

Rapport annuel de gestion 2007-2008

certification interne
Rapport des membres de l'Office
Mission
Organisation
Clientèle, r
Ressou
Ressourc
Principes
Orienta
évaluation des
ation stratégique
Application des obligat
iques Philosophie de g

Office québécois de la langue française

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Certification interne

Rapport des membres de l'Office

Mission

Organisation

Clientèle, services et produits

Ressources

Ressources humaines

Principes de gestion

Orientation

Le mouvement des personnes et mobilité

certification interne
Rapport des membres de l'Office

Mission

Organisation

Clientèle,

Ressa

Ressou

Principe

Orient

Evaluation de

ation stratégi

Application des oblig

issues

Philosophie de

Québec



Rapport annuel de gestion 2007-2008

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
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 – 2008
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-550-53814-1
ISSN : 1708-2447

© Gouvernement du Québec



Rapport annuel de gestion 2007-2008

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 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008. 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,
Christine St-Pierre
Québec, octobre 2008



Madame Christine St-Pierre
Ministre de la Culture, des Communications
et de la Condition féminine
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 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008.

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

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, octobre 2008



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	19
Contextes	19
Clientèles, mandats et axes d'intervention	20
Services, outils et publications	21
Organisation	21
Corps administratif	22
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes	22
Direction générale des services linguistiques	22
Direction générale des services juridiques et des relations publiques	23
Direction générale des services à la gestion	23
Unité de la recherche et de l'évaluation	23
Commission de toponymie	23
Ressources humaines	24
Développement des personnes	24
Dotation et mobilité	24
Embauche, représentativité et résultats comparatifs	25
Programme d'aide aux employés	29
Relations de travail	30
Santé et sécurité au travail	30
Examens sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail	30
Ressources financières et matérielles	31
Ressources financières	31
Ressources matérielles	31



Table des matières

Organigramme	31
Ressources informationnelles	32
Technologies de l'information	32
Ressources documentaires	33
Développement durable	33

Deuxième partie

Cadre de gestion

Philosophie de gestion	35
Principes	35
Éléments constitutifs	35
Déclaration de valeurs	36
Orientations stratégiques	37
Suivi de gestion	38
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office	38

Troisième partie

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

Orientation stratégique 1	41
Axe d'intervention 1.1	41
Objectif 1.1.1	44
Objectif 1.1.2	46
Objectif 1.1.3	47
Objectif 1.1.4	48
Objectif 1.1.5	49
Axe d'intervention 1.2	49
Objectif 1.2.1	49
Objectif 1.2.2	50
Objectif 1.2.3	51



Table des matières

Orientation stratégique 2	52
Axe d'intervention 2.1	52
Objectif 2.1.1	52
Objectif 2.1.2	53
Objectif 2.1.3	53
Axe d'intervention 2.2	54
Objectif 2.2.2	54
Orientation stratégique 3	55
Axe d'intervention 3.2	55
Objectif 3.2.1	55
Objectif 3.2.2	56
Axe d'intervention 3.3	57
Objectif 3.3.1	57
Objectif 3.3.3	58

Quatrième partie

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Réalisations de l'Office québécois de la langue française	61
-----------------------------------------------------------------	----

Cinquième partie

Application des obligations législatives et gouvernementales

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français	65
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	67
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ..	67
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications	69
Politique linguistique de l'Office et de la Commission de toponymie	70

Annexes

Organigramme	73
Liste des fascicules et des études	75



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 2007-2008 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 2008



Rapport de la vérificatrice interne

Madame France Boucher
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
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 québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008 était validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données relatives à la gestion, ainsi que les résultats présentés relatifs aux objectifs du plan stratégique 2005-2008, sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

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

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj
Montréal, octobre 2008



Rapport des membres de l'Office

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Office québécois de la langue française rend compte des actions de l'organisme en matière de francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, de recherche terminolinguistique, de suivi de la situation linguistique, ainsi que de promotion du français au sein de la société québécoise. Ces actions lui sont dictées par le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008, ainsi que par un contexte sociolinguistique désormais mieux connu, ce qui l'aide à poursuivre ses stratégies d'intervention ou à les adapter à la conjoncture actuelle.

Le dépôt, en mars 2008, du premier *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec* a constitué sans contredit la pièce maîtresse de l'activité de l'Office au cours de ce troisième exercice du Plan stratégique 2005-2008. Ce document, qui s'appuie sur 18 fascicules et études disponibles en format papier et électronique, permet de prendre la juste mesure de la place occupée par le français et les autres langues au Québec. Nous en rappellerons les principales conclusions avant d'en venir aux différentes interventions que l'Office a aussi menées dans les autres domaines de sa compétence.

D'abord, il ressort clairement de ce rapport que la population québécoise tend à se diversifier sur le plan linguistique. 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 déterminants du portrait démographique, linguistique et culturel du Québec, et plus particulièrement de celui de la région de Montréal. Entre 1991 et 2006, le groupe de langues tierces a vu son poids relatif croître de façon importante, tandis que celui du groupe de langue anglaise a légèrement diminué faisant en sorte que le poids relatif du groupe de langue maternelle française se situait, en 2006, légèrement en deçà des 80 % dans l'ensemble du Québec et des 50 % dans l'île de Montréal.

Néanmoins, le rapport fait état d'un progrès continu de l'attraction et de la vitalité du français au cours de la dernière décennie. À cet égard, on a notamment constaté que :

- De 1991 à 2006, la connaissance du français s'est accrue de manière appréciable, tant chez les personnes de langue maternelle anglaise que chez celles de langues tierces, soit respectivement de quelque 10 et 7 points;
- L'évolution des substitutions linguistiques, pour l'ensemble du Québec, est de plus en plus favorable au français. Sa force d'attraction est passée de 35,8 % à 45,7 % entre 1991 et 2001, pour avoisiner sinon dépasser les 50 % en 2006;



Rapport des membres de l'Office

- Quatre élèves sur cinq de langues maternelles tierces étudient en français au primaire et au secondaire. La majorité de ceux formés en français au secondaire (60 %) avaient opté, en 2005, pour la continuité au cégep et ils fréquentaient un peu plus les universités de langue française en 2003 qu'ils ne le faisaient en 1995;
- Enfin, une culture à base francophone, qui transcende les dimensions linguistiques, semble en train de s'installer. On remarque, en effet, une ouverture de plus en plus grande du groupe anglophone à cette culture, et il en est de même pour les personnes de langues tierces qui se tournent de plus en plus vers la culture de la majorité.

Sur le plan de la langue du travail, on a observé une situation aussi diversifiée que celle décrite par le portrait démolinguistique qui précède. Ainsi, le marché du travail est de plus en plus favorable au français, malgré qu'il y subsiste certaines disparités. En effet, de 1991 à 2001, dans l'ensemble du Québec, le groupe de langue maternelle française est demeuré le plus actif des trois groupes linguistiques et a conservé sa part des emplois. Il a accusé le taux de chômage le plus bas et a rattrapé, entre 1970 et 2000, le groupe de langue anglaise pour ce qui est des revenus. Cela dit, les personnes actives de langue française étaient, en général, moins bilingues et elles affichaient des taux de diplomation et de professionnalisation plus faibles que ceux des autres groupes linguistiques. Enfin, les étudiants de langue française demeuraient sous-représentés dans les universités par rapport au poids relatif de la population de langue maternelle française.

Quant à l'utilisation du français au travail, la francisation des milieux de travail a fait des progrès considérables au Québec depuis 30 ans. Cette francisation n'empêche cependant pas l'anglais d'occuper une place non négligeable dans la vie professionnelle des Québécois. À titre d'exemple, plus on se rapproche de l'île de Montréal, moins le français est utilisé seul au travail. Selon les données de 2001, alors qu'à l'extérieur de la RMR, 92,8 % de la main-d'œuvre, toutes langues maternelles confondues, travaillaient uniquement ou principalement en français, 72,4 % et 64,8 % des travailleurs se trouvant dans la région métropolitaine et dans l'île étaient dans cette situation. Enfin, 24,6 % des personnes travaillant dans l'île employaient uniquement ou principalement l'anglais.

Outre ceux mis à la préparation du rapport sur la situation linguistique, l'Office a aussi consacré beaucoup d'efforts afin d'atteindre les objectifs du plan stratégique 2005-2008. Au cours de l'an trois de ce plan, il a poursuivi son mandat de francisation de la langue du travail, du commerce et des affaires (orientation 1). Ainsi, le taux de certification des entreprises inscrites à l'Office a augmenté de près d'un point pour atteindre 81,6 %, alors que celui des organismes de l'Administration continuait d'avoisiner les 90 %. Au cours de l'exercice 2007-2008, la progression de la francisation s'est poursuivie puisque quelque 35 % des entreprises et 22 % des organismes de l'Administration, qui n'étaient pas certifiés au 31 mars 2007, ont soit obtenu un certificat, soit fait approuver un programme de francisation. Enfin, l'Office a continué de travailler à la redynamisation des comités de francisation sans pour autant obtenir, cette année, les résultats escomptés. Le taux de conformité des comités de francisation (nombre de réunions tenues au cours de l'exercice et composition paritaire du comité) n'était en effet que de 40 %, comparativement à 46 % à la fin du précédent exercice. De ce fait, l'Office devra redoubler d'efforts au cours de la prochaine année pour au moins retrouver, sinon dépasser, le taux de conformité obtenu en 2006-2007.



Rapport des membres de l'Office

En plus de l'approche traditionnelle de francisation des milieux de travail, l'Office a de plus en plus recours à des interventions sectorielles auprès de catégories particulières d'entreprises (automobile et camion, hôtellerie et taxi à Montréal) afin de dénouer plus facilement certaines situations complexes, ainsi qu'auprès des organismes de l'Administration afin d'améliorer leurs services en français. Et il continue à faire de la francisation des technologies de l'information et des communications, notamment celle des logiciels et du matériel informatique, un enjeu important pour la francisation tant des entreprises que des organismes de l'Administration.

Cette stratégie gagnante a aussi été retenue pour résoudre des problèmes de francisation qui empêchent les consommateurs québécois d'avoir accès à des produits en français. Les dossiers portant sur les jeux vidéo, les appareils ménagers, les produits de l'escalade et du collimage, de même que celui relatif aux ordinateurs portatifs ont ainsi été traités. Celui ayant trait aux jeux vidéo mérite cependant d'être souligné puisque, à la suite d'une longue négociation, l'Office est enfin parvenu, au cours de l'exercice, à une entente avec l'Association canadienne du logiciel de divertissement.

Dans le cas du traitement des plaintes pour non-respect de la loi, le travail de l'Office a, encore cette année, été beaucoup centré sur les dossiers inscrits lors d'exercices antérieurs. Beaucoup moins de dossiers ont été ouverts au cours de l'exercice 2007-2008 : 2 597 par rapport à quelque 4 200 pour les trois exercices précédents. Et le nombre de dossiers fermés n'a cessé d'augmenter : de 3 392 qu'il était à la fin de l'exercice 2005-2006, il atteignait 3 907 au 31 mars 2008. Cela dit, parmi les dossiers fermés, 51 % étaient en traitement depuis plus de douze mois. Parallèlement, l'Office a encore amélioré le taux de correction des dérogations à la Charte déclarées recevables sans l'intervention du Directeur des poursuites criminelles et pénales, qui est passé de 96 % en 2006-2007 à 97,6 % en 2007-2008.

Au regard de la deuxième orientation visant à valoriser et à généraliser une langue de qualité, l'Office québécois de la langue française a, entre autres, continué à travailler à mieux outiller les entreprises, l'administration publique et la population en général pour répondre aux exigences de la société québécoise actuelle et future. La filière Internet qu'il privilégie pour diffuser ses produits terminologiques et linguistiques s'avère un choix toujours aussi judicieux. Le grand dictionnaire terminologique (GDT) ne cesse de croître en notoriété. Il a en effet dépassé, cette année, le cap des 72 millions de consultations.

Par ailleurs, la Banque de dépannage linguistique (BDL) en ligne suscite toujours autant d'intérêt de la part des internautes, qui cherchent, en la consultant, à obtenir des réponses à leurs questions sur la syntaxe, la grammaire, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et les abréviations, ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Alors qu'en 2006-2007, le nombre de consultations était en deçà d'un million et demi, en 2007-2008, il dépassait 1,9 million.

À ces deux produits vedettes s'ajoutent évidemment *Le français au bureau*, réédité en 2005 et toujours aussi prisé par ses utilisateurs, de même que les différents services d'assistance terminolinguistique. Une nouvelle Politique de l'emprunt linguistique a également été publiée.



Rapport des membres de l'Office

La troisième orientation du plan stratégique 2005-2008 vise la consolidation de la politique linguistique du Québec. À ce chapitre, l'Office assume la responsabilité de poser, seul ou avec des partenaires, un certain nombre de gestes officiels visant à encourager les initiatives pour favoriser la qualité et le rayonnement du français, et de documenter de façon régulière l'évolution de la situation linguistique.

