

Québec, le 30 novembre 2022

Monsieur Simon Jolin-Barrette
Leader parlementaire du gouvernement
Cabinet du leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
1^{er} étage, bureau 1.39
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Leader,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, je vous fais parvenir le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française, qui intègre les activités de la Commission de toponymie.

Ce rapport présente les résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission. Il rend également compte de la réalisation des engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et de l'utilisation des ressources de l'organisation.

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



Jean-François Roberge
Ministre

p. j. *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction générale de la gouvernance, des communications et des services linguistiques avec la participation de toutes les autres directions de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Office québécois de la langue française

800, rue du Square-Victoria, 31^e étage

Montréal (Québec) H4Z 1C8

Téléphone : 514 873-6565

Sans frais : 1 888 873-6202

Télécopieur : 514 864-0933

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

Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-93273-4

ISBN version électronique : 978-2-550-93267-3

© Gouvernement du Québec, 2022

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

MESSAGE DU MINISTRE



À la présidence de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame,
Monsieur,

Je vous présente le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française, dont relève administrativement la Commission de toponymie, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2022.

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

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

Le ministre de la Langue française,

A handwritten signature in black ink that reads "Jean-François Roberge". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Jean-François Roberge

Montréal, décembre 2022

MESSAGE DE LA DIRIGEANTE D'ORGANISME



Monsieur Jean-François Roberge

Ministre de la Langue française,
ministre responsable des Relations canadiennes
et de la Francophonie canadienne,
ministre responsable des Institutions démocratiques,
ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Protection des renseignements personnels
et ministre responsable de la Laïcité
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2022. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie.

Le *Rapport annuel 2021-2022* présente les résultats correspondant aux objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission en plus de rendre compte de l'utilisation des ressources de ces organismes. Il témoigne aussi du respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

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

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau

Montréal, décembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE INTERNE	5
MEMBRES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE	7
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	11
1. L'ORGANISATION	13
1.1 L'organisation en bref	13
1.2 Faits saillants	15
2. LES RÉSULTATS	19
2.1 Plan stratégique	19
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	35
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	37
3.1 Utilisation des ressources humaines	37
3.2 Utilisation des ressources financières	40
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	41
4. AUTRES EXIGENCES	43
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	43
4.2 Développement durable	44
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	47
4.4 Accès à l'égalité en emploi	48
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	53
4.6 Allègement réglementaire et administratif	61
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	62
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	63
4.9 Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration	65
4.10 Renouvellement d'un permis temporaire	66
4.11 Égalité entre les femmes et les hommes	67
4.12 Politique de financement des services publics	68
ANNEXE I – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE	69
ANNEXE II – INDICATEURS ET CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 RETIRÉS	73

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie relèvent de ma responsabilité, laquelle consiste à assurer l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données et des explications qui y sont présentées.

Le *Rapport annuel 2021-2022* décrit fidèlement la mission et les mandats de notre organisme, ainsi que les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats obtenus en 2021-2022, conformément aux orientations du Plan stratégique 2018-2023 et aux engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Le rapport contient aussi les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les informations et les résultats contenus dans ce rapport ainsi que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles y afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau

Montréal, décembre 2022

RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE INTERNE

Madame Ginette Galarneau
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
800, rue du Square-Victoria, 31^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1C8

Madame la Présidente-Directrice générale,

Conformément au mandat qui m'a été confié, j'ai examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2022.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité, à la préparation et à la divulgation des données et des explications y afférentes contenues dans le *Rapport annuel 2021-2022* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en me basant sur les travaux de validation que j'ai menés au cours de mon examen.

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

L'analyse effectuée me permet de conclure que les résultats, les explications et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office, y compris ceux qui sont liés aux réalisations de la Commission, paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La vérificatrice interne par intérim,

Valérie Boudreau

Québec, décembre 2022

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

Office québécois de la langue française

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

Au 31 mars 2022, l'Office était composé de :

- M^{me} Ginette Galarneau, présidente-directrice générale de l'Office depuis le 11 février 2019;
- M. Alain Bélanger, membre depuis le 29 janvier 2020 et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 17 février 2020;
- M. Denis Bolduc, membre depuis le 5 février 2020;
- M^{me} Juliette Champagne, sous-ministre associée au Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française et membre depuis le 3 février 2020;
- M^e François Côté, membre depuis le 29 avril 2020;
- M^{me} Chantal Gagnon, membre depuis le 29 avril 2020 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 15 mai 2020;
- M^{me} Tania Longpré, membre depuis le 29 avril 2020;
- M. Frédéric Verreault, membre depuis le 9 décembre 2020.

Au cours de l'exercice 2021-2022, les membres de l'Office ont tenu 6 réunions et ont été saisis de 667 dossiers en matière de francisation. Les membres de l'Office se réunissent en conseil pour exercer les pouvoirs que la *Charte de la langue française* leur confie. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, soit notamment la délivrance des certificats de francisation, l'approbation des programmes de francisation ou la prolongation de tels programmes, ainsi que l'officialisation linguistique et le suivi de l'évolution de la situation linguistique.

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

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

Le Comité d'officialisation linguistique a mené ses travaux conformément aux principes de la Politique de l'officialisation linguistique de l'Office, adoptée en 2019. Ces travaux ont conduit, notamment, à l'émission de 18 nouveaux avis de recommandation de nature terminologique dans les domaines de l'immobilier et de la sécurité informatique.

Au 31 mars 2022, le Comité d'officialisation linguistique était composé de :

- M^{me} Chantal Gagnon, présidente du comité et membre depuis le 15 mai 2020;
- M^{me} Nathalie Bonsaint, membre dont le mandat a été renouvelé le 27 mars 2020;
- M. Serge D'Amico, membre dont le mandat a été renouvelé le 14 décembre 2020;
- M. Frédérick Gagné, membre depuis le 20 juin 2019;
- M^{me} Maryse Gagnon Ouellet, membre depuis le 17 février 2020.

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

Au 31 mars 2022, le Comité de suivi de la situation linguistique était composé de :

- M. Alain Bélanger, président du comité et membre depuis le 17 février 2020;
- M. Davy Bigot, membre depuis le 17 février 2020;
- M^{me} Lise Blanchette, membre depuis le 17 février 2020;
- M. Éric Kavanagh, membre depuis le 17 février 2020;
- M. Stéphane Moulin, membre depuis le 16 février 2021.

Commission de toponymie

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

Au 31 mars 2022, la Commission était composée de :

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

Au cours de l'exercice 2021-2022, les membres de la Commission se sont réunis à huit reprises. Les membres de la Commission ont pour principale fonction d'officialiser les noms de lieux et de fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer ou renommer les lieux géographiques. De plus, la Commission établit et normalise la terminologie géographique en collaboration avec la Direction de l'expertise linguistique de l'Office.

En 2021-2022, la Commission a officialisé 1 359 noms de lieux, dont 587 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2022, la *Banque de noms de lieux du Québec* contenait 245 860 noms officiels, dont 115 102 odonymes.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis fière de vous présenter le *Rapport annuel 2021-2022* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie.

