranet de l'Office et dans l'intranet linguistique de l'Administration. La dernière modification, apportée en janvier 2006, concernait la présentation des messages français et anglais dans les répondeurs et boîtes vocales de l'Office et de la Commission.

5.6 Développement durable

Au cours de l'exercice, l'Office et la Commission ont élaboré et rendu public leur Plan d'action de développement durable 2008-2013. Dans la foulée des 3 enjeux fondamentaux, des 9 orientations stratégiques, des 19 axes d'intervention et des 29 objectifs gouvernementaux de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, l'Office et la Commission ont privilégié cinq actions dans le cadre de leur premier plan d'action de développement durable.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

5.6.1 Activités réalisées au cours de l'exercice

Orientation stratégique gouvernementale 1 (prioritaire) :

Informer	Sensibiliser	Éduquer	Innover

Objectif gouvernemental 1 :

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel :

Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable.

Action 1 :

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

	Geste	Suivi
1.1	Mettre en place un comité de développement durable qui organise des activités de sensibilisation et de formation portant sur le DD.	Non réalisé
1.2	Présenter le concept et la démarche de DD au personnel.	Non réalisé
1.3	Créer et mettre à jour un babillard Développement durable.	Non réalisé
1.4	Concevoir et diffuser une affiche énonçant le code d'éthique du fonctionnaire écoresponsable.	Non réalisé
1.5	Créer et mettre à jour une rubrique DD dans l'intranet de l'Office.	Non réalisé
1.6	Diffuser de l'information sur le DD sur une base trimestrielle.	Non réalisé
1.7	Organiser des activités et des réunions écoresponsables.	Non réalisé
1.8	Ajouter la version synthèse du plan d'action dans la pochette d'accueil destinée aux nouveaux employés.	Non réalisé
1.9	Organiser annuellement une conférence midi sur le thème du DD.	Non réalisé
1.10	Diffuser et mettre à jour le calendrier des journées et des activités consacrées au DD.	Non réalisé

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
1.11	Diffuser la liste des activités visant la réhabilitation du milieu naturel et la résilience écologique.	Non réalisé
1.12	Distribuer un dépliant explicatif portant sur la préservation de la biodiversité.	Non réalisé
1.13	Diffuser la liste des organismes communautaires disposés à accueillir des bénévoles.	Non réalisé
1.14	Diffuser la liste des organismes favorisant la réutilisation des jouets, des vêtements et des articles de sport usagés.	Non réalisé
1.15	Diffuser la liste des organismes récoltant les matières résiduelles (peinture, huiles usées, réfrigérateurs, etc.)	Non réalisé
1.16	Sensibiliser le personnel à la consommation des produits équitables ou biologiques.	Non réalisé

Indicateur :
Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont le taux de ceux ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.

Cible :
90 % des membres du personnel devraient être sensibilisés d'ici la fin de 2010 et 40 % d'entre eux devraient avoir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles.

Résultats de l'année :
Aucune activité n'a été réalisée, en 2008-2009, pour mettre en œuvre l'action 1.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Orientation stratégique gouvernementale 2 :

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement

Objectif gouvernemental 4 :

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel :

Poursuivre une démarche de prévention qui suppose une participation active du personnel afin de parvenir à une gestion concertée des risques et à de meilleures conditions pour la santé.

Action 2 :

Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que son environnement.