C'est dans ce contexte qu'il a organisé avec succès la 12^e Francofête, laquelle a donné lieu à plusieurs activités dans toutes les régions du Québec. Pour souligner le 400^e anniversaire de sa fondation, la ville de Québec fut nommée Francoville et jumelée à Bordeaux. Plusieurs prix soulignant les réalisations exemplaires d'entreprises, de personnes et de groupes qui ont contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans différents milieux, ont été aussi attribués à cette occasion, notamment les Mérites du français au travail, dans le commerce et pour les nouveaux arrivants, les Mérites dans les technologies de l'information et le prix Camille-Laurin.

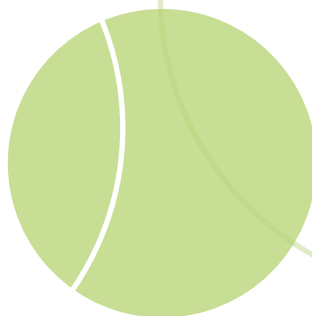
Compte tenu de ce qui précède, l'Office doit continuer à travailler sans relâche à la francisation et au maintien de la généralisation du français dans les milieux visés, en misant notamment sur des interventions de type sectoriel et en faisant en sorte, avec l'aide de ses partenaires dont le MICC, que tous les Québécois puissent travailler en français au Québec. Il doit aussi veiller à ce que les consommateurs aient accès à des produits et à des services en français. Il doit, dans la mesure de ses moyens, continuer à mettre son expertise terminologique et linguistique à la disposition de la population et, au besoin, à la développer pour répondre le mieux possible aux exigences d'une société en mutation. Enfin, il doit s'efforcer de consolider la politique linguistique du Québec en célébrant la vitalité de la langue française et en documentant le mieux possible l'évolution de la situation linguistique québécoise.

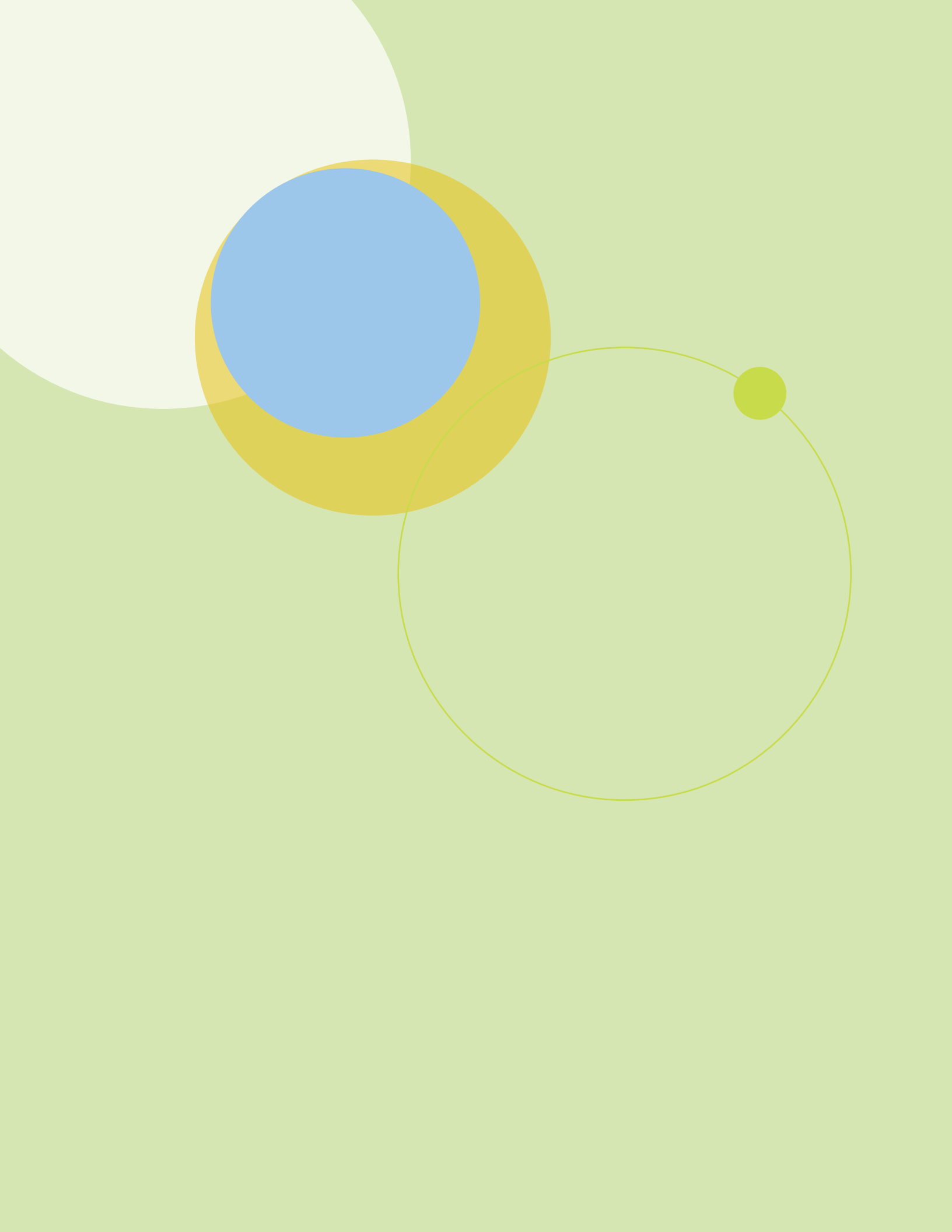
Outre cela, et voilà sans doute l'une des retombées concrètes du rapport sur l'évolution de la situation linguistique, l'Office devra, au cours des prochaines années, réaliser le plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français* rendu public, en mars 2008, par la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française. Aussi, il devra contribuer à donner un nouvel élan à la francisation des entreprises, notamment en soutenant la francisation des entreprises de moins de 50 employés et en administrant un programme de francisation des technologies de l'information dans les entreprises de 11 à 99 employés. Il devra aussi travailler à promouvoir l'utilisation de la langue française dans les commerces afin de mieux servir les consommateurs, plus particulièrement en renforçant l'information destinée aux consommateurs et aux entreprises et en élaborant un plan de suivi et de veille en matière d'affichage. Enfin, il devra collaborer à la valorisation de l'utilisation d'une langue de qualité et à la mise en valeur de la richesse et de la vitalité de la langue française au Québec.



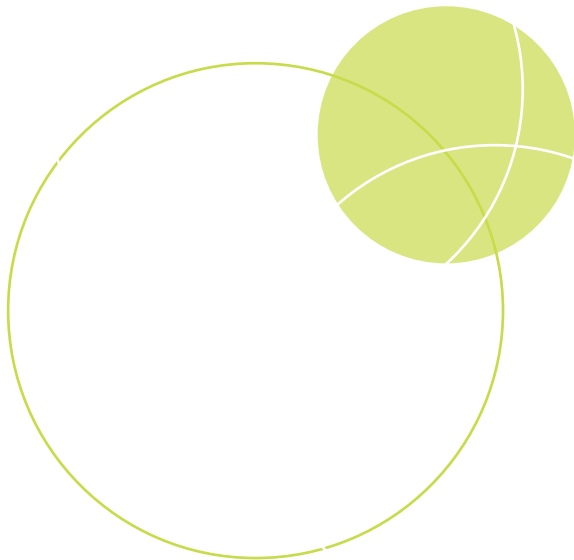
Rapport des membres de l'Office

En terminant, nous tenons à souligner l'importante contribution de l'équipe de recherche de l'Office, des chercheurs externes auxquels différents mandats ont été confiés, des évaluateurs externes dont, à quelques reprises, on a sollicité l'expertise et enfin celle, non moins négligeable, des membres du Comité de suivi de la situation linguistique qui ont assuré la qualité scientifique des fascicules et des études réalisés au cours des cinq dernières années et qui ont permis la publication du premier *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*. Nous transmettons aussi tous nos remerciements et notre reconnaissance aux membres du Comité d'officialisation linguistique, à l'ensemble du personnel de l'organisme et à l'équipe de direction de l'Office, qui ont mis quotidiennement leurs compétences au service de la promotion du français.





Office québécois de la langue française



1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme gouvernemental 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

Office québécois de la langue française

lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché nord-américain, l'usage de plus en plus 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 incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue ainsi que des effets sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales.

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 demeurerait 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 est encore présent au travail, notamment dans l'île de Montréal où il y avait, en 2001, un travailleur sur quatre qui utilisait uniquement ou principa-

lement l'anglais, et il semble qu'en 2006, la situation soit demeurée stable.

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 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;

Office québécois de la langue française

- 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.
- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;
- des services et des outils terminologiques, 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.

1.4 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);

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.

Office québécois de la langue française

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 cer-

tains membres des ordres professionnels, pour 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. La direction fournit aussi à certaines clientèles cibles un service en ligne d'assistance terminologique. Ainsi, elle 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 linguistique, créé pour conseiller l'Office en matière

Office québécois de la langue française

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 maître d'œuvre 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 assure annuellement 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 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 est l'artisane du 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 entre autres la nomenclature géographique du Québec avec les ministères et les organismes publics et privés, tout spécialement avec les autorités municipales, en ce qui a trait aux noms de voies de communication. Elle mène également des enquêtes toponymiques sur le terrain.

La Commission fournit notamment un service personnalisé de consultation toponymique gratuit et elle possède une collection documentaire unique qu'elle met à la disposition

Office québécois de la langue française

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 2007-2008, l'Office et la Commission de toponymie ont alloué 437 952,83 \$ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 3 % de la masse salariale globale, et ce, comparativement à 2,1 % en 2006-2007.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais*	Rémunération	Total
108 990,05 \$	41 012,41 \$	287 950,37 \$	437 952,83 \$

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

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. Un enseignement sur l'éthique dans la fonction publique a été offert à l'ensemble du personnel fonctionnaire, professionnel et d'encadrement. La participation des membres du personnel aux activités de formation représente 1 181,3 jours-personnes.

1.7.2 Dotation et mobilité

Les employés qui ont quitté l'Office pour prendre leur retraite ou pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou un autre organisme ont entraîné plusieurs mouvements de personnel au cours de l'exercice.

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, huit postes ont été comblés par des mouvements de personnel à l'interne et huit autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes.

Enfin, pour préparer la relève au sein de l'organisation, deux personnes ont effectué des remplacements temporaires.

Office québécois de la langue française

1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2008, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 248 postes (comparativement à 252 en 2006-2007), comme le montre le tableau suivant :

EFFECTIF AUTORISÉ PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI*
(au 31 mars 2008)

Direction	Hors cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	1	7	2	3	14
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		6	69	7	21**	103
Direction générale des services linguistiques		3	35	2	3	43
Direction générale des services juridiques et des relations publiques		2	12	5	3	22
Direction générale des services à la gestion		4	11	19	9	43
Unité de la recherche et de l'évaluation		-	7	-	1	8
Commission de toponymie		1	8	5	1	15
Total	1	17	149	40	41	248

* Y compris la Commission de toponymie

** Dont 3 postes à temps partiel

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2008, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 227. 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 2007-2008, trois personnes ont été recrutées pour occuper un poste permanent et huit ont été embauchées pour des contrats à durée variable.

Au cours de l'été 2007, l'Office et la Commission ont accueilli six étudiants dont trois appartenaient aux groupes cibles. Trois stagiaires ont aussi été reçus au cours de l'exercice.

Office québécois de la langue française

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES SELON LE STATUT D'EMPLOI* (2007-2008)

Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanent (y compris les temporaires)	3
Occasionnel	8
Étudiant	6
Stagiaire	3

* Y compris la Commission de toponymie

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

En 2007-2008, 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 s'étant maintenu, en 2007-2008, à 40 %, soit 8 personnes sur un total de 20.

TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2007-2008)

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche selon le statut d'emploi ¹
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Permanent	3	1	0	0	0	1	33 %
Occasionnel	8	4	0	0	0	4	50 %
Étudiant	6	3	0	0	0	3	50 %
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0 %
Total	20	8	0	0	0	8	40 %

¹ 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 2007-2008 et ayant ce statut d'emploi.