En matière de langue française, l'année 2021-2022 a été marquée par le dépôt du projet de loi n° 96, intitulé *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. La préoccupation grandissante des Québécoises et des Québécois en ce qui concerne la pérennité de la langue française s'est d'ailleurs traduite par un nombre record de plaintes déposées auprès de l'Office. En 10 ans, jamais les citoyennes et les citoyens n'avaient manifesté autant d'inquiétudes relativement au respect de leurs droits linguistiques et de la *Charte de la langue française*.

La dernière année s'est également révélée déterminante pour l'Office sur le plan de la francisation des entreprises, puisque 543 certificats de francisation ont été délivrés et que le taux d'entreprises inscrites à l'Office et détenant un certificat a atteint 77 %. En plus de ses activités pour soutenir les entreprises dans leur démarche de francisation, l'Office a continué de miser sur une présence accrue sur le terrain ainsi que sur sa stratégie d'accompagnement des petites entreprises, lancée à la fin de l'année 2020-2021.

En matière de promotion de la langue française, l'Office a mené une campagne de sensibilisation auprès des jeunes et une autre auprès des entreprises. La première campagne, intitulée *Partage ton français*, visait à valoriser l'utilisation du français et à sensibiliser les jeunes au sujet de leurs usages linguistiques dans les réseaux sociaux. La deuxième campagne, intitulée *Un français de qualité, c'est bon pour les affaires*, avait pour objectifs de promouvoir les outils linguistiques de l'Office auprès des entreprises et de rappeler que l'emploi d'une langue de qualité dans les communications d'une organisation est profitable.

De son côté, la Commission a diffusé deux nouvelles cartes interactives, *Figures marquantes du mouvement patriote* et *Premiers ministres du Québec*, et elle a bonifié la carte *Femmes remarquables du Québec*. Ces trois cartes mettent en valeur le patrimoine toponymique du Québec.

Encore cette année, l'Office a démontré qu'il était un acteur clé dans l'application de la *Charte de la langue française*. C'est d'ailleurs son expérience de plus d'une quarantaine d'années qui permettra à l'Office d'assumer les nouvelles responsabilités qui lui ont été confiées par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, particulièrement dans un contexte où des efforts supplémentaires sont nécessaires pour garantir que le français demeure la langue commune du Québec.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau

Montréal, décembre 2022

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

Missions

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

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

Clientèle

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

Contexte et enjeux

En 2021-2022, le dossier linguistique a occupé une place prépondérante au Québec, notamment en raison des consultations particulières relatives à l'étude détaillée du projet de loi n° 96, intitulé *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. L'Office a vu le nombre de ses différentes activités croître de façon substantielle au cours de cette année. La préoccupation grandissante des citoyennes et des citoyens en ce qui concerne la pérennité de la langue française et le respect de leurs droits linguistiques s'est notamment traduite par un nombre record de plaintes reçues à l'Office. Pour répondre à cette préoccupation, l'Office a assuré une présence accrue sur le terrain en effectuant des inspections et en menant des enquêtes ainsi que d'importantes opérations de surveillance. Il a aussi aidé les entreprises employant moins de 50 personnes à avoir une meilleure connaissance des droits linguistiques de leur clientèle et de leur personnel et à mettre en place de bonnes pratiques pour respecter ceux-ci.

En mars 2021, la Société québécoise des infrastructures a procédé au déménagement temporaire du siège social de l'Office situé au 125, rue Sherbrooke Ouest, à Montréal. Les examens de français pour les ordres professionnels ont rapidement été offerts dans des locaux temporaires pour que l'accès au service soit assuré. Le 26 octobre 2021, le déménagement de l'organisme au 800, rue du Square-Victoria a été finalisé.

Le contexte pandémique n'a pas eu d'effet négatif déterminant sur les activités de l'Office en 2021-2022.

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



Chiffres clés

Chiffres clés	Description
304	Effectif total
36 663 800 \$	Dépenses totales
8 805	Nombre d'entreprises inscrites à l'Office
1 893	Nombre d'organismes de l'Administration inscrits à l'Office
6 292	Nombre de plaintes à l'égard de la <i>Charte de la langue française</i> reçues
4 049 093 \$	Montant des subventions versées dans le cadre du programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions et du Programme de soutien aux partenariats en francisation
5 848	Nombre d'inspections réalisées dans le cadre du traitement de dossiers d'enquête et des opérations de surveillance
2 168	Nombre d'examens de français passés par des candidates et des candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ)

1.2 FAITS SAILLANTS

Francisation des entreprises et certification

Alors que le nombre d'entreprises qui s'inscrivent annuellement à l'Office a continué d'augmenter, l'Office a poursuivi son travail de francisation auprès des entreprises employant 50 personnes ou plus. En 2021-2022, 735 entreprises se sont inscrites à l'Office, ce qui a porté à 8 805 le nombre d'entreprises qui ont entrepris une démarche de francisation. Par ailleurs, le travail de sensibilisation et d'accompagnement de l'Office porte ses fruits puisqu'en 2021-2022, plus de 1 300 visites en entreprise ont été effectuées et que 543 certificats de francisation ont été délivrés, des chiffres qui ont plus que doublé par rapport à ceux de l'année précédente. En outre, au cours des dix dernières années, jamais autant d'entreprises n'avaient été certifiées en un seul exercice financier. Ainsi, 6 808 entreprises détenaient un certificat de francisation au 31 mars 2022, une augmentation de 445 entreprises certifiées par rapport à 2020-2021.

Services d'accompagnement pour les entreprises de moins de 50 personnes

Lancés en mars 2021, les services d'accompagnement Mémo, mon assistant pour la francisation proposent aux entreprises employant moins de 50 personnes une toute nouvelle approche volontaire et flexible. Par l'entremise de ces services, l'Office fait la promotion de bonnes pratiques linguistiques auprès des entreprises visées et les aide à tirer profit des avantages liés à l'utilisation du français comme langue du travail et des affaires.

En 2021-2022, plus de 50 000 personnes ont consulté les pages Web des services d'accompagnement. Au cours de cette première année :

- plus de 1 700 entreprises ont obtenu leur portrait linguistique par le biais de l'autoévaluation en ligne;
- quelque 330 entreprises ont profité d'un accompagnement personnalisé pour faire du français la langue du commerce et des affaires au sein de leur organisation;
- plus de 200 entreprises ont été reconnues pour leur engagement envers la langue française et ont ainsi pu afficher fièrement le logo de reconnaissance créé par l'Office.

Record de plaintes et opérations de surveillance

En 2021-2022, l'Office a reçu 6 292 plaintes concernant de possibles contraventions à la *Charte de la langue française*. Ce chiffre correspond au volume le plus élevé de plaintes reçues depuis les dix dernières années. Il s'agit d'ailleurs d'une augmentation de 45 % par rapport à l'année précédente et de 72 % par rapport à 2019-2020. Témoignant des principales préoccupations des Québécoises et des Québécois, les motifs de plainte les plus fréquents concernent la langue de service (31 %), les sites Web (25 %) et l'affichage public (16 %).