	Geste	Suivi
2.1	Poursuivre la démarche de prévention santé et sécurité en tenant des séances d'information ou des ateliers de travail.	1. Une formation sur la conduite automobile en conditions hivernales a été offerte aux membres du personnel ayant à se déplacer régulièrement en entreprise.
		2. Une formation sur les modes d'intervention auprès des clientèles difficiles a été offerte à quelques membres du personnel.
		3. L'Office a fait la promotion de l'hygiène des mains et de l'hygiène respiratoire en tant que moyens de prévention de la grippe saisonnière.
		4. Il a également maintenu des cliniques de vaccination.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste		Suivi
2.2	Accroître les connaissances et les habiletés en matière de santé en favorisant la tenue d'activités visant le bien-être.	1.	Une conférence midi a été organisée à l'intention du personnel à Québec.
		2.	L'Office a renouvelé et formé des équipes de secouristes et d'intervenants en ergonomie.
		3.	Plusieurs postes de travail ont été évalués et ajustés.
		4.	L'Office a maintenu son programme de promotion de l'activité physique en soutenant les initiatives du personnel et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux de travail, à l'heure du dîner.
		5.	L'Office a renouvelé son entente d'abonnement sportif avec une entreprise externe et en a conclu une nouvelle avec une firme de Québec.
		6.	Une entreprise externe a été mandatée pour poursuivre les travaux sur l'engagement du personnel et la reconnaissance au travail.
2.3	Se familiariser avec la norme Entreprise en santé et évaluer la pertinence de son application à l'Office et à la Commission.		Non réalisé

Indicateur :
Taux d'employés ayant participé aux gestes prévus par l'action 2, dont le taux de ceux ayant intégré de nouvelles habitudes de vie saine dans leurs activités habituelles.

Cible :
30 % des membres du personnel devraient avoir participé aux activités de l'action 2 et 50 % d'entre eux devraient se dire suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises.

Résultats de l'année :
Bien que plusieurs gestes aient été posés pour mettre en œuvre l'action 2, aucune évaluation du degré d'atteinte de la cible n'a cependant encore été faite.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Orientation stratégique gouvernementale 3 (prioritaire) :

Produire et consommer de façon responsable

Objectif gouvernemental 6 :

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État.

Objectif organisationnel :

Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources.

Action 3 :

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable.

	Geste	Suivi
3.1	Utiliser du papier à haute teneur en matière recyclée pour l'ensemble des imprimantes et photocopieurs.	Réalisé
3.2	Encourager la réduction des impressions.	Amorcé
3.3	Utiliser des cartouches recyclées pour les photocopieurs et les imprimantes, lorsqu'elles sont disponibles.	Non réalisé
3.4	Favoriser une plus grande utilisation de la visioconférence.	Réalisé
3.5	Évaluer la possibilité de se doter de systèmes de visioconférence individuels.	Non réalisé
3.6	Privilégier l'achat d'écrans d'ordinateur à cristaux liquides qui consomment moins d'énergie que les écrans à tubes cathodiques.	La plupart des écrans ont été remplacés.
3.7	Diffuser une consigne afin d'éteindre les écrans d'ordinateur au moment du dîner et à la fin de la journée.	Non réalisé
3.8	Configurer les écrans afin que le mode veille s'active après 10 minutes.	Réalisé
3.9	Informer le personnel sur la manière de procéder à l'impression recto verso.	Non réalisé
3.10	Proposer au personnel de modifier sa signature courriel en ajoutant la mention suivante : Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement.	Non réalisé

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
3.11	Penser à ajouter des critères environnementaux pour les achats effectués directement par l'Office.	Amorcé
3.12	Mettre à la disposition du personnel un endroit où il est possible de laisser les fournitures de bureau usagées et encourager le personnel à y recourir.	Non réalisé
3.13	Conclure une entente afin d'obtenir des bacs de recyclage supplémentaires.	Réalisé
3.14	Mettre en place une collecte sélective pour les piles domestiques et les batteries rechargeables par l'entremise du programme de la Société des piles rechargeables au Canada.	Non réalisé
3.15	Penser à ajouter le critère environnemental pour l'achat d'équipement de cuisine.	Non réalisé
3.16	Supprimer les verres en styromousse, les gobelets cirés et les bâtons à café en plastique.	En ce qui concerne deux des trois machines à café, les verres en styromousse ont été remplacés par des verres en carton.
3.17	Promouvoir l'utilisation des transports écoresponsables.	Non réalisé
3.18	Favoriser l'instauration d'une banque de covoiturage et en faire la promotion auprès du personnel.	Non réalisé
3.19	Favoriser l'accès à nos services en région pour éviter les déplacements de nos clientèles.	Des séances d'examen pour les membres des ordres professionnels ont eu lieu en région.