Office québécois de la langue française

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAUX DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2005-2008)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2005-2006	0 %	0 %	30 %	50 %
2006-2007	0 %	33 %	44 %	50 %
2007-2008	33 %	50 %	50 %	0 %

- *Taux de représentativité*

En 2007-2008, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient les mêmes qu'en 2006-2007, soit de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

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 2008)

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	5,6	6	4,5	3	7,7	2	5,4	12	5,3
Anglophones	2	11,1	1	0,8	0	0	0	0	3	1,3
Autochtones	0	0	1	0,8	0	0	0	0	1	0,4
Personnes handicapées	0	0	2	1,5	0	0	1	2,7	3	1,3

Office québécois de la langue française

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)

	2006		2007		2008	
	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	14	5,8	11	4,6	12	5,3
Anglophones	3	1,3	3	1,3	3	1,3
Autochtones	1	0,4	1	0,4	1	0,4
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,3	3	1,3

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

Pour une deuxième année consécutive, 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 2007-2008, le personnel féminin constituait 65 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

Office québécois de la langue française

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2007-2008)

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	1	7	2	3	13
Nombre de personnes embauchées	3	8	6	3	20
Taux d'embauche	33 %	88 %	33 %	100 %	65 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2008, les femmes comptaient pour 64 % 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 2008)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	18	133	76	227
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	12	73	61	146
Taux de représentativité	66,6 %	54,9 %	80,3 %	64,3 %

* 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.

À l'hiver 2008, l'Office et la Commission ont invité l'entreprise à rencontrer les membres du personnel, à Montréal et à Québec, pour leur présenter le programme d'aide aux employés et les entretenir de la gestion de soi et du changement.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2008, 14 personnes ont eu recours dans le cadre de 40 consultations à ces services professionnels, ce qui représente une dépense totale de 5 124 \$. L'Office a aussi engagé d'autres dépenses totalisant 808 \$ consacrées à l'aide au personnel.

Office québécois de la langue française

1.7.5 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à quatre occasions au cours de l'exercice 2007-2008.

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 2007-2008 ainsi qu'une réunion extraordinaire sur le développement des personnes.

1.7.6 Santé et sécurité au travail

En 2007-2008, l'Office a contribué 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.

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 l'intervention auprès des clientèles difficiles a aussi été offerte à quelques membres du personnel.

Pour ce qui est de sa responsabilité en matière de santé et de sécurité du travail, l'Office a contribué au renouvellement et à la formation des équipes de secouristes et des intervenants en ergonomie. Aussi, une trentaine de postes de travail ont été évalués et ajustés afin de tenir compte des besoins ergonomiques des employés.

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 externe.

Enfin, dans la foulée de sa campagne contre la grippe, 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 méthodes préventives. Il a également maintenu des cliniques de vaccination, qui ont permis à 87 personnes, soit 38 % de l'effectif, de recevoir le vaccin contre la grippe à l'automne 2007.

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

En 2007-2008, l'Office et la Commission ont entrepris une vaste démarche de mobilisation visant, dans un premier temps, à dégager une vision commune de l'état de la situation de l'engagement du personnel envers l'organisme et de la reconnaissance au travail. L'entreprise FRP Groupe-conseil a été mandatée pour réaliser les travaux sur l'engagement, tandis que ceux sur la reconnaissance en milieu de travail ont été faits par une professionnelle de l'équipe de l'unité de la recherche et de l'évaluation de l'Office. Au cours de l'exercice, la collecte des données et l'analyse d'une partie de celles-ci ont été réalisées. En 2008-2009, des groupes de discussion auront lieu et, par la suite, chaque gestionnaire devra élaborer un plan d'action pour sa direction dans le but de maintenir ou d'améliorer, le cas échéant, certains aspects de la santé organisationnelle et du climat en milieu de travail.

Office québécois de la langue française

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 2006-2007 et 2007-2008 :

TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES
2006-2007 ET 2007-2008

	2006-2007 (000 \$)	2007-2008 (000 \$)
Budget des dépenses		
Rémunération	14 366,5	14 532,7
Fonctionnement*	4 237,0	4 265,3
Transfert	228,8	228,8
Total	18 832,3	19 026,8
Budget d'investissement		
Immobilisation	190,0	199,0

* Y compris les dépenses d'amortissement

En 2007-2008, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 230 000 \$ de la provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités de promotion de la langue française. De ce montant, 60 000 \$ ont été nécessaires pour poursuivre, à l'intention de nos partenaires internationaux, le développement de la plateforme multilingue du *Grand dictionnaire terminologique* et en assurer ainsi la pertinence et la pérennité, 60 000 \$ ont été attribués à la Francofête 2008 qui a pris, cette année, une envergure inégalée du fait du choix de la ville de Québec comme Francoville, 55 000 \$

ont servi à l'achat de droits d'auteur et au renouvellement de l'équipement essentiel à l'administration élargie, notamment en région, des examens de français à certains membres des ordres professionnels et, enfin, 55 000 \$ ont été attribués pour réaliser divers projets originaux de promotion du français;

- 200 000 \$ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif découlant de l'approbation d'un avis de pertinence émis par l'Office ont été affectés à l'organisation de la Francofête 2008;
- 35 000 \$ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2007;
- 9 000 \$ du ministère des Relations internationales pour la mise en œuvre de la politique internationale du Québec et du Plan d'action 2006-2009.

1.8.2 Ressources matérielles

De nombreux réaménagements 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 de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2008.

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). Au cours de l'exercice, il a dû être adapté pour permettre la tenue de séances d'examen dans de multiples salles et à différents endroits. La réalisation technique d'un mode d'inscription en ligne a par ailleurs été complétée.

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 transformé de façon significative pour tenir compte du nouveau processus de l'intervention-conseil.

Pour sa part, la production terminologique et documentaire

s'appuie, depuis cette année, 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 est actuellement en rodage pour ses fonctions de base et il fera l'objet, en fonction des commentaires reçus au cours de cette expérimentation, de nombreuses améliorations tout au long de la prochaine année.

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 (moyenne mensuelle de plus de 6 millions de recherches et d'un peu plus de 365 000 visiteurs uniques par mois), 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 2007-2008, nous atteignons des moyennes mensuelles d'un peu plus de 160 000 articles consultés par les usagers comparativement à 118 000, en 2006-2007. Cette année, un formulaire de sondage en ligne a été développé, afin de permettre aux utilisateurs de la BDL de nous faire part, dès le prochain exercice, de leurs commentaires sur ce produit en constante évolution.

Office québécois de la langue française

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. De plus, 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 (développement de système, site Web, bande passante, système de messagerie, diffusion de Topos). Dans ce contexte, des travaux d'amélioration du moteur de recherche de Topos sur le Web, la conception d'un formulaire en ligne pour les exonymes et la refonte du site Web de la Commission ont été réalisés au cours de l'exercice.

1.10.2 Ressources documentaires

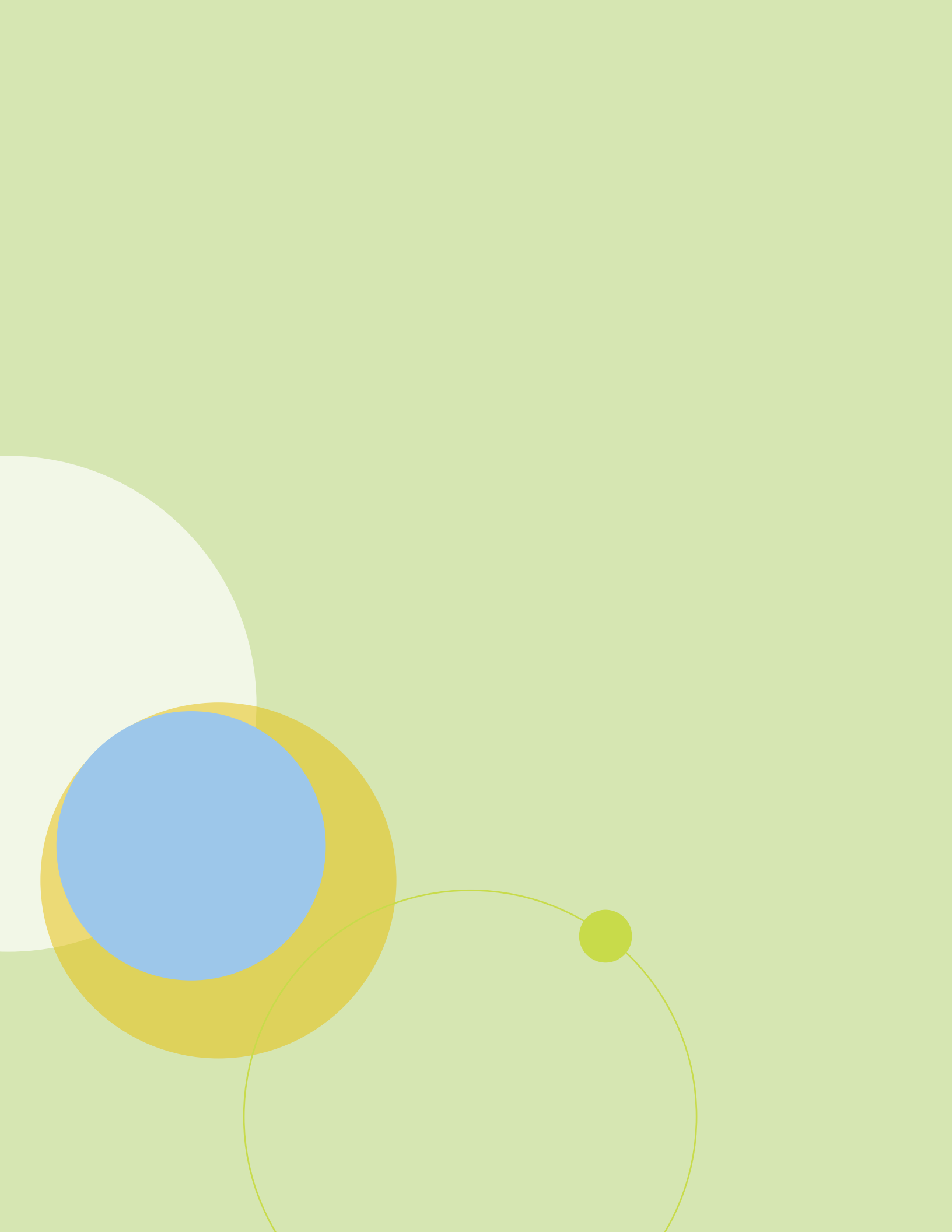
L'Office favorise la consultation de ses collections, notamment par les entreprises et les étudiants. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel en matière de francisation, de terminologie, de sociolinguistique et de toponymie, l'Office offre ce service à des usagers de l'extérieur. Ainsi, 704 de ces personnes ont eu recours, en 2007-2008, aux produits et aux services des bibliothèques.

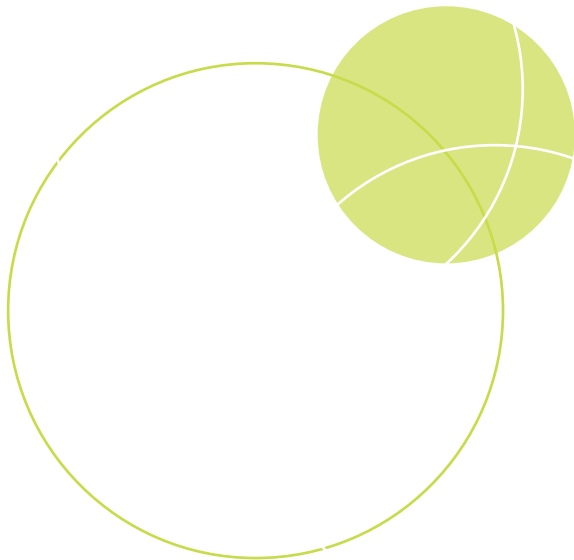
La clientèle extérieure était composée de personnes issues de différents milieux, mais avec une prédominance du milieu

des affaires (26,4 % venaient du secteur des entreprises privées) et du milieu scolaire (24,4 % étaient des étudiants). Les autres usagers se sont répartis de la façon suivante : 8,7 % étaient des pigistes, 3,6 % provenaient d'organismes de l'Administration, et 36,9 % de milieux divers.

1.11 Développement durable

Au cours de l'exercice, l'Office a fait une réflexion approfondie sur le développement durable et préparé un plan d'action préliminaire. Celui-ci a été discuté en comité de direction et fera l'objet d'une consultation auprès des membres du personnel. Le plan d'action final sera rendu public à la fin du prochain exercice, comme le prévoit la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. L'Office a cependant déjà mis en place certaines mesures de développement durable telles que l'accessibilité à la revue de presse dans un format électronique à tous les membres du personnel (en 2007-2008); l'utilisation de contenants individuels pour le recyclage du papier et de contenants de recyclage, à chaque étage, pour le recyclage du plastique, du carton, du papier et des métaux légers, de même que la consommation efficace de l'éclairage et du chauffage.





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.

Cadre de gestion

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.
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.

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.

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

Cadre de gestion

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 partisans.