Afin de veiller au respect des droits linguistiques de la population québécoise, l'Office a accentué sa présence sur le terrain en 2021-2022 par le biais d'opérations de surveillance portant, notamment, sur l'affichage public et la langue de service.

Au 31 mars 2022, l'Office avait effectué 5 848 inspections, comparativement à 3 677 l'année précédente, le tout dans le but d'assurer le respect des droits des consommatrices et consommateurs ainsi que ceux des travailleuses et travailleurs.

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

L'Office a poursuivi son approche de suivi afin de s'assurer que les organismes de l'Administration continuent de respecter leurs obligations linguistiques une fois certifiés. Parmi les 100 organismes ciblés depuis 2020-2021, on en compte 85 pour lesquels le suivi est terminé. Ainsi, au 31 mars 2022, le taux de maintien de la conformité des organismes de l'Administration était de 75,3 %.

Campagnes de valorisation de la langue française

En 2021-2022, l'Office a mené deux campagnes de valorisation de la langue française.

La première, intitulée *Partage ton français*, s'est tenue du 4 au 30 novembre 2021 et ciblait les jeunes de 12 à 17 ans. Elle visait à valoriser l'utilisation du français auprès des jeunes et à les faire réfléchir au sujet de leurs propres usages linguistiques dans les réseaux sociaux. Une vidéo promotionnelle, diffusée sur Instagram pour joindre les jeunes, a obtenu 96 267 visionnements. Des outils promotionnels ainsi que six activités pédagogiques et quatre affiches qui présentent la terminologie française des jeux vidéo, des réseaux sociaux, de la mode et du sport ont été produits et diffusés auprès du milieu de l'éducation. Ces activités pédagogiques, qui permettent aux enseignantes et aux enseignants d'aborder le sujet de l'utilisation du français avec leur classe, demeurent accessibles dans le site Web de l'Office.

La deuxième campagne, intitulée *Un français de qualité, c'est bon pour les affaires*, visait à promouvoir les outils linguistiques de l'Office et à rappeler que l'emploi d'une langue de qualité dans les communications d'une organisation est profitable. Cette campagne s'est échelonnée du 7 au 31 mars 2022. Quatre capsules linguistiques, toujours accessibles dans le site Web de l'Office, ont été produites. Elles portent sur les noms d'entreprises, de produits ou de services, sur l'emploi d'un vocabulaire en français, sur la qualité de la langue dans les réseaux sociaux de même que sur les ressources linguistiques de l'Office. La page Web de la campagne a généré 62 495 visites durant la période de la campagne.

Portail de l'examen de français

Depuis le mois de mai 2021, un service d'inscription en ligne à l'examen de français de l'Office est offert par l'entremise d'un portail Web à l'ensemble des candidates et candidats aux 46 ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ). De plus, depuis octobre 2021, les demandes de renouvellement de permis temporaires peuvent également être effectuées en ligne. Ce service a permis l'élimination des formulaires papier et de différentes lettres, de même que l'arrêt des envois postaux. Il a aussi permis une diminution du taux d'absentéisme aux séances d'examen en offrant aux candidates et candidats la possibilité de choisir eux-mêmes la date de leur séance, ou encore de reporter ou d'annuler leur inscription.

Vocabulaires

En 2021-2022, l'Office a produit 14 vocabulaires, dont :

- 11 vocabulaires spécialisés portant sur l'ingénierie, la réalité virtuelle, la sécurité informatique, l'escalade, la médecine, la pharmacie, l'enseignement à distance et le télétravail (nouvelle version), les méthodes agiles, les nouveaux sports olympiques d'été, le biathlon et les sports de glisse sur traîneau;
- 3 vocabulaires destinés aux personnes apprenantes du français, soit 1 sur la pratique professionnelle, 1 sur l'ingénierie et 1 sur le corps humain.

En rendant la terminologie accessible, l'Office contribue à la francisation des secteurs d'activité, particulièrement ceux où le français est le moins utilisé.

Vitrine linguistique

Au début du mois de mars 2022, l'Office a rendu disponible la version bêta de la Vitrine linguistique, une nouvelle plateforme donnant accès à ses outils et services linguistiques au même endroit. Cette plateforme propose un moteur de recherche qui permet aux internautes d'interroger simultanément le *Grand dictionnaire terminologique* et la *Banque de dépannage linguistique* pour trouver facilement les réponses à leurs questions.

Recherche

En 2021 et 2022, l'Office a poursuivi l'avancement de sa programmation de recherche 2019-2023. En date du 31 mars 2022, huit études étaient en cours. Elles portent notamment sur la qualité de la langue française dans l'affichage public, sur la langue d'enseignement, sur l'usage du français dans l'espace public et sur l'utilisation des langues dans les pratiques de consommation des jeunes.

Toponymie

En 2021, la Commission de toponymie a mis en ligne sur son site Web deux nouvelles cartes interactives. Dévoilée le 23 mai 2021 à l'occasion de la Journée nationale des patriotes, la carte *Figures marquantes du mouvement patriote* met en valeur les noms de lieux qui rappellent le souvenir de 12 patriotes du XIX^e siècle dont les écrits, les réalisations ou les actions ont marqué une période décisive de l'histoire du Québec. De plus, pour souligner la fête nationale du Québec, la carte *Premiers ministres du Québec* a été mise en ligne le 22 juin 2021 afin que le public puisse découvrir les noms de lieux qui rappellent le souvenir de 25 anciens premiers ministres québécois décédés et en apprendre davantage sur ces personnes qui ont servi la nation québécoise.

Le 10 novembre 2021, à l'occasion du jour du Souvenir, la Commission a officialisé le nom **Route Léo-Major** pour désigner un tronçon de la route 371, à Québec. Ce tronçon, d'une longueur d'environ 3,4 km, se trouve à proximité de l'entrée principale de la base militaire de Valcartier, qui héberge le Royal 22^e Régiment, dont a fait partie le sergent Léo Major (1921-2008). Il croise la route de la Bravoure, une artère importante dont le nom rend lui-même hommage à l'engagement des militaires. Le sergent Major a servi dans le Régiment de la Chaudière lors de la Deuxième Guerre mondiale et dans le Royal 22^e Régiment lors de la guerre de Corée. Il a libéré seul la ville de Zwolle, aux Pays-Bas, dans la nuit du 13 au 14 avril 1945.

La Commission a également proposé l'attribution du nom **Édifice Marc-André-Bédard** à l'édifice public qui héberge le palais de justice de Québec, à Québec. Marc-André Bédard a été ministre de la Justice de 1976 à 1984 et vice-premier ministre de 1984 à 1985. Il a mené des réformes juridiques majeures, notamment celle concernant l'ajout, dans la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, des interdictions de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle, le handicap ou la grossesse. On lui doit aussi la modernisation du *Code civil du Québec* en ce qui concerne le droit de la famille, qui a notamment établi l'égalité juridique des conjointes et conjoints, la protection de la résidence familiale et l'abolition du statut d'enfant illégitime. Enfin, il a été responsable de la refonte du processus de nomination des juges et de la création du Conseil de la magistrature du Québec. La désignation visant à honorer sa mémoire a été dévoilée le 31 mars 2022 par le ministre de la Justice et ministre responsable de la Langue française, M. Simon Jolin-Barrette, lors d'une cérémonie de commémoration nationale tenue à Saguenay.