Indicateur :
État d'avancement de la mise en œuvre des mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsable.

Cible :
Mise en œuvre de 19 gestes pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats de l'année :
En 2008-2009, 9 des 19 gestes ont été réalisés ou amorcés.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Orientation stratégique gouvernementale 5 :

Répondre aux changements démographiques

Objectif gouvernemental 16 :

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif organisationnel :

Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel.

Action 4 :

Optimiser la qualité de vie au travail.

	Geste	Suivi
4.1	Aménager des aires conviviales favorisant le mieux-être.	Non réalisé
4.2	Optimiser le processus d'accueil et de départ des employés.	Non réalisé
4.3	Encourager les employés à participer volontairement à des activités destinées au personnel et à leur famille.	Non réalisé

Indicateur :
Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre.

Cible :
Avoir accompli les trois gestes proposés.

Résultats de l'année :
Aucune activité n'a été réalisée, en 2008-2009, pour mettre en œuvre l'action 4.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Orientation stratégique gouvernementale 7 :

Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

Objectif gouvernemental 23 :

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable.

Objectif organisationnel :

Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel.

Action 5 :

Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres ministères et organismes dans une perspective de développement durable.

	Geste	Suivi
5.1	Participer aux activités organisées par le Bureau de coordination de développement durable.	Non réalisé
5.2	Créer de nouveaux réseaux lors de la recherche de partenaires pour un colloque *Toponymie et DD*.	Non réalisé
5.3	Élaborer la terminologie inhérente au DD en collaboration avec le MDDEP.	Amorcé

Indicateur :
Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre.

Cible :
Avoir accompli les trois gestes proposés.

Résultats de l'année :
Un des trois gestes a été amorcé en 2008-2009.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

5.6.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, huit n'ont pas été retenus par l'Office et la Commission.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 8 : Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec.	Locataires des immeubles qu'ils occupent, l'Office et la Commission contribuent, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en ayant une consommation efficace de l'éclairage et du chauffage.
Objectif 9 : Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.
Objectif 12 : Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.	Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.
Objectif 17 : Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats. À cet égard, l'Office et la Commission contribuent déjà à l'atteinte de cet objectif.

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
Objectif 18 : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.	Objectif qui n'est pas lié à la mission.
Objectif 25 : Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.	Les deux organismes répondent déjà à cet objectif en respectant chacun les engagements inscrits dans leur déclaration de services aux citoyens.
Objectif 27 : Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.	L'Office et la Commission consacrent déjà près de 3 % de leur masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.
Objectif 29 : Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.

Annexe I

PROGRAMME DE SOUTIEN À LA FRANCISATION PAR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Tableau récapitulatif au 31 mars 2009 des subventions accordées