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 forment 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

Cadre de gestion

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

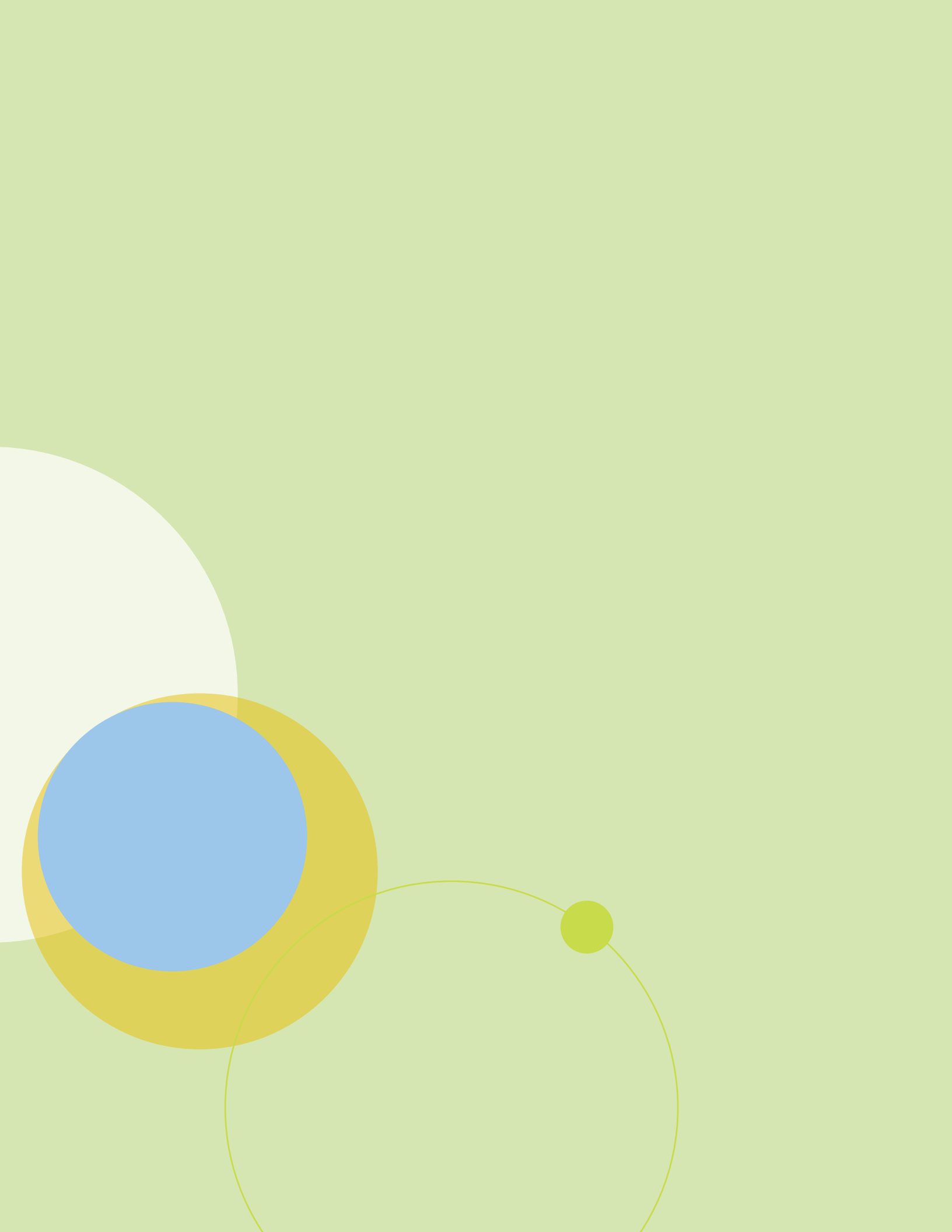
Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation de nombreux indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indices constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses 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

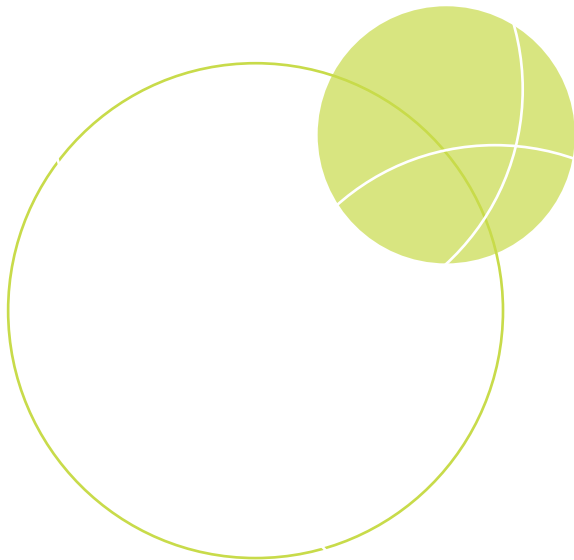
Outre la réalisation de travaux relatifs au suivi de l'évolution de la situation linguistique, l'équipe de la recherche et de l'évaluation de l'Office a le mandat de procéder à l'évaluation des programmes, ainsi que des produits et des services qu'il offre.

Le site Web de la Commission de toponymie a fait l'objet d'une importante refonte et la nouvelle version a été mise en ligne en avril 2007. Aussi, cette année, la satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs a été mesurée au moyen d'un sondage en ligne. Au total, 304 personnes y ont répondu. De ce nombre, 114 étaient de nouveaux utilisateurs du site et 190 étaient des habitués. L'analyse des données recueillies et la rédaction du rapport d'évaluation seront terminées au cours de l'exercice 2008-2009.

Enfin, en plus de donner suite à la politique de traitement des plaintes établie conformément à la Déclaration de services aux citoyens, l'équipe de la recherche et de l'évaluation a également validé le rapport annuel de gestion 2006-2007 de l'Office.



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 pro-

gramme 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 le chiffre record de 5 845 au 31 mars 2008, soit une croissance de 34,7 % en dix ans. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées était de 4 771 en 2007-2008, ce qui représente une augmentation de 53,6 % pour la même période. Notons enfin que le pourcentage de certification obtenu en 2007-2008 est le plus élevé en 15 ans, soit 81,6 %.

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 1998-1999 à 2007-2008)

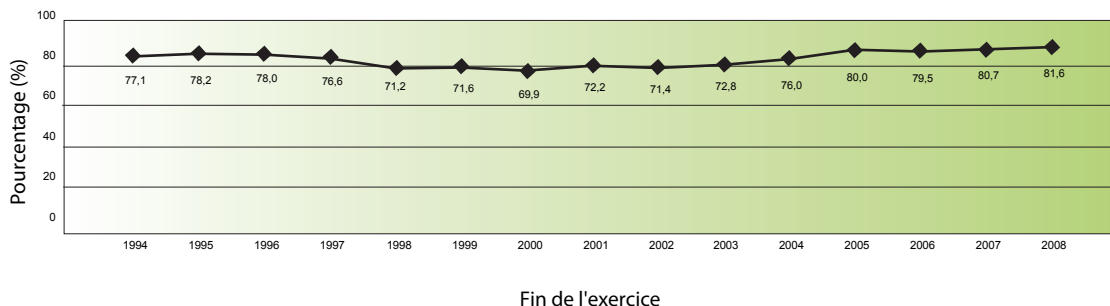
Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme**		Entreprises certifiées***		Total
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}
1998-1999	735	16,9	497	11,5	3107	71,6	4339
1999-2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2000-2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2001-2002	1011	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

* 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 2008, 890 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES²
(Ensemble du Québec, de 1993-1994 à 2007-2008)



² Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 %, car chaque année, de nouvelles entreprises s'inscrivent à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

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

Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office effectue des interventions directes, à la source, auprès d'entreprises établies localement ou à l'extérieur du Québec. Il compte ainsi influencer 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 2003-2004 à 2007-2008)

Exercice*	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2003-2004	7,3	1,0	91,7	2393
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	10,7	1,9	87,4	2420

* Le 31 mars de l'exercice

À la fin de l'année financière, 87,4 % 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 2 % 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 1^{er} avril 2007 (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).

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 1 089 entreprises non certifiées au 1^{er} avril 2007 franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation. La cible a été dépassée de 10,3 %. En effet, le tableau suivant montre que, dans 35,3 % des entreprises visées³, le processus de francisation a franchi une nouvelle étape, l'Office ayant délivré 285 nouveaux certificats et approuvé 93 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 2008)

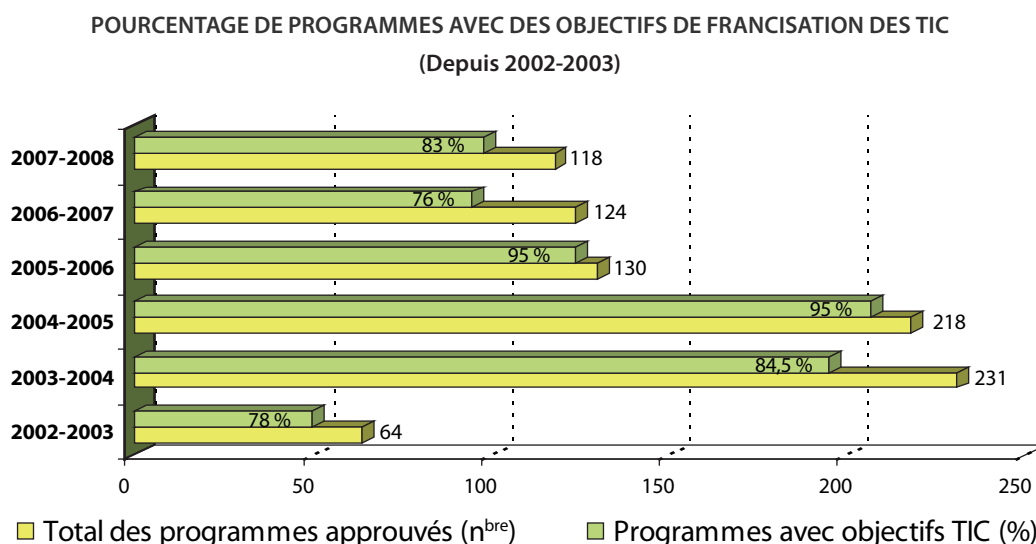
	Nombre total d'entreprises non certifiées au 1 ^{er} avril 2007	Nombre d'entreprises non admissibles	Nombre d'entreprises ayant franchi une étape du processus de francisation	Pourcentage d'entreprises certifiées ou dont le programme a été approuvé
Entreprises ayant déclaré moins de 50 employés		1		
Entreprises devenues inactives		7		
Entreprises fusionnées		5		
Entreprises de compétence fédérale		3		
Entreprises non assujetties		1		
Entreprises ayant obtenu un certificat de francisation			285	
Entreprises ayant fait approuver un programme			93	
Total	1 089	17	378	35,3

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 leur faire réduire les délais qui lui paraissent trop longs. La durée des nouveaux programmes qu'il approuve ne dépasse généralement pas trois ans.

³ Le pourcentage obtenu a été calculé en excluant 17 des 1 089 entreprises non certifiées le 1^{er} avril 2007 pour l'une ou l'autre des raisons suivantes : au cours de la période, elles ont déclaré avoir moins de 50 employés, elles sont devenues inactives, elles ont fusionné, elles étaient de compétence fédérale, ou encore, après étude de leur dossier, il s'est avéré qu'elles n'étaient pas assujetties à la Charte. L'objectif initial de 272 décisions a donc été révisé en conséquence et ramené à 268 décisions.

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. Toutefois, bien que l'on ait constaté en 2007-2008 une légère augmentation du pourcentage de programmes comportant des mesures de francisation des TIC par rapport à celui observé en 2006-2007, la situation à cet égard s'est malgré tout quelque peu améliorée au cours des cinq dernières années. La disponibilité croissante de produits informatiques en français, encouragée par l'Office, semble avoir un effet bénéfique.



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 238 organismes de l'Administration non certifiés au 1^{er} avril 2007 devaient franchir l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation, ce qui représentait une cible de 60 décisions. Celle-ci n'a pu être atteinte cette année. En effet, 34 ministères ou organismes ont obtenu leur certificat de conformité et 18 autres ont fait approuver leur programme de francisation au cours de l'exercice 2007-2008, ce qui représente 21,9 % des organismes non certifiés au 1^{er} avril 2007.

L'Office a toutefois rendu 24 autres décisions d'approbation de programme ou de certification relatives à des organismes nouvellement inscrits entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, ce qui porte à 76 le nombre de décisions prises en 2007-2008.

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 2008)

	Organismes non certifiés au 1 ^{er} avril 2007 (N ^{bre})	Organismes en progrès au 31 mars 2008		
		Certifiées (N ^{bre})	En programme (N ^{bre})	%
Ministères et organismes gouvernementaux	24	2	4	25,0
Organismes scolaires	44	3	4	15,9
Organismes municipaux	87	26	4	34,5
Organismes de santé et de services sociaux	83	3	6	10,8
TOTAL	238	34	18	21,9*

* Un organisme a été dissout. Le pourcentage atteint a donc été calculé sur un total de 237 ministères et organismes.