2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

Résultats relatifs au plan stratégique

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

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1. Accroître la portée des activités de promotion	1. Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires*	60 %	65 %	22
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles	2. Taux de croissance du nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires	Augmentation de 15 % du nombre de consultations en ligne	262,5 %	23
	3. Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés	64 % des candidats et des candidates	78,5 %	24

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

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	4. Nombre d'activités de diffusion des résultats des études produites par l'Office auprès de ses parties prenantes	9 activités de diffusion	9	25
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	5. Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année	7 %	26
	6. Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises conformes par année	S. O.*	27
	7. Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité	Augmentation de 2 %	2,3 %	28
	8. Pourcentage de contraventions à la <i>Charte de la langue française</i> corrigées sans procédure judiciaire à la suite de la réception d'une plainte	85 % des contraventions corrigées	87,4 %	29

* Cible atteinte dès 2020-2021.

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise	9. Proportion de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives	Minimum de 50 % des candidatures de l'année	53 %	30
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	10. Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement	Au moins 13 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	13,5 %	31

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	11. Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées	85 % de la clientèle ciblée dans l'année	84 %	32
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	12. Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique	12,5 % des services transactionnels	12,5 %	33
9. Accroître les compétences du personnel	13. Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires	90 % du personnel ciblé	96,7 %	34

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

ENJEU 1 : LE FRANÇAIS COMME FACTEUR DÉTERMINANT DE LA COHÉSION SOCIALE

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

OBJECTIF 1 : ACCROÎTRE LA PORTÉE DES ACTIVITÉS DE PROMOTION

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

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

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

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	40 %	45 %	60 %	60 %
Résultats	S. O.	48 %	45 %	65 %	
	S. O.	Atteint	Atteint	Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le programme Le français, au cœur de nos ambitions a été reconduit au printemps 2021. Une nouvelle cible fixée à 60 % a été établie. En 2021-2022, la cible a été dépassée, puisque 11 des 17 projets approuvés touchaient l'un des cinq secteurs prioritaires, ce qui représente une proportion de 65 %.

OBJECTIF 2 : RÉPONDRE À DES BESOINS SPÉCIFIQUES DES CLIENTÈLES

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

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

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

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	5 %	10 %	15 %	20 %
Résultats	S. O.	51,3 %	162 %	262,5 %	
	S. O.	Atteint	Atteint	Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Chaque année, l'Office produit des vocabulaires spécialisés afin de répondre aux besoins terminologiques des différents milieux de travail. La diffusion de ces vocabulaires permet de rendre accessible la terminologie française de divers secteurs d'activité économique, tout particulièrement ceux où le français est le moins utilisé. Ces vocabulaires, dont le contenu est ajouté au *Grand dictionnaire terminologique*, sont accessibles sur le site Web de l'Office et contribuent ainsi à la francisation des entreprises. Une stratégie de promotion et de diffusion des vocabulaires spécialisés a été déployée auprès des ministères, des organismes et des entreprises des différents secteurs d'activité ciblés.

En 2021-2022, six nouveaux vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité prioritaires ont été produits et se sont ajoutés à ceux déjà diffusés. Il s'agit des vocabulaires de la réalité virtuelle, de la sécurité informatique, des méthodes agiles et de la pratique professionnelle, ainsi que de deux vocabulaires de l'ingénierie. L'un des vocabulaires de l'ingénierie ainsi que celui portant sur la pratique professionnelle ont été conçus par l'Office dans le but de soutenir les personnes apprenantes du français. De plus, l'Office a diffusé un outil infographique présentant les principaux termes de la réalité virtuelle et leur définition en vue de favoriser l'implantation de termes français dans les entreprises de ce domaine.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires a augmenté de 262,5 %, passant de 14 676 visites en moyenne à 53 196 au cours du dernier exercice. La grande popularité des vocabulaires portant sur la sécurité informatique, la comptabilité et la réalité virtuelle a eu une influence importante sur le nombre total de consultations. **La cible a donc été atteinte.**

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

L'Office est responsable des examens de français que doivent réussir certaines candidates et certains candidats aux 46 ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec afin de recevoir une attestation de connaissance du français pour obtenir leur droit de pratique.

L'Office produit des vocabulaires destinés à soutenir les candidates et les candidats aux ordres professionnels dans leur préparation à l'examen. Ces outils les aident à mieux maîtriser la terminologie élémentaire de leur profession.

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	32 %	48 %	64 %	80 %
Résultats	S. O. S. O.	32,2 % Atteint	52,4 % Atteint	78,5 % Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le vocabulaire de l'ingénierie a été mis en ligne le 16 mars 2022. Les candidates et candidats de l'Ordre des ingénieurs du Québec représentent une proportion importante de l'ensemble des personnes qui se sont présentées à l'examen au cours de la période de référence, si bien que le résultat obtenu a largement dépassé la cible établie.

En effet, au 31 mars 2022, 78,5 % des candidates et des candidats aux ordres professionnels avaient accès à des vocabulaires diffusés sur le site Web de l'Office. **La cible a donc été atteinte.**

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

OBJECTIF 3 : FOURNIR DE L'INFORMATION SUR LA SITUATION LINGUISTIQUE AU QUÉBEC

Contexte lié à l'objectif : L'Office a le mandat de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec. Pour ce faire, il doit établir, pour une période déterminée, une programmation des études qu'il réalisera, puis effectuer ou faire effectuer les études figurant dans cette programmation. L'Office s'engage aussi à augmenter la diffusion des résultats des études produites par l'organisation afin de renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec dans différents milieux de la sphère publique.

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

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	7	8	9	10
Résultats	S. O. S. O.	29 Atteint	16 Atteint	9 Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, l'Office a réalisé neuf activités de diffusion concernant les résultats de ses études.

Lors de la participation de l'Office aux consultations particulières sur le projet de loi n° 96, intitulé *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, à l'automne 2021, des résultats tirés du *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec* (2019) ont été présentés. Certains de ces résultats ont également été présentés lors de rencontres avec différentes instances : l'Institut de la statistique du Québec, le Secrétariat à la jeunesse du Québec, le Registraire des entreprises du Québec, Statistique Canada, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (projet Francisation Québec), le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur. Enfin, des données ont été présentées aux responsables de la Vitrine statistique sur les jeunes de 15 à 29 ans. **La cible a donc été atteinte.**

OBJECTIF 4 : ACCROÎTRE LE RESPECT DES ENGAGEMENTS ET DES OBLIGATIONS DES CLIENTÈLES EN MATIÈRE DE FRANCISATION

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

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

(**mesure de départ :** 6 363 entreprises certifiées en 2020-2021)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	2 %	2 %	2 %	2 %
Résultats	S. O.	2,1 %	2,3 %	7 %	
	S. O.	Atteint	Atteint	Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

Pour obtenir un certificat de francisation, les entreprises doivent s'inscrire auprès de l'Office, amorcer leur démarche de francisation et faire la démonstration que le français est utilisé dans l'ensemble de leurs pratiques de travail et de leurs pratiques commerciales. Dans le cas contraire, elles doivent adopter un programme de francisation qui vise l'atteinte de la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'organisation. Après l'obtention du certificat, les entreprises doivent remettre à l'Office, tous les trois ans, un rapport dans lequel elles démontrent qu'elles continuent de fonctionner en français.