Entreprise	Région	Engagement	Versement
Fene-Tech inc.	01	1 050,00 $	840,00 $
Industries Dodec inc.	02	1 548,00 $	1 238,00 $
Automobiles Relais 2000 inc.	05	6 007,00 $	2 403,00 $
Gestion Michel Poisson inc.	05	1 751,00 $	716,00 $
Litho service Canada inc.	05	240,00 $	240,00 $
Ani-mat inc.	05	31 990,00 $	25 592,00 $
A. & R. Belley inc.	05	11 345,00 $	4 538,00 $
Després, Laporte inc.	05	21 065,00 $	8 426,00 $
Tekna Systèmes Plasma inc.	05	44 314,00 $	17 726,00 $
Les Experts-Conseils JLP et Associés	06	31 500,00 $	25 200,00 $
PharmAthene Canada inc.	06	24 394,00 $	9 758,00 $
A. P. M. Diesel (1992) inc.	06	2 092,00 $	1 046,00 $
Produits Seatply inc.	06	28 092,00 $	11 237,00 $
9123-1878 Québec inc. (Honco Bâtiments d'acier)	12	18 446,00 $	7 378,00 $
Structures American Industries inc.	12	44 178,00 $	17 672,00 $
Transformateur Bemag inc.	16	48 336,00 $	19 335,00 $
Au grand bazar de Granby inc.	16	24 190,00 $	9 676,00 $
Northland Properties Corporation (Propriétés Northland)	16	1 682,00 $	841,00 $
Industrie Lemieux inc.	16	4 728,00 $	1 892,00 $
Technologies D-Box inc.	16	2 409,00 $	964,00 $
Location d'outils Brossard inc.	16	39 313,00 $	15 725,00 $
Revêtement R.H.R. inc.	16	14 865,00 $	5 946,00 $
Techno citer-net inc.	16	1 611,00 $	644,00 $
Les Transports Yvon Turcotte ltée	17	4 583,00 $	2 798,00 $
Total		409 729,00 $	191 831,00 $

Ce programme vise à appuyer les entreprises qui comptent entre 11 et 99 employés dans leur démarche de francisation. Ainsi, en bénéficiant d'une aide financière applicable aux TIC uniquement, des entreprises de 50 à 99 employés, déjà assujetties à la Charte de la langue française, pourront obtenir plus rapidement leur certificat de francisation, tandis que d'autres employant de 11 à 49 personnes auront la possibilité de l'obtenir de façon volontaire. Toutes ces entreprises, qui pourront mener à bien leur projet de francisation à moindre coût, seront aussi plus en mesure d'offrir un environnement de travail français à leur personnel et de servir le public en français.

Annexe I

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS POUR LA PROMOTION DE LA FRANCISATION DANS LES ENTREPRISES

Tableau récapitulatif au 31 mars 2009 des subventions accordées

Entreprise	Région	Engagement	Versement
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	10 000,00 $	8 000,00 $
Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec	04	5 600,00 $	4 480,00 $
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (volet 1)	06	20 000,00 $	16 000,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent	06	7 500,00 $	6 000,00 $
Centre d'intégration multi-services de l'Ouest de l'Île	06	15 000,00 $	6 000,00 $
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (volet 2)	06	100 000,00 $	40 000,00 $
Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec	06	100 000,00 $	40 000,00 $
Réseau Affaires Plus	13	67 300,00 $	26 920,00 $
Salons de quilles associés du Québec	14	50 000,00 $	20 000,00 $
Société de promotion de l'industrie ferroviaire	16	90 000,00 $	36 000,00 $
Groupe d'usagers virtuels de Montréal	16	50 000,00 $	40 000,00 $
Total		515 400,00 $	243 400,00 $

Ce programme vise à faire en sorte que des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, partagent avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de produits et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de 50 personnes.