Commentaires : Parmi les 305 organismes de l'Administration qui ne détenaient pas de certificat de conformité au 31 mars 2008, 260 étaient en évaluation et 45, 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 :

A) DANS LES ENTREPRISES

Au cours de l'exercice, l'Office a poursuivi ou amorcé cinq interventions sectorielles dans les domaines suivants :

- **L'automobile**

En 2007-2008, les actions menées auprès de Kia Canada ont permis d'obtenir l'engagement du constructeur coréen à franciser l'emballage et les documents d'accompagnement de ses pièces d'automobile vendues au Québec. La francisation de la liste maîtresse de pièces de Mazda a aussi été complétée. Finalement, une inspection des habitacles de 16 marques d'automobile a été effectuée en vue d'une intervention particulière auprès de leurs constructeurs.

- **Le camionnage**

L'Office a procédé, au cours de l'exercice, à la mise à jour des données concernant les constructeurs américains de tracteurs routiers et les concessionnaires en vue de lancer, auprès de ces entreprises, une campagne d'information et de sensibilisation sur la francisation des inscriptions de santé et de sécurité.

- **L'hôtellerie**

La stratégie sectorielle de l'hôtellerie se décline en quatre volets : les programmes de formation linguistique du personnel, la terminologie hôtelière, la francisation des logiciels

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

de gestion et celle des sites Web. Cette année, les efforts de l'Office ont surtout porté sur le deuxième point. Ainsi, en consultation avec des partenaires hôteliers, un outil d'implantation du français a été réalisé en grande partie. Il touche trois services de l'hôtellerie : la réception, l'entretien ménager et la comptabilité. Une attention spéciale a aussi été accordée à la francisation des sites Web.

- **Le taxi**

Largement réalisé en 2006-2007, le plan d'action conçu pour faire la promotion du français dans le secteur du taxi à Montréal s'est achevé, en 2007-2008, avec la diffusion de 10 000 exemplaires d'un feuillet d'information et de sensibilisation remis, dans un premier temps aux 7 000 chauffeurs de taxi montréalais. Il a ensuite été inséré dans les présentoirs de divers organismes et associations.

- **Les technologies de l'information et des communications**

Durant l'exercice, les interventions de l'Office dans ce secteur se sont traduites par la diffusion des travaux du Bétel lors de la tenue de quatre congrès spécialisés, une conférence au symposium de Quark sur Quark Xpress 7.2, la participation au GTEC – Government Technology Exhibition and Conference – à Ottawa et, enfin, par cinq rencontres d'information et d'échange avec des entreprises de logiciels (Autodesk, SIAT, Vista et Office 2007).

B) DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Trois activités ont été réalisées ou amorcées à l'intention de ministères et d'organismes de l'Administration (MO) afin d'améliorer leurs services en français, soit :

- a. La poursuite du travail de francisation des inscriptions de sécurité sur les machines-outils en usage dans les centres de formation professionnelle. Un premier résultat des

travaux entrepris depuis deux ans consistera en la mise en ligne prochaine d'un corpus de quelque 250 pages d'énoncés français et anglais (éventuellement avec photos), qui a été extrait d'un répertoire électronique d'inscriptions. Une base de données correspondante a aussi été créée (800 entrées);

- b. L'envoi d'un feuillet sur la place du français dans les messages d'accueil de l'administration publique et d'une lettre incitative à 1 386 organismes de l'Administration (177 ministères et organismes, et 1 209 municipalités). Ce document inclut notamment des recommandations visant le respect, tant de l'esprit que de la lettre, de la politique linguistique gouvernementale;

- c. La préparation de rencontres d'information et d'échange qui se tiendront à Québec et à Montréal, en mai 2008, avec les ministères et organismes sur l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC), ainsi que sur deux aspects importants de la communication avec le public : les sites Web et les messages d'accueil dans les systèmes interactifs de réponse vocale et dans les boîtes vocales.

Objectif 1.1.3 : Réexaminer, d'ici octobre 2006, l'ensemble des ententes particulières en vigueur au 1^{er} 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 initiales, 86 ont été annulées et 69 ont été renouvelées.

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

Commentaires : Au cours de 2007-2008, un comité de suivi s'est réuni afin de dresser le bilan de la première opération de réexamen des ententes particulières, d'en clarifier et d'en améliorer le processus, et de mieux encadrer les prochains renouvellements et les nouvelles ententes.

(Objectif 1.1.4 : Faire en sorte que, d'ici 2008, 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 les dossiers de l'Office, 87 % des comités de francisation étaient, au 31 mars 2008, paritaires pour ce qui a trait au nombre de représentants de la direction et des travailleurs qui y siégeaient.

Par ailleurs, selon une enquête téléphonique effectuée en mars 2008 auprès de 868 entreprises, 47 % des comités étaient actifs, c'est-à-dire qu'ils avaient tenu au moins deux réunions au cours des 12 derniers mois. Aussi, cette même étude révélait que le double critère de conformité (activité et composition paritaire) était respecté dans 40 % des entreprises sondées, soit 43 % des entreprises non certifiées et 39 % des entreprises certifiées.

CONFORMITÉ DES COMITÉS DE FRANCISATION QUANT À LEUR COMPOSITION ET À LEUR ACTIVITÉ* (Mars 2008)

Comités de francisation	Entreprises non certifiées (%)	Entreprises certifiées (%)	Total (%)
1. Conformes quant à leur composition seulement (paritaires)	33	50	47
2. Conformes uniquement quant à leur activité (une réunion tous les six mois)	12	5	7
3. Conformes quant à leur composition et à leur activité	43	39	40
4. Non conformes (ni paritaires ni actifs)**	11	6	7
Total	100 (n=153)	100 (n=715)	100 (n=868***)

* Données d'une enquête téléphonique réalisée, en mars 2008, 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

*** 25 répondants ont été exclus, car ils ignoraient le nombre de réunions du comité de francisation au cours des 12 mois précédents

Commentaires : Même si l'objectif paraît presque atteint, les résultats obtenus en 2007-2008 devront se maintenir l'an prochain, voire progresser dans le cas des grandes entreprises non certifiées. Mentionnons que l'activité d'un comité de francisation et la conformité de sa composition ne sont jamais acquises, les entreprises étant notamment souvent exposées à des changements organisationnels ou autres.

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

Pour stimuler son action auprès des comités de francisation des grandes entreprises, l'Office a mis en place différentes mesures. Ainsi, il leur offre de l'assistance en proposant des rencontres avec ses conseillères ou conseillers en francisation, de même qu'avec ses spécialistes des technologies de l'information pour régler des questions relatives à l'application de la loi. Il a aussi développé un onglet particulier sur son site Web pour diffuser de l'information pertinente aux membres de ces comités.

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 : Trois prototypes ont été développés afin de permettre l'inscription en ligne des membres temporaires des ordres professionnels aux examens de français de l'Office, l'inscription des entreprises au processus de francisation et l'enregistrement interactif d'une plainte. Au cours de la prochaine année, ces applications seront mises en ligne dans un site sécurisé en vue d'effectuer divers tests auprès d'un échantillon choisi des usagers visés.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de ces services

Résultats : Ces applications n'étaient pas disponibles en 2007-2008.

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

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

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

- **Les jeux vidéo**

Une entente sur la distribution des jeux vidéo en français au Québec a été négociée et signée avec l'Association canadienne du logiciel de divertissement, dont les membres représentent plus de 90 % de cette industrie. Aussi, l'Office était à nouveau présent au festival Arcadia 2007 qui a accueilli, cette année, 23 000 visiteurs. Enfin, il a collaboré avec *Branchez-vous!* à la création d'un nouveau site Web dédié aux jeux vidéo offerts en français au Québec (www.jouezenfrancais.ca).

- **Les produits électriques et électroménagers**

Au mois de mai 2007, l'Office effectuait une visite chez 12 détaillants pour répertorier les produits conformes à la Charte. Il a ensuite produit et diffusé dans divers quotidiens et revues spécialisées une publicité mettant l'accent sur l'état de la conformité de ces produits.

- **Les produits d'escalade**

En 2007-2008, l'intervention dans le secteur des sports de montagne en vue de faire franciser les inscriptions de santé et de sécurité sur les produits d'escalade s'est poursuivie. Au début de 2007, des rencontres de sensibilisation avaient eu lieu avec trois partenaires potentiels, dont la Fédération québécoise de la montagne et de l'escalade (FQME), qui avaient alors confirmé leur volonté à collaborer au projet. Cette année, le plan d'action qui en a résulté vise des interventions à la source, la création et la promotion d'un vocabulaire sur l'escalade, de même que la création d'un blogue.

- **Les produits du collimage**

Afin d'amener le grand public à proposer un terme français en remplacement du mot « scrapbooking », l'Office organisait, en 2006-2007, un concours linguistique avec la collaboration du réseau des 1 100 bibliothèques publiques du Québec. En 2007-2008, par l'entremise de ce réseau et dans le cadre de la 9^e Semaine des bibliothèques publiques, qui s'est déroulée du 20 au 27 octobre 2007, l'Office a procédé à la distribution de signets comportant 10 mots se rapportant à cette activité et de 10 000 exemplaires d'un feuillet faisant la promotion du nouveau mot *collimage*.

- **Les ordinateurs portatifs**

Du 10 décembre 2007 au 11 janvier 2008, quelque 180 000 feuillets et 950 macarons ont été distribués dans 370 magasins de toutes les régions du Québec, afin d'inciter le public à acheter des ordinateurs portatifs en français.

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

En mars 2008, l'Office animait un stand au Salon national de l'habitation pour faire la promotion de la francisation des produits liés à l'habitat et aux loisirs (petits et gros appareils électroménagers, ordinateurs portatifs, jeux vidéo, collimage). À l'aide notamment d'un diaporama et de feuillets explicatifs, il en a profité pour faire connaître au grand public les dispositions de la Charte relatives aux produits et services en français, ainsi que les produits et services technologiques et terminologiques qu'il offre dans son site Web.

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.

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

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

Résultats : Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 3 907 dossiers, dont 1 991 étaient en traitement depuis plus de 12 mois. Ainsi, 32,8 % des dossiers fermés ont été traités en 6 mois ou moins, 16,2 % dans un délai de plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement, et 51 % dans une période de plus de 12 mois.

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT (De 2003-2004 à 2007-2008)

Exercice	Délai de traitement		
	Six mois ou moins	Plus de 6 mois jusqu'à 12 mois inclusivement	Plus de 12 mois
2003-2004	56,5	21,9	21,6
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

Commentaires : L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement des dossiers de plaintes. Il s'applique ainsi, sur une base continue, à revoir et à simplifier ses processus de manière à le réduire dans la mesure du possible. En 2007-2008, la décision administrative de consacrer davantage d'efforts à la fermeture de dossiers de plus de 12 mois a été maintenue : d'où leur part importante dans le pourcentage annuel de dossiers traités.

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, 97,6 % 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 2003-2004 à 2007-2008)

Exercice	Taux de correction*
2003-2004	90,0 %
2004-2005	87,0 %
2005-2006	89,5 %
2006-2007	95,9 %
2007-2008	97,6 %

* Taux de correction = Dossiers corrigés (total des dossiers corrigés + dossiers déferés au directeur des poursuites criminelles et pénales)

Commentaires : 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.

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

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.

Afin de s'acquitter de ce 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 est conseillé dans ce domaine par le Comité d'officialisation linguistique (COL) qui, au cours de l'exercice, a tenu une réunion ordinaire et révisé 17 dossiers d'officialisation en fonction des besoins exprimés par les usagers dans divers domaines. La nouvelle *Politique de l'emprunt linguistique*, qui traite de l'emprunt de mots aux langues étrangères, a été soumise aux membres de l'Office et adoptée le 14 septembre 2007. Elle a ensuite été diffusée dans le site Internet de l'Office et publiée sous forme de brochure.

L'Office met également en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le nombre de consultations ne cesse d'augmenter. De 1 421 873 consultations qu'il était en 2006-2007, il a atteint 1 921 923 en 2007-2008.

Enfin, l'Office répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par le truchement d'Immédi@t, d'@ssisterme et du service de

consultations téléphoniques tarifées. De là 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

Résultats : L'objectif fixé pour l'exercice 2007-2008 a été plus que doublé, puisque 10 807 fiches nouvelles ou mises à jour avaient été versées dans *Le grand dictionnaire terminologique* à la fin de mars 2008.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR ANNUELLEMENT (De 2003-2004 à 2007-2008)

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

Commentaires : Le GDT contient actuellement près de 3 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 (ex. : gestion des risques, nanotechnologie, grippe aviaire, sida, dépollution des sols, etc.).