Au 31 mars 2022, 6 808 entreprises étaient certifiées, ce qui représente une augmentation de 445 entreprises comparativement à l'année précédente. Le taux de croissance est ainsi de 7 %. **La cible a donc été atteinte.**

Dans de nombreux cas, l'Office constate, lors des vérifications menées dans le cadre du processus de francisation, que les entreprises respectent déjà pleinement leurs obligations linguistiques ou n'ont que des ajustements mineurs à apporter pour obtenir leur certificat de francisation. Ainsi, parmi les 6 808 entreprises certifiées, 64 % (4 373) ont obtenu leur certificat sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

Toutefois, pour 36 % des entreprises certifiées (2 435), la situation a été différente. Ces entreprises ont dû élaborer et mener à terme un programme de francisation avant d'obtenir leur certificat de francisation.

Bien que la majorité des entreprises (1 520) aient effectué l'ensemble des corrections requises dans le cadre d'un seul programme, 915 entreprises ont eu besoin de prolongations pour terminer leur programme et obtenir leur certificat de francisation.

Gala des Mérites du français

L'ampleur des efforts investis par les entreprises afin d'assurer la présence du français dans leur milieu de travail et dans leur offre de service varie d'une organisation à l'autre. Ainsi, certaines d'entre elles se démarquent par l'excellence de leurs réalisations en matière linguistique, et l'Office tient à leur rendre hommage par l'entremise des prix remis à l'occasion du Gala des Mérites du français.

En prévision du gala qui s'est tenu en mars 2022, l'Office avait reçu 37 candidatures jugées admissibles. Il a récompensé 9 organisations pour leurs réalisations remarquables en matière de promotion et d'usage du français en leur remettant un Mérite du français au travail, dans le commerce et dans les technologies de l'information.

Indicateur 6 : Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public (taux de conformité défini en 2019-2020)

(mesure de départ : 83,4 %)

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

* Cible atteinte dès 2020-2021.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'Office s'est doté d'un indicateur pour suivre avec attention l'évolution de la conformité de l'affichage commercial des entreprises du Québec. Cet indicateur mesure le taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public extérieur au Québec au 31 mars de l'année financière. L'Office visait une augmentation de 2 % du taux de conformité pour chaque année du plan stratégique, ce qui doit se traduire par un taux de conformité de 88,5 % au 31 mars 2023. Le taux de conformité ayant atteint 90,2 % en 2020-2021, **la cible est donc atteinte.**

Par ailleurs, bien que le taux de conformité de l'affichage public pour l'ensemble du Québec soit de 90,2 %, certaines disparités régionales sont à relever. Si les régions de Laval, de Trois-Rivières et de Québec voient leur taux de conformité s'améliorer, les taux enregistrés dans d'autres régions comme celle de l'île de Montréal ou celle de Sherbrooke stagnent. Enfin, on remarque également une régression dans d'autres régions comme celle de Gatineau ainsi que celles de la Rive-Sud et de la Rive-Nord (Montréal).

Le taux de conformité le plus bas reste celui de l'île de Montréal avec 85,9 %.

Indicateur 7 : Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité (taux de conformité défini en 2021-2022)

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

(mesure de départ : taux de conformité de 73 % en 2020-2021)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	S. O.	Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 %	Augmentation de 2 %
Résultats	S. O.	S. O.	Taux de conformité défini (73 %)	Augmentation de 3,2 %	
	S. O.	S. O.	Atteint	Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Cinquante organismes avaient été ciblés en 2020-2021, et cinquante autres ont été ciblés en 2021-2022. Au 31 mars 2022, la démarche a été effectuée auprès de 85 de ces 100 organismes. Dans les autres cas, notamment les organismes du réseau de la santé et des services sociaux, la crise sanitaire n'a pas permis de réaliser les activités prévues. Le maintien de la conformité à la *Charte* a été constaté dans 64 des 85 organismes dont la situation linguistique a été vérifiée. Le taux de conformité au 31 mars 2022 est donc de 75,3 %, ce qui correspond à une augmentation de 3,2 %. **L'Office a donc atteint sa cible.**

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

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	S. O. S. O.	89,4 % Atteint	85,4 % Atteint	87,4 % Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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

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

En 2021-2022, l'Office visait la correction sans procédure judiciaire de 85 % des contraventions après la réception d'une plainte. Le taux a été de 87,4 %. **La cible a donc été atteinte.**

ENJEU 2 : DES TOPONYMES TÉMOINS DE L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DANS TOUTE SA DIVERSITÉ

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

OBJECTIF 5 : CONTRIBUER À L'ATTRIBUTION DE NOMS REPRÉSENTATIFS DE L'ENSEMBLE DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

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

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

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	Au moins 50 %			
Résultats	S. O.	70 %	66 %	53 %	
	S. O.	Atteint	Atteint	Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En diffusant une proportion minimale de 50 % de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives, qui est publiée sur son site Web, la Commission contribue à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise. Cette banque, qui peut être utilisée par les responsables de la toponymie dans les municipalités, répertorie les noms de personnes ayant joué un rôle significatif à l'échelle locale, régionale ou nationale. Parmi les 30 noms déposés dans la banque en 2021-2022, 16 sont des noms de femmes, soit une proportion de 53 %. **La cible a donc été atteinte.**

Par ailleurs, si, au total, 10,1 % des personnes dont le souvenir est rappelé dans un nom de lieu officiel du Québec sont des femmes, cette proportion augmente maintenant d'année en année grâce, entre autres, aux initiatives de la Commission. Ainsi, en 2021-2022 seulement, 28,3 % des 286 personnes dont le souvenir a été rappelé dans un nom de lieu officiel étaient des femmes, une proportion qui a augmenté de plus de 50 % en 5 ans.

OBJECTIF 6 : METTRE EN VALEUR LE PATRIMOINE TOPONYMIQUE QUÉBÉCOIS

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

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

(mesure de départ : sans objet)

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'officialisation de noms de lieux est l'élément central de la mission de la Commission. Les statistiques qui se rapportent à l'officialisation de noms de lieux autochtones témoignent de l'importance que la Commission accorde au dossier de la toponymie des Premières Nations et des Inuits. La poursuite du travail d'inventaire des toponymes autochtones constitue une priorité. En effet, ces toponymes, de même que leur signification et la raison de leur attribution à des lieux, subsistent souvent dans la seule mémoire des aînées et des aînés. C'est pourquoi la Commission s'est donné comme objectif d'officialiser davantage de noms de lieux autochtones chaque année, de façon à contribuer à la préservation de ce patrimoine immatériel culturel.