Annexe II

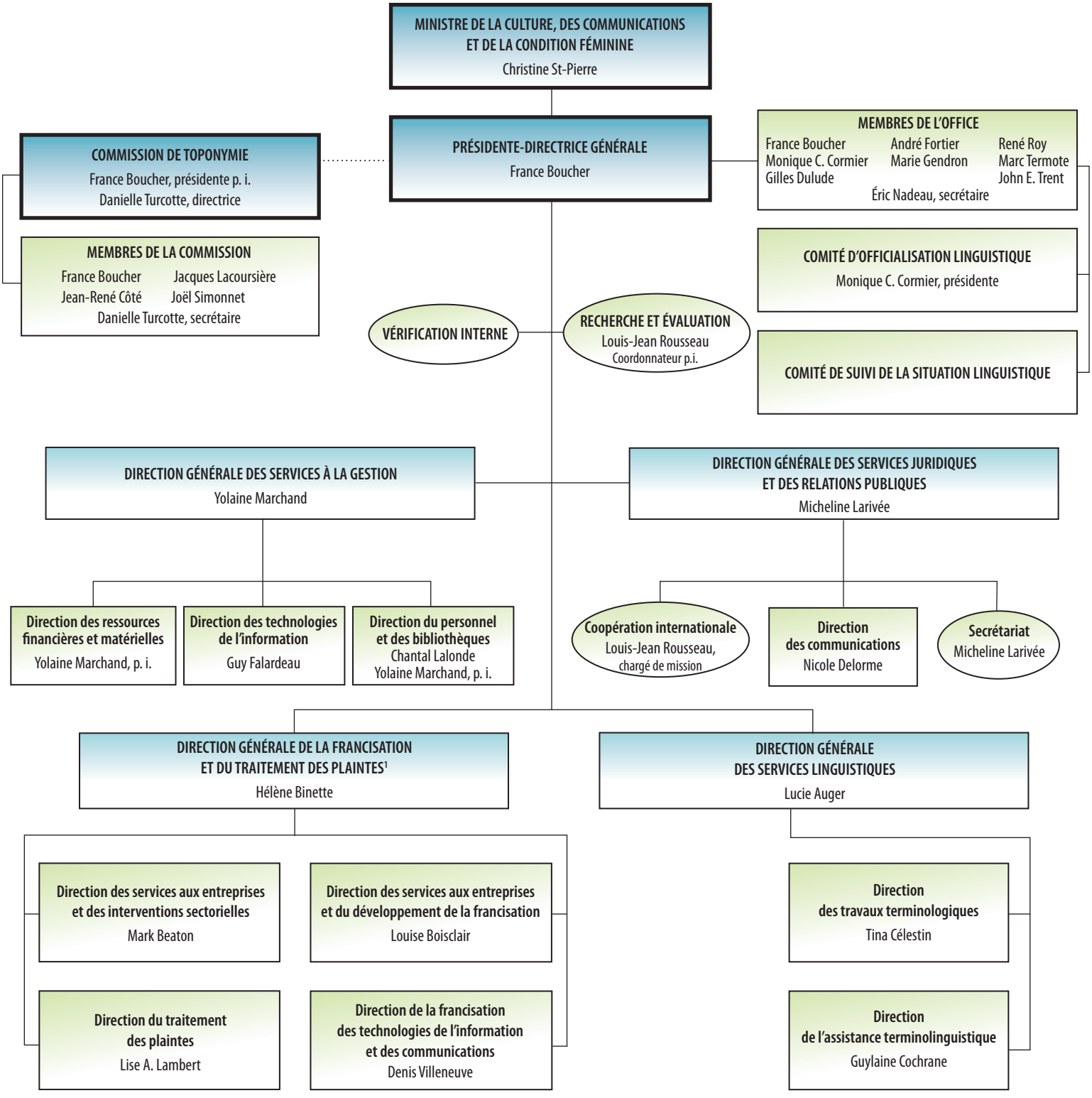
LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (L.R.Q., c. A-2.1)

Tableau récapitulatif des demandes d'accès et d'information reçues au 31 mars 2009

DEMANDE	OBJET			DEMANDEUR			DÉLAI DE TRAITEMENT (en jours)					RÉPONSE DONNÉE		RÉVISION
							1-10	10-20	20-30	30 et +	Moyen			
De l'externe 16	Processus de francisation et de traitement des plaintes Autres	14 2	88 % 12 %	Bureaux d'avocats Autres	13 3	81 % 19 %	9	6	-	1 -	11	Acceptée Refusée	16 0	1 (désistement)
De l'interne 15	Interprétation de la loi	15	100 %	Gestionnaires et membres du personnel de l'OQLF	15	100 %	15	-		-	1,7	Acceptée Refusée	7 8	0

Annexe III

Organigramme



[1]Cette direction compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

2009-03-31

Office québécois de la langue française
Québec