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

L'implantation d'un nouveau module de production a été effectuée en décembre 2007. 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.

Indicateur : Statistiques de fréquentation du GDT en ligne

Résultats : La fréquentation du GDT en ligne par les internautes du Québec et de l'extérieur demeure en progression. D'une part, le nombre de recherches est passé d'un peu plus de 71 millions en 2006-2007 à plus de 72 millions en 2007-2008, une croissance de 1,8 % en un an. D'autre part, le nombre moyen de visiteurs uniques a été de quelque 365 000 par mois.

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

Résultats : L'objectif a été atteint et l'intérêt suscité par ces 300 nouveaux articles a certainement contribué à l'achalandage de la BDL.

Commentaires : 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 mars 2002, se compose maintenant de 2 129 articles.

Indicateur : Statistiques de fréquentation de la BDL en ligne

Résultats : La BDL a connu, encore cette année, un très grand succès. En 2007-2008, les internautes l'ont consultée à 1 921 923 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 35,2 % par rapport aux 1 421 873 consultations enregistrées en 2006-2007.

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; @ssisterme qui vise trois publics cibles, soit les journalistes, les représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et les employés de l'Administration; Immédi@t qui a été créé à l'intention du personnel des médias, et Inventerm qui rejoint tous les internautes.

Commentaires : Étant donné l'important déplacement vers les services accessibles gratuitement dans Internet, le service de consultations téléphoniques tarifées subit, depuis quelques années, une certaine baisse de fréquentation.

L'Office permet aux usagers ciblés, qui ne trouvent pas l'équivalent français d'un terme anglais spécialisé ou sa définition dans le GDT, d'avoir recours à @ssisterme et de recevoir, dans

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

les cinq jours ouvrables, une réponse non personnalisée sous forme de fiche terminologique.

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 2007-2008, le service de consultations téléphoniques tarifées a reçu et traité 3 517 demandes de renseignement comparativement à 3 895 en 2006-2007, soit une diminution de 9,7 % par rapport à l'année précédente.

Nous avons par ailleurs répondu à 160 questions et retenu 608 commentaires et suggestions provenant d'internautes qui se sont adressés à @ssisterme.

Dans le cadre d'Immédi@t, nous avons donné suite à 584 interrogations, comparativement à 760 questions en 2006-2007, ce qui représente une diminution de 23,2 %.

Contenant plus de 687 000 termes français, Inventerm a fait l'objet, en 2007-2008, de 94 111 demandes comparativement à 33 871 en 2006-2007, une augmentation de 177,9 %.

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 : Deux publications ont été réalisées 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 *Lexique panlatin de la géomatique* et le *Lexique panlatin des chariots de manutention*. L'Office a aussi publié quatre articles dans la revue *Correspondance* du CCDMD (revue pour l'amélioration du français en milieu collégial) et quatre autres dans la revue *Carrefour* (revue de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec).

Commentaires : Nous ne pouvons pas déterminer l'impact propre à chacune de ces mesures particulières. Cet indicateur devra donc être revu.

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

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 2008 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 le commerce, les Mérites du français dans les technologies de l'information, les Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants, attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et le prix Camille-Laurin qui a été remis à M. Henri Dorion, géographe et toponymiste, pour son apport remarquable à la nomenclature géographique de langue française.

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 2008, à la librairie L'Échange, à l'agence BCP et au concepteur-rédacteur Carle Coppens pour la publicité imprimée *Les livres qui ne circulent pas meurent*.

Le Mérite du français dans la culture a été remis, par l'Union des artistes et l'Office, à M^{me} Chrystine Brouillet, auteure de nombreux romans pour adultes et pour la jeunesse publiés au Québec et en France, à l'occasion du spectacle du Gala de la Francoville, à Québec.

D'autres prix ont également été attribués. Ainsi, l'Office s'est à nouveau associé aux Hebdomadaires du Québec pour remettre le Prix des Hebdomadaires – langue française, à la Fédération de l'informatique du Québec 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 douzième anniversaire, ont participé à sa réalisation l'Association Québec-France, l'Impératif français en Outaouais, le Mouvement Parlons mieux, les sociétés Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie et du Centre-du-Québec, la communauté chinoise de Montréal, le Centre collégial de développement de matériel didactique, la Dictée des Amériques, Télé-Québec, le Secrétariat à la politique linguistique, la Fédération de l'informatique du Québec, le Centre francophone d'information des organisations (CEFRIO), l'Alliance numériQc, le Réseau inter logiQ, l'Association de l'industrie de la langue, la Ligue d'improvisation de Québec, la Journée de l'hymne au printemps au Saguenay-Lac-Saint-Jean, le Conseil

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

pédagogique interdisciplinaire du Québec, le Marathon d'écriture intercollégial, 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 (Québec 2008, 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 d'octobre 2007 à mars 2008, plus particulièrement du 7 mars au 4 avril 2008, sur le thème « Des mots pour se rencontrer ». 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, soit le Concours de la carte postale ainsi que le concours *Des mots pour se rencontrer* 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 Québec, l'Association Québec-France et la Ville de Bordeaux, l'Office a organisé et animé à nouveau la manifestation Francoville. La Ville de Québec était jumelée, pour l'occasion, à la ville française de Bordeaux 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,

Jérôme Tonnerre, pour son roman *L'Atlantique Sud* publié chez Grasset.

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 qu'encore cette année, une croissance significative du nombre de participants aux divers concours de l'Office a été constatée 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 2008.

Le porte-parole de la Francofête 2008, le comédien Yves Jacques, a accordé plusieurs entrevues aux médias et a fourni une prestation artistique aux galas des Mérites et de la Francoville.

Commentaires : La Francofête, cuvée 2008, 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.

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

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

Résultats : Le programme de la Francofête 2008 a été exécuté de concert avec des entreprises et des organismes publics et privés sur le thème « Des mots pour se rencontrer ». 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 Québec.

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 un peu plus 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 : Le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec 2002-2007*, trois fascicules et huit études ont été publiés le 5 mars 2008. En tout, ce sont cinq fascicules et 13 études qui ont été rendus publics dans le cadre du suivi de la situation linguistique. 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.

Les travaux d'élaboration d'indicateurs et ceux relatifs à la production d'études ont été réalisés, pour certains, à l'Office et, pour d'autres, par ou avec des partenaires (MICC, ISQ, MSC, MELS).

La liste de ces documents, qui peuvent tous être consultés sur le site Web de l'Office, est produite en annexe.

En marge du rapport sur la situation linguistique, une analyse du traitement des réponses multiples aux questions linguistiques du recensement a donné lieu à une publication dans la collection « Langues et sociétés ».

Une recherche portant sur les représentations culturelles, les expériences d'apprentissage du français et les motivations des immigrants adultes relativement à leur intégration à la société québécoise a également été présentée aux membres de l'Office et sera publiée dans la collection « Langues et sociétés » au cours du prochain exercice.

Nous rappelons, par ailleurs, qu'en vue du prochain rapport quinquennal, l'Office a amorcé divers travaux relatifs à la langue d'usage public, question qu'il a abordée sous l'angle

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

de trois thématiques, soit la langue des activités culturelles, la langue des activités de consommation et la langue du travail. Les analyses exploratoires ainsi effectuées ont notamment permis d'évaluer, en prévision de futures collectes, la pertinence d'avoir recours à une question générale plutôt qu'à plusieurs questions particulières. C'est également dans ce contexte qu'une note méthodologique sur la langue de travail dans la région métropolitaine de Montréal a été publiée cette année dans la collection « Langues et sociétés ».

Enfin, les travaux préparatoires effectués ont été utilisés pour rédiger un questionnaire portant sur l'usage du français dans la vie publique. La collecte des données s'est terminée à l'été 2007. Ces travaux permettront d'élaborer éventuellement plusieurs indicateurs sur l'usage du français dans la vie publique.

Finalement, les données relatives au statut social du français et de l'anglais recueillies, en 2007-2008, auprès de 610 répondants montréalais, ainsi que celles relatives aux identités de quelque 3 000 Québécois et à leurs perceptions de la situation linguistique, ont fait l'objet, à la demande du Comité de suivi de la situation linguistique, d'analyses et de travaux supplémentaires. Un nouveau rapport devra donc être présenté aux membres du Comité puis, le cas échéant, à ceux de l'Office.

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 2007-2008, l'Office a maintenu ses activités de coopération internationale et intra-canadienne en soutien à 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 2007-2008, différentes actions de coopération ont été réalisées avec la France (pratiques linguistiques dans les entreprises et promotion du français – les Francovilles), la Communauté française Wallonie-Bruxelles (promotion du français – Francoville et Ville des mots) et le gouvernement de Catalogne (élaboration et diffusion de terminologies multilingues).

B) COOPÉRATION INTERNATIONALE MULTILATÉRALE

La coopération internationale multilatérale comporte plusieurs facettes et, de ce fait, poursuit plusieurs objectifs.

Après avoir assuré, pendant plusieurs années, le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL), l'Office en demeure un membre actif et conduit à ce titre plusieurs projets d'importance, notamment la réalisation et la tenue à jour d'un inventaire permanent des terminologies en ligne : Inventerm⁴, grâce au financement obtenu de l'Organisation internationale de la Francophonie. En 2007-2008, l'Office a pris part à une réunion du Bureau du Rifal.

⁴ www.inventerm.com

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

C) COOPÉRATION MULTILATÉRALE INSTITUTIONNELLE

L'Office a participé, en décembre 2007, 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 sur les pratiques linguistiques dans les entreprises, organisé à cette occasion.

Pour la première fois, les francophones du monde entier ont pu célébrer, en mars 2008, la langue française et la francophonie avec la même liste de dix mots, tous choisis sur le thème de la rencontre 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 dirigé une réunion du sous-comité chargé d'établir les principes et méthodes de la terminologie au sein de ce regroupement.

- **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 2007-2008, le réseau REALITER a tenu des réunions et une journée d'étude sur la terminologie auxquelles l'Office a assisté.

Enfin, une entente de coopération en matière de terminologie avec l'Union Latine a été signée, en décembre 2007, par la présidente-directrice générale de l'Office et l'ambassadeur Bernardino Osio, secrétaire général de l'Union Latine.

D) COOPÉRATION INTRACANADIENNE

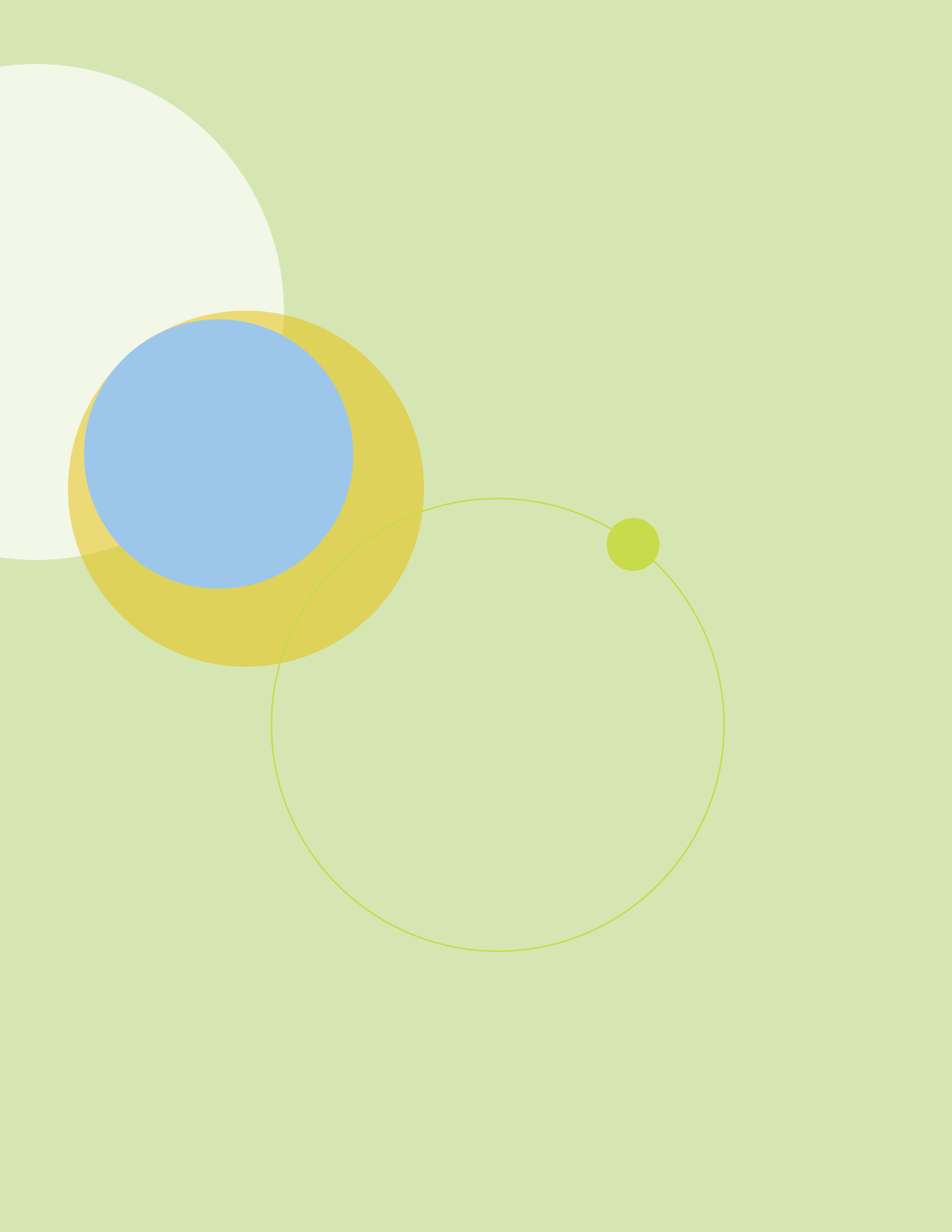
L'Office continue de développer ses relations avec des organismes à vocation linguistique du gouvernement canadien et de la Francophonie canadienne.