Au cours de l'exercice 2021-2022, 183 noms de lieux autochtones ont été officialisés sur un total de 1 359 noms officialisés, soit une proportion de 13,5 %. Plus précisément, la Commission a officialisé 158 noms inuits et 25 noms des Premières Nations. **La cible a donc été atteinte.**

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION EFFICIENTE ET MOBILISÉE VERS UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

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

OBJECTIF 7 : AUGMENTER LA SATISFACTION GLOBALE DES CLIENTÈLES

Contexte lié à l'objectif : Pour mesurer la satisfaction globale des clientèles, l'organisation réalise un sondage auprès de différents groupes chaque année afin de connaître leur degré de satisfaction à l'égard des services de l'Office et de la Commission. Ces groupes sont les entreprises et les organisations visées par les plaintes déposées par des citoyennes et des citoyens, les entreprises inscrites à l'Office, les ministères et les organismes, les membres du Réseau de l'expertise linguistique, les utilisatrices et les utilisateurs des services toponymiques et des services de consultations linguistiques, les candidates et les candidats aux ordres professionnels, ainsi que les organismes qui ont reçu une subvention dans le cadre des programmes d'aide financière pour la promotion du français.

Indicateur 11 : Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées

(**mesure de départ :** 82 %, ce qui correspond à une donnée de référence tirée du sondage réalisé en 2015)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	S. O.	86 %*	87 %**	84 %***	
	S. O.	Atteint	Atteint	Non atteint	

* Marge d'erreur de 3,8 %.

** Marge d'erreur de 2,7 %.

*** Marge d'erreur de 2,7 %.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le taux de satisfaction des clientèles à l'égard de certains services reçus a été mesuré à l'aide d'un sondage réalisé au mois de mars 2022. Pour l'année 2021-2022, ce sondage ciblait les clientèles qui ont utilisé, entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021, l'un des services de l'Office ou de la Commission suivants : les services toponymiques, les services de francisation offerts aux ministères et aux organismes de l'Administration, le service de traitement des plaintes ou le service des consultations linguistiques. Les entreprises et les organisations qui se sont informées au sujet des programmes d'aide financière ou qui ont déposé une demande dans le cadre de l'un de ces programmes, celles qui ont fait une demande d'accès à l'information et celles qui ont eu des interactions avec le personnel responsable de la qualité des services ont également été prises en compte dans le cadre de cet exercice. Notons qu'en 2019-2020, les clientèles ciblées étaient les personnes qui utilisent les outils linguistiques, les personnes qui visitent le site Web de l'Office ainsi que les candidates et les candidats aux ordres professionnels qui doivent passer l'examen de français de l'Office. En 2020-2021, le sondage ciblait les entreprises inscrites à l'Office.

Selon les résultats obtenus, le taux de satisfaction des clientèles ciblées en 2021-2022 a atteint 84 %. Ce taux se situe tout près de la cible globale de 85 %. Il importe de souligner que le résultat de 2021-2022 est plus élevé que celui du précédent sondage réalisé auprès de ces mêmes clientèles en 2015, alors que le taux de satisfaction était de 82 %.

L'Office et la Commission ont donc, au cours des trois années suivant l'adoption de leur engagement stratégique, sondé l'ensemble de leurs clientèles. Ainsi, le taux moyen de satisfaction pour la période 2018-2022 est de 85 %, ce qui correspond à la cible globale qui avait été fixée.

OBJECTIF 8 : POURSUIVRE L'IMPLANTATION DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

Contexte lié à l'objectif : L'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance s'est poursuivie avec les services transactionnels de l'Office. L'organisation s'engage à rendre disponibles en mode numérique, au terme de sa planification stratégique, 25 % des services transactionnels. Cet engagement s'inscrit dans les orientations de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 12 : Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique

(mesure de départ : sans objet)

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

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, la cible fixée était la même que celle de l'année précédente (12,5 %), et celle-ci avait déjà été atteinte avec la mise en ligne du Portail de l'examen de français, rendu accessible aux ordres professionnels et à leurs candidats et candidates le 8 mars 2021. **La cible a donc été atteinte.**

OBJECTIF 9 : ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES DU PERSONNEL

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

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

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

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	S. O. S. O.	95,4 % S. O.	92,4 % Atteint	96,7 % Atteint	

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Les formations intitulées *L'art de la négociation : parvenir à un accord gagnant-gagnant* et *Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques* ont été offertes au personnel visé.

En 2021-2022, 96,7 % du personnel ciblé a été formé. **La cible a donc été atteinte.**

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

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

Renseignements généraux

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	99,6 %	100 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	99,2 %	100 %	100 %

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

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	97,9 %	71,2 %	97,5 %

Services linguistiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Donner suite aux questions terminologiques adressées à un ou une spécialiste du service des consultations terminologiques tarifées	En temps réel ou 1 jour suivant l'appel si une recherche est nécessaire	90 %	100 %	99,8 %	98 %* 100 %**

* En temps réel.

** Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel.

Examens de français pour les candidates et candidats aux ordres professionnels

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Convoquer les candidates et candidats à un examen de français	3 mois suivant une première inscription	90 %	S. O.*	100 %	100 %
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé un examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	99,5 %	99,9 %	100 %
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle	90 %	100 %	99 %	100 %

* Cette cible ne peut plus être calculée parce que l'inscription aux examens se fait dorénavant en ligne et que les candidates et les candidats choisissent eux-mêmes une séance.

Services toponymiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %	99,8 %
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %	100 %	100 %

Qualité des services

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2020-2021	Résultats 2019-2020
Traiter les plaintes et les commentaires adressés à la commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi	15 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %	97,2 %

Initialement, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens comptait 11 engagements. Depuis mai 2021, un portail Web permet aux candidates et candidats de s'inscrire directement en ligne aux examens de français de l'Office. La cible visant à convoquer les candidates et candidats à un examen de français dans un délai de 3 mois suivant une première inscription ne peut donc plus être calculée. En 2021-2022, les 10 autres engagements ont été respectés. Par ailleurs, l'Office a amorcé une révision des engagements contenus dans la déclaration, qu'il terminera au cours de l'année 2022-2023.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

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

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
Office québécois de la langue française	290	301	-11
Commission de toponymie	14	16	-2
Total	304	317	-13

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	277 785 \$	49 450 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7 844 \$	18 667 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	70 320 \$	0 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	22 484 \$	8 473 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	S. O.*	0 \$
Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail	S. O.*	5 957 \$
Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information	S. O.*	25 322 \$
Améliorer les connaissances en matière d'éthique	S. O.*	0 \$
Autres (participer à des colloques, acquérir des connaissances en bureautique et suivre une formation de perfectionnement liée à une tâche)	S. O.*	66 248 \$
Total	378 433 \$	174 117 \$

* L'Office a regroupé certains champs d'activité pour l'année 2021. Ainsi, les champs d'activité « Améliorer les capacités de communication orale et écrite » et « Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail » font désormais partie du champ d'activité « Favoriser le développement des compétences ». De plus, le champ d'activité « Acquérir de nouvelles connaissances technologiques » inclut désormais les activités visant à améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information, et la catégorie « Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière » comprend les activités visant à améliorer les connaissances en matière d'éthique.