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. En 2007-2008, il a également établi des liens avec la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada (FCFA), en assistant notamment au Sommet des communautés francophones et acadiennes tenu, en juin 2007, à Ottawa.

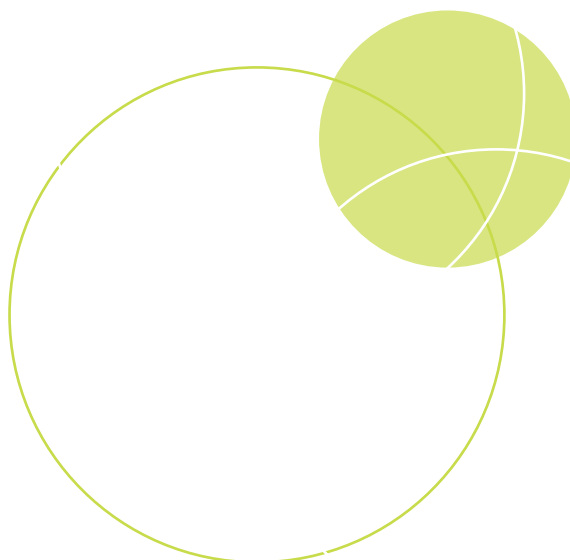
Il était également présent, à Ottawa, à un forum dans le domaine des technologies de l'information.

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 2007-2008, à des colloques ou séminaires internationaux traitant, entre autres sujets, de la terminologie (journée d'étude de REALITER intitulée « Terminologie et médiation linguistique », colloque « Terminologie et médias : la circulation des termes » organisé à Paris par la Société française de terminologie) et de l'aménagement linguistique (colloque « Le français, une langue pour l'entreprise » tenu à Paris, en décembre 2007).



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'utilisateur du service d'assistance 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

Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

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 (près de 12 750 exemplaires de la sixième édition ayant été vendus entre le 1^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008 et 14 000 exemplaires entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007). Il importe aussi de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (plus de 72 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.

En plus des indications qu'il donne dans son site Web, qui fait l'objet en moyenne d'un peu plus de 260 000 visites par mois selon Marigny solution Internet inc., l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 6 944 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 2007-2008, les conseillers en francisation ont effectué 2 546 visites dans les entreprises du Québec et 174 dans des organismes de l'Administration. De leur côté, les spécialistes des technologies de l'information ont répondu à 553 demandes d'aide provenant de leurs collègues conseillers en francisation, d'utilisateurs et d'experts. De plus, grâce à son programme 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.

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 les 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 3 517 questions (voir objectif 2.1.3) qui, pour 95,2 % 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.

Les 160 demandes de service de nature terminologique adressées à @ssisterme ont toutes été réglées dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, et ce, conformément au sixième engagement de notre déclaration.

Eu égard au septième engagement de la DSC, une étude évaluative a été réalisée au cours du présent exercice.

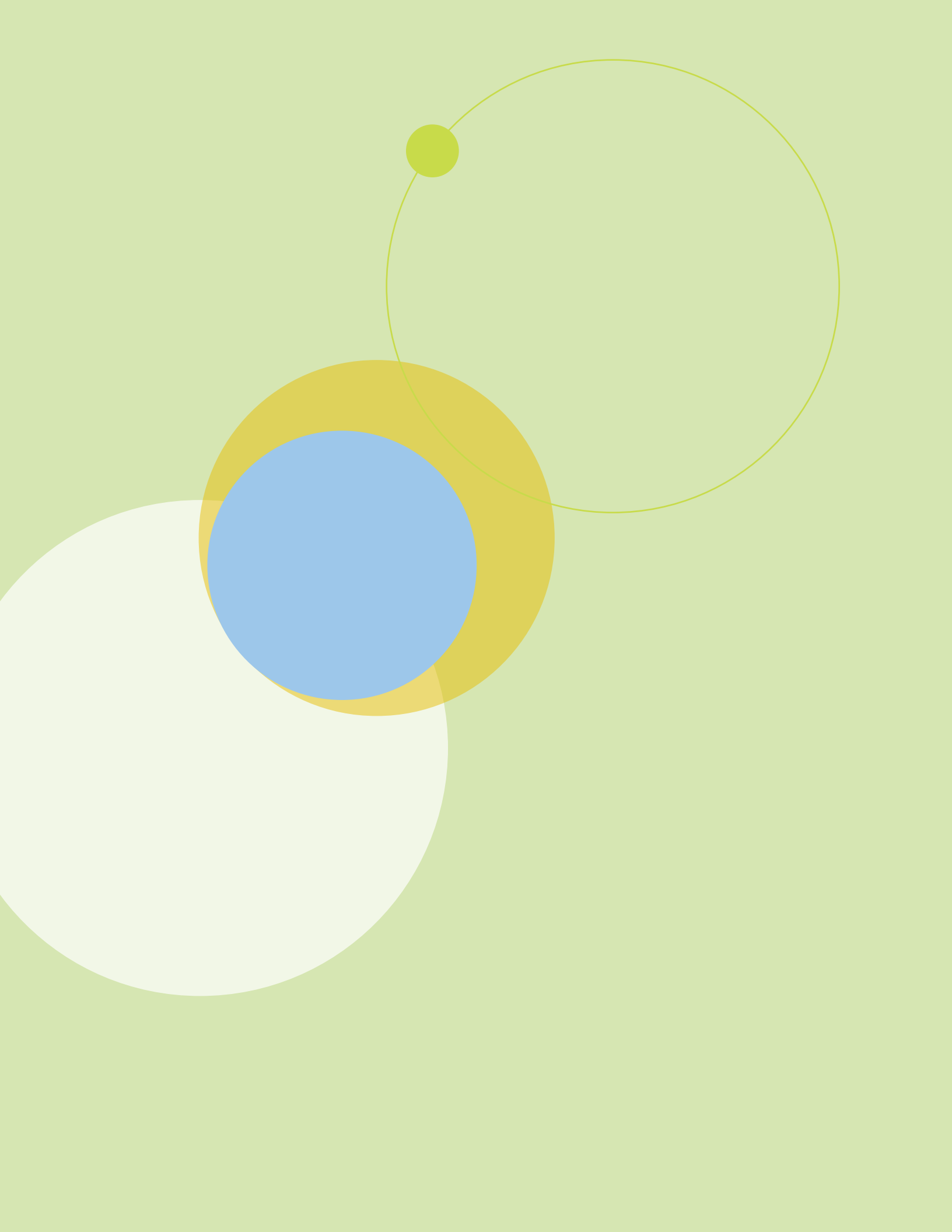
Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

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 vingt jours ouvrables (engagement 8)⁵. Les 13 plaintes déposées en 2007-2008 ont été traitées, conformément à notre engagement, dans un délai de vingt jours ouvrables.

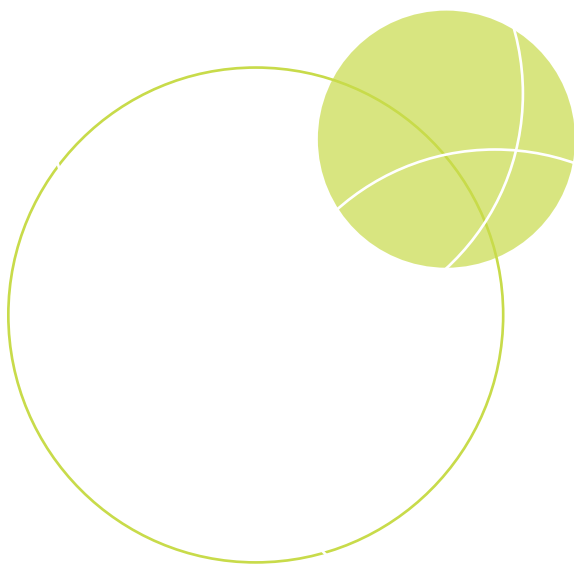
Elles portaient sur les sujets suivants :

- Consultations personnalisées ou leur accès (8);
- Façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (2);
- Suivi relatif à la passation d'un examen de connaissance du français (1);
- Divers autres sujets (2).

⁵ 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.



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 2007-2008, il y a eu 175 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 637 personnes. Ainsi, l'Office a administré 2 219 épreuves, dont le taux de réussite a été de 47 %⁶. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction; 412 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 28 dossiers. L'Office offre enfin à ceux qui le souhaitent des conseils sur les cours de français offerts

⁶ 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.

Application des obligations législatives et gouvernementales

par divers établissements d'enseignement du Québec.

Aussi, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher des ministères ou des organismes de l'administration québécoise, ou qui pourraient y être mutées ou promues, suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Six séances d'examen ont eu lieu à l'intention de 7 personnes qui ont réussi dans une proportion de 14,3 %.

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. Une personne s'est présentée à une telle séance et elle a réussi.

Au total, 2 227 épreuves ont été administrées, ce qui représente une augmentation de 29,3 % par rapport à l'exercice précédent.

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, 183 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et il en a autorisé 159.

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

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	50
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	29
Collège des médecins du Québec	15
Ordre des dentistes du Québec	10
Ordre des chimistes du Québec	9
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	7
Ordre des technologues en radiologie du Québec	6
Ordre des ingénieurs du Québec	6
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	5
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	5
Ordre des psychologues du Québec	4
Ordre des ergothérapeutes du Québec	3
Ordre professionnel des technologues médicaux du Québec	2
Ordre des comptables agréés du Québec	2
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	1
Ordre professionnel des diététistes du Québec	1
Ordre des agronomes du Québec	1
Ordre des comptables généraux licenciés du Québec	1
Ordre des géologues du Québec	1
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	1
Total des permis renouvelés	159

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 a accepté la seule demande faite pour un tel permis en 2007-2008.

Application des obligations législatives et gouvernementales

5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

En matière d'accès aux documents et de protection de l'information, l'Office préconise une approche intégrée et globale. Le traitement des demandes reçues se fait dans le respect de l'obligation de transparence des organismes de l'État.

En 2007-2008, l'Office a formé un comité de travail pour analyser le projet de règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, rendu public en novembre 2007, et en évaluer les retombées sur le fonctionnement de l'Office et de la Commission.

À maintes reprises durant l'année, les responsables de l'accès ont par ailleurs joué un rôle conseil auprès des directions de l'Office et de la Commission.

Au cours de l'exercice 2007-2008, l'Office a reçu 24 demandes d'accès et d'information, dont trois demandes de consultation internes. Pour la même période, 22 d'entre elles ont reçu une réponse : quatorze ont été accueillies, huit ont été refusées. Les deux autres recevront une réponse au cours des premières semaines de l'exercice financier 2008-2009. Quelque 70 % des demandes ont été traitées dans les délais de 20 et de 30 jours prévus à l'article 47 de la loi sur l'accès.

Cette année, les demandes adressées aux responsables d'accès provenaient de bureaux d'avocats, de journalistes, d'organismes gouvernementaux et de particuliers. Trois demandes ont été portées en révision à la Commission d'accès à l'information. Il y a eu désistement dans l'un des dossiers, et les deux autres demeurent en attente d'une date d'audition.

Notons que l'Office continue d'apporter un soin particulier à la protection des renseignements personnels qu'il détient. Il reconnaît que la réussite de l'application de la loi sur l'accès dépend d'abord d'une formation continue et de l'engagement de tout son personnel. Il continue de participer à plusieurs réunions et échanges entre divers ministères et organismes de l'Administration, sans oublier les divers intervenants de l'entreprise privée.

Finalement, étant donné la rapide évolution des récentes technologies de l'information, l'Office met beaucoup d'énergie pour améliorer la sécurité de son parc technologique et pour contrer tout nouveau danger menaçant la sécurité de l'information qu'il détient.

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 de cet énoncé par l'Administration. C'est dans cette perspective qu'il a procédé, en 2007-2008, à l'examen de la langue des sites Web de 43 ministères et organismes (MO) de l'Administration afin de vérifier dans quelle mesure ceux-ci respectent la lettre et l'esprit de la politique gouvernementale.

Les points 3, 4, 6, 7, 8, 13 et 15 de cette dernière étaient particulièrement visés par cette analyse. Ces articles traitent de l'emploi du français dans la rédaction et la publication des textes, documents et communications de l'Administration; de l'importance qu'elle doit accorder à la qualité de la langue française; de l'obligation d'utiliser les expressions et les termes normalisés par l'Office; et des règles à suivre lorsque

Application des obligations législatives et gouvernementales

des documents ou tout autre renseignement doivent être communiqués dans une autre langue que le français sur l'autoroute de l'information.

Cette recherche a porté sur plusieurs thèmes, soit : la langue de la page d'accueil du site et la présence d'autres langues que le français dans ce site; la langue des rapports annuels, des communiqués de presse et d'autres documents, ainsi que de celle de l'information destinée expressément aux entreprises; des normes techniques incorporées par renvoi à des textes réglementaires; des documents imposant une obligation ou permettant au citoyen de s'acquitter d'un devoir, et de la langue de la page des sites apparentés et des sites de l'Administration québécoise, du gouvernement fédéral ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick auxquels renvoient les hyperliens. L'étude réalisée a aussi permis d'analyser la langue d'écriture des noms des ministères et des organismes de l'État québécois et de leurs unités administratives, la traduction des noms de lieux officiels, les erreurs dans l'écriture des noms de lieux officiels et, enfin, l'utilisation de la terminologie recommandée par l'Office.

À maints égards, les résultats obtenus révèlent que tant la lettre que l'esprit de la Charte de la langue française et de la politique linguistique gouvernementale ne sont pas toujours intégralement respectés par tous les ministères et organismes, et même que certains d'entre eux accordent de plus en plus de place à de l'information en anglais dans leur site Web.

Ainsi, dans la plupart des sites des MO, la langue des textes et des autres documents examinés est conforme à la Charte de la langue française, à la politique linguistique gouvernementale ou au *Guide sur l'emploi et la qualité du français dans les sites Web de l'Administration* publié par l'Office. Néanmoins, lorsque ces écrits sont disponibles dans une autre langue que

le français, il est parfois difficile de justifier leur présence dans le site, en fonction des deux critères suivants : soit parce qu'ils seraient uniquement destinés à des personnes physiques, soit qu'ils présenteraient un caractère international.

En outre, plus de la moitié des sites examinés et, notamment, destinés aux entreprises établies au Québec comportent de l'information en anglais, alors que l'Administration ne doit s'adresser qu'en français à ces entreprises.

Aussi, en ce qui a trait à la traduction partielle ou complète des noms de lieux officiels ainsi qu'à l'écriture des noms officiels, beaucoup de MO ne respectent pas les normes. Plus précisément, 29 des 43 MO observés traduisent en anglais le nom des entités d'État, 35 traduisent le générique ou le spécifique des noms de lieux officiels, tandis que 29 font des erreurs dans l'écriture des noms de lieux officiels.

Enfin, les dix termes du *Vocabulaire de la prestation de services*, retenus pour l'évaluation et recommandés par l'Office, sont en général utilisés dans les sites.

Cela dit, l'Office maintient son soutien aux ministères et organismes en tenant notamment des rencontres d'information, à Montréal et à Québec, sur l'application des politiques gouvernementales à incidence linguistique et en mettant à jour les outils destinés aux mandataires de l'application de la Charte afin de leur permettre de mieux jouer leur rôle. Par ailleurs, il fournit des avis techniques sur la révision de politiques linguistiques existantes et répond à de nombreuses demandes de consultation. Il poursuit également le développement de l'intranet linguistique de l'Administration. Celui-ci met à la disposition de toute l'Administration québécoise un ensemble d'outils et de ressources en phase avec les deux principes qui régissent la politique linguistique gouvernementale, soit le statut et la qualité de la langue française.

Application des obligations législatives et gouvernementales

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 gouvernementaux 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 vérifient conjointement, chaque année, l'application de cette politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information et des communications.

La plus récente vérification, faite au cours de l'année 2007, a obtenu un taux de réponse de 94 %. Cette collecte de données portait sur les systèmes d'exploitation serveurs et les logiciels de gestion de la relation client.

Il en ressort que 36 % des systèmes d'exploitation serveurs sont installés en version française, ce qui représente un progrès constant par rapport aux résultats respectivement observés, en 2004 et en 2005, de 27 % et de 31 %.

Les produits MS Windows Server 2003 et MS Windows 2000 Server sont les plus répandus et on les retrouve dans 83 MO pour le premier et dans 80 MO, pour l'autre. Sur le nombre total de serveurs utilisés, 45 % des serveurs 2003 comparativement à 28 % des serveurs 2000 le sont en français. Le taux de francisation nettement plus élevé de la version la plus récente semble indiquer qu'un bon nombre de MO ont profité de la mise à jour du produit pour se conformer à la politique.

Soulignons le taux de francisation relativement élevé (58 %) des serveurs Linux. Alors que Linux se classait au cinquième rang, en 2004-2005, pour ce qui est du nombre de MO utilisateurs, cette famille de produits est maintenant présente dans 41 MO et occupe le deuxième rang après MS Windows. La montée du logiciel libre semble donc avoir un effet positif sur la francisation, du moins en ce qui touche les systèmes d'exploitation serveurs.

Cela dit, seuls 21 MO ont déclaré utiliser un ou plusieurs logiciels de gestion de la relation client. Parmi eux, 11 se servent de logiciels commerciaux et 10 possèdent des applications maison. Parmi les logiciels commerciaux, les produits Siebel et Genesys sont les plus prisés, et parmi les 1 126 personnes qui en font usage, 94 % se servent de la version française. Toutes les applications maison sont par ailleurs en français.

Depuis l'adoption, en décembre 2006, de la PUFTIC par le Conseil des ministres, l'Office et le ministère des Services gouvernementaux travaillent ensemble à mettre en place les moyens appropriés pour renforcer le suivi de l'application de cette politique. Néanmoins, afin de jouer pleinement son rôle d'exemplarité dans la promotion du français, l'Administration doit se responsabiliser et prendre tous les moyens utiles pour généraliser, comme prévu, l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications.

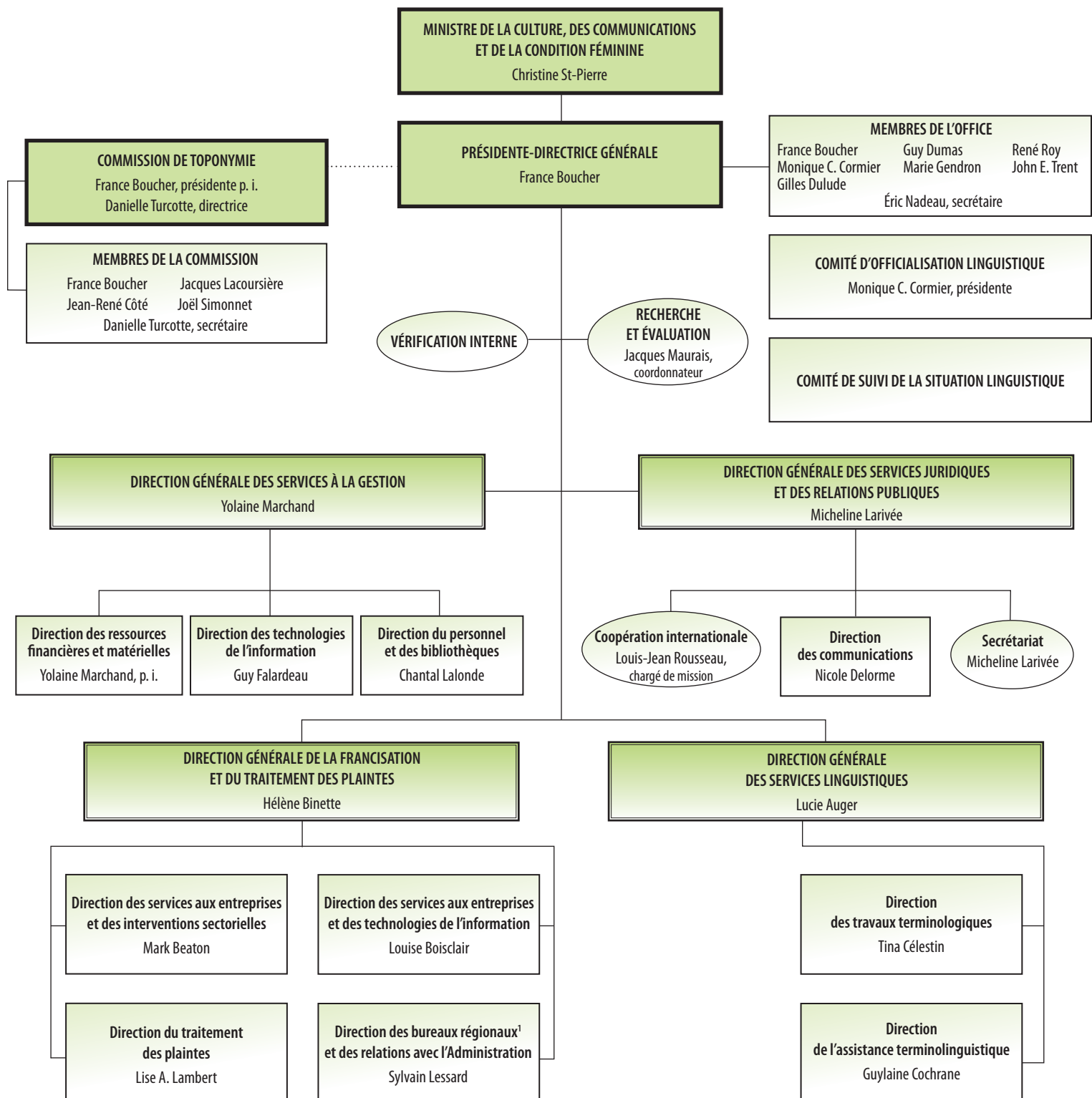
Application des obligations législatives et gouvernementales

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 et de la directrice de la Commission de toponymie. Son mandat est de veiller à la permanence de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'Office et de 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 l'esprit et la lettre 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. Le texte de la politique linguistique de l'Office 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.

Organigramme



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

Liste des fascicules et des études

Fascicules

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

La langue de l'enseignement : indicateurs pour l'éducation préscolaire, l'enseignement primaire et secondaire, le collégial et l'université

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Les caractéristiques linguistiques de la population des régions administratives du Québec (1991-2001)

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Production culturelle et langue au Québec

Études

BÉLAND, Nicolas et autres

Évolution du salaire moyen des hommes francophones et anglophones de 25 à 54 ans et nés au Canada selon le bilinguisme au Québec et au Nouveau-Brunswick, 1970-2000

CASTONGUAY, Charles

Les indicateurs généraux de vitalité des langues au Québec : comparabilité et tendances 1971-2001

CASTONGUAY, Charles

Incidence du sous-dénombrement et des changements apportés aux questions de recensement sur l'évolution de la composition linguistique de la population du Québec entre 1991 et 2001

LEFRANÇOIS, Pascale et autres

Évaluation de l'efficacité des mesures visant l'amélioration du français écrit du primaire à l'université

MAURAI, Jacques

La langue des bulletins d'information à la radio québécoise : premier essai d'évaluation

MAURAI, Jacques

Le vocabulaire des Québécois. Étude comparative (1983 et 2006)

MAURAI, Jacques

Le vocabulaire français au travail : le cas de la terminologie de l'automobile

MAURAI, Jacques

Les Québécois et la norme – L'évaluation par les Québécois de leurs usages linguistiques

MOFFET, Virginie et autres

Langue de travail dans les grandes entreprises privées du Québec. Quelle place pour le français?

OSTIGUY, Luc et autres

Le français oral soutenu chez des étudiants québécois en formation pour l'enseignement au secondaire

PAILLÉ, Michel

La fécondité des groupes linguistiques au Québec, 1991, 1996, 2001

REINKE, Kristin

La langue à la télévision québécoise : aspects sociophonétiques

TERMOTE, Marc

Nouvelles perspectives démolinguistiques du Québec et de la région de Montréal 2001-2051 (en collaboration avec Normand Thibault)

On peut consulter ces fascicules et ces études en cliquant sur l'onglet Suivi de la situation linguistique dans le site de l'Office québécois de la langue française (www.oqlf.gouv.qc.ca).