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale (%)	1,7	1
Somme allouée par personne (\$)*	1 209	549

* Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et les fonctionnaires.

Nombre moyen de jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	2021	2020
Personnel cadre	1,7	0,9
Personnel professionnel	3,8	1,7
Fonctionnaires	1,9	1,3
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,2	1,6

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

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

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

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

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	20,5	16,9	18,6

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employées et d'employés réguliers ayant pris leur retraite	9	10	11

Régionalisation de 5 000 emplois de l'administration publique

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet ambitieux et porteur pour l'ensemble de l'administration publique québécoise : la régionalisation de 5 000 emplois. Le projet, qui sera réalisé dans un horizon de dix ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2022

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation avant le 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation entre le 1 ^{er} octobre 2018 et le 31 janvier 2022
11	0

L'Office évaluera la possibilité de régionaliser certains postes lors des processus de dotation à venir afin que la cible fixée soit atteinte au 30 septembre 2028.

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (000 \$) [1]	Dépenses prévues au 31 mars 2022* (000 \$) [2]	Dépenses réelles 2020-2021** (000 \$) Source : Comptes publics 2020-2021	Écart (000 \$) [4] = [2] - [3]	Variation (%) [4/3]
Administration	11 577,1	13 634,4	11 346,7	2 287,8	20,2 %
Communication	1 750,0	2 477,7	1 985,7	492,0	24,8 %
Recherche	781,8	1 413,2	1 248,9	164,3	13,2 %
Francisation et partenariats stratégiques	11 842,7	14 528,2	12 520,0	2 008,2	16,0 %
Services linguistiques	3 176,0	3 438,3	3 165,7	272,6	8,6 %
Toponymie	1 155,0	1 172,0	1 075,0	97,0	9 %
Total	30 282,6	36 663,8	31 341,9	5 321,9	17,0 %

* Cela inclut 39,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'avec les mesures de relance de l'économie. Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé des transferts de crédits de 6 381,2 k\$ entre entités du portefeuille de la Justice.

** Cela inclut 81,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En 2021-2022, l'Office a consacré une partie de ses ressources à l'amélioration de son infrastructure technologique et de ses systèmes d'information. Conformément au plan de transformation numérique organisationnel, les travaux effectués au cours de l'exercice visaient à rendre davantage de services accessibles en mode numérique tout en plaçant la clientèle au cœur de leur évolution. Les travaux de modernisation des outils linguistiques en ligne ont permis de faciliter leur utilisation et l'accès à leur contenu. Une plateforme regroupant tous les outils et services linguistiques de l'Office, la Vitrine linguistique, a été développée, et une version bêta est en ligne depuis mars 2022. Des fonctionnalités ajoutées au Portail de l'examen de français permettent aux utilisatrices et aux utilisateurs de gérer leur dossier de manière autonome, et ce, dans un environnement sécuritaire et convivial. Les travaux de développement du système SAFRAN ont commencé. SAFRAN remplacera les deux systèmes utilisés respectivement dans le cadre de la francisation des entreprises et dans celui du traitement des plaintes, tous deux en fin de vie. Cette solution, développée sur une plateforme infonuagique, permettra la gestion intégrée des services aux entreprises. Grâce à un portail transactionnel, elle permettra d'offrir, tant aux entreprises qu'aux citoyennes et citoyens, une meilleure expérience client tout en facilitant le travail du personnel de l'Office.

De plus, l'Office a poursuivi l'optimisation de ses infrastructures technologiques en améliorant sa capacité réseautique pour prendre en charge les services infonuagiques utilisés à ce moment ainsi que ceux qui seront utilisés ultérieurement, et ce, conformément aux orientations gouvernementales. Les enjeux liés à la sécurité de l'information et à la réalité du télétravail ont nécessité l'implantation de mesures de normalisation des équipements et des logiciels utilisés pour sécuriser l'utilisation des ordinateurs portables et des téléphones cellulaires. La téléphonie logicielle a également été implantée pour l'ensemble du personnel, de façon à permettre la réception d'appels téléphoniques en tout lieu. Cette initiative a également permis de diminuer le nombre d'équipements physiques gérés par l'Office.

Enfin, en ce qui concerne la gestion documentaire, la signature numérique a été mise en place de façon à permettre au personnel de l'Office de signer électroniquement n'importe quel document de façon sécuritaire. Depuis la mise en place de la numérisation de substitution au sein de l'organisation, l'Office a également cessé de conserver de l'information en version papier (à l'exception des documents historiques ou patrimoniaux).

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2021-2022

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets*	706,3	219,6
Activités**	353,9	3 726,9
Total	1 060,2	3 946,5

* Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

** Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi*.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Pour l'exercice financier 2021-2022, l'Office a respecté la cible de 579 315 heures rémunérées fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC* transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	34 643	13	34 656	19,0
2. Personnel professionnel	389 299	3 575	392 874	215,1
3. Personnel infirmier	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
4. Personnel enseignant	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
5. Personnel de bureau, techniciennes et techniciens, assimilées et assimilés	139 029	1 150	140 179	76,8
6. Agentes et agents de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Ouvrières et ouvriers, personnel d'entretien et de service	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total 2021-2022	562 971	4 737	567 708	310,9
Total 2020-2021			477 060	261,2

* Équivalents temps complet.

Contrats de service

Dans le tableau ci-dessous, un contractant autre qu'une personne physique peut être une personne morale de droit privé ou une société en nom collectif, en commandite ou en participation.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	11	3 245 169,40 \$
Total	11	3 245 169,40 \$

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
Favoriser les achats responsables	Pourcentage d'achats effectués pour lesquels la responsabilité a été vérifiée (catégories ciblées par le pourcentage : fournitures de bureau, équipements de bureau, fournitures informatiques, équipements informatiques)	80 %	70,3 %	Non atteinte
Favoriser l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employées et employés	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	1 par année	Mise en œuvre de deux moyens : <ul style="list-style-type: none"> présentation des différentes options relatives aux transports actifs et collectifs dans le guide d'accueil au nouveau bureau de Montréal mises à jour dans l'intranet relativement au Programme d'abonnement au transport collectif ainsi qu'aux ententes organisationnelles concernant le transport en commun 	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
Former les membres du comité de développement durable et d'autres personnes ciblées aux principes de développement durable	Date de la formation	31 mars 2022	Formation <i>La Loi sur le développement durable et ses 16 principes</i> , donnée en novembre 2021	Atteinte
Former les membres du comité de développement durable et d'autres personnes ciblées aux principes de développement durable	Pourcentage des membres du comité formés	90 % des membres du comité	100 %	Atteinte
Mettre en valeur les liens existants entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	1 par année	Mise en œuvre d'un moyen : • tenue d'un midi-conférence sur la sobriété numérique en janvier 2022	Atteinte
Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	4 par année	Organisation de sept activités durant l'exercice 2021-2022 : • publication d'une brève dans l'intranet sur le Jour de la Terre (avril 2021) • formation aux principes de développement durable des membres du comité de développement durable (novembre 2021) • publication d'une brève dans l'intranet sur le recyclage des masques (décembre 2021) • installation de boîtes de récupération des masques dans les bureaux (décembre 2021) • tenue d'un midi-conférence sur la sobriété numérique (janvier 2022) • publication d'une brève dans l'intranet sur la sobriété numérique (février 2022) • mise à jour de la page intranet consacrée au développement durable (mars 2021)	Atteinte

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	1 par année	Mise en œuvre de deux moyens : <ul style="list-style-type: none"> • publication de huit vocabulaires, touchant la sécurité informatique, la réalité virtuelle, l'ingénierie, la médecine, la pharmacie, le corps humain, le télétravail et l'enseignement à distance • financement de trois projets de vocabulaires touchant les domaines scientifiques et techniques et produits par des partenaires de l'Office, qui ont reçu une aide financière à cette fin 	Atteinte

Actions additionnelles qui n'étaient pas inscrites dans le Plan d'action de développement durable 2021-2022 :

- Mise en place du Portail de l'examen de français, qui offre un service d'inscription en ligne à l'examen de français de l'Office, ce qui a permis d'éviter l'impression de milliers de formulaires et de lettres, ainsi que de mettre fin aux envois postaux;
- Instauration d'une procédure de numérisation, ce qui a permis de mettre un terme à la conservation de l'information en version papier;
- Établissement d'une signature numérique, ce qui permet au personnel de signer et de conserver électroniquement des documents officiels transmis à l'externe, des documents à portée juridique et des documents qui requièrent la signature d'un tiers.

Réponses aux recommandations de la ou du commissaire au développement durable

Nom et année du rapport de la ou du commissaire au développement durable	Recommandations de la ou du commissaire au développement durable	Mesures prises à la suite des recommandations
S. O.	S. O.	S. O.

4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

L'Office n'a reçu aucune divulgation au cours de l'exercice 2021-2022 et n'avait ni divulgation à traiter ni communication de renseignements à effectuer en application du premier alinéa de l'article 23 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

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

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2021-2022	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Le nombre de divulgations reçues par la ou le responsable du suivi des divulgations*	0		
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)**		0	
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. Les motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), à l'exception de ceux auxquels il a été mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	0
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	0
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	0
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	0
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	0
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		0	0
5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par la ou le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			0
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23***	0	0	0

* Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgatrices et de divulgateurs.

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

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

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier	
267	

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022*

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
21	30	7	6

* Les données sont tirées du bilan de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 24 mars 2022).

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022*

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	21	9	0	0	1	10	47,6
Occasionnel	30	15	0	0	1	15	50,0
Étudiant	7	1	0	0	0	1	14,3
Stagiaire	6	2	0	0	0	2	33,3

* Les données sont tirées du bilan de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 24 mars 2022).

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

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021*	2019-2020*
Régulier (%)	47,6	50,0	23,8
Occasionnel (%)	50,0	28,3	33,3
Étudiant (%)	14,3	28,6	29,4
Stagiaire (%)	33,3	S. O.	S. O.

* Les données sont tirées du bilan de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 24 mars 2022). Les données des exercices 2019-2020 et 2020-2021 sont tirées de ce même bilan et peuvent être différentes de celles publiées dans le précédent rapport annuel de l'Office.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)
Anglophones	2	0,7	3	1,1	2	0,9
Autochtones	0	S. O.	2	0,8	1	0,4
Personnes handicapées	4	1,5	3	1,1	3	1,3

Rappel de la cible de représentativité

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

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année*

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)
MVE Montréal/Laval	74	36,3	66	32,0	45	27,4
MVE Outaouais/Montérégie	0	S. O.	2	25,0	0	0
MVE Estrie/ Lanaudière/ Laurentides	1	50,0	1	50,0	1	50,0
MVE Capitale-Nationale	7	8,6	5	5,6	3	4,4
MVE Autres régions	2	28,6	2	25,0	1	14,3

* Les données sont tirées du bilan de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 24 mars 2022).

Rappel des cibles de représentativité

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022*

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	17,7

* Les données sont tirées du bilan de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi des membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données au 24 mars 2022).

Rappel de la cible de représentativité

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

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	21	30	7	6	64
Nombre de femmes embauchées	16	9	2	3	30
Taux d'embauche des femmes (%)	76,2	30,0	28,6	50,0	46,9

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	18	187	42	19	S. O.	S. O.	267
Nombre total de femmes	13	117	27	13	S. O.	S. O.	171
Taux de représentativité des femmes (%)	73,7	62,6	64,3	68,4	S. O.	S. O.	64,0

* Le personnel professionnel inclut les avocates et les avocats, les notaires ainsi que les conseillères et les conseillers en gestion des ressources humaines.

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

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

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
0	0	0

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

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles*

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Achat et installation d'un comptoir d'accueil comportant une section accessible aux personnes handicapées à la réception du bureau de Montréal	Personnes handicapées	Personnes handicapées se présentant au bureau de Montréal
Installation d'une affiche et d'une sonnette facilitant l'accès à l'accueil des personnes handicapées au bureau de Québec	Personnes handicapées	Personnes handicapées se présentant au bureau de Québec
Publication d'une brève annonçant le dépôt du bilan annuel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur les sites intranet et Web de l'Office	Personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office
Diffusion d'une publication sur les pages de réseaux sociaux de l'Office (Facebook et LinkedIn) annonçant l'hébergement des principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées sur le site Web officiel du gouvernement du Québec	Personnes handicapées	Citoyennes utilisatrices et citoyens utilisateurs des réseaux sociaux (2 416 personnes ont vu la publication, soit 1 450 sur Facebook et 966 sur LinkedIn)
Publication dans l'intranet d'une brève soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office
Publication dans l'intranet d'une brève dans le cadre de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	Membres des minorités visibles et ethniques	Tout le personnel de l'Office
Diffusion d'une publication sur une page de réseau social de l'Office (LinkedIn) soulignant la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Citoyennes utilisatrices et citoyens utilisateurs des réseaux sociaux (1 144 personnes ont vu la publication sur LinkedIn)
Publication dans l'intranet d'une brève soulignant la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel de l'Office
Embauche d'une personne en vertu de la mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques	Membres des minorités visibles et ethniques	Une personne admissible à la mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques
Participation à une formation sur le recrutement plus inclusif, favorisant l'embauche de personnes en situation de handicap	Personnes handicapées	Une conseillère en ressources humaines de l'Office
Signification d'attentes aux gestionnaires de l'Office concernant la sensibilisation du personnel au racisme et aux réalités autochtones	Membres des minorités visibles et ethniques	Dix-neuf gestionnaires de l'Office

* Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS

En ce qui concerne les membres de l'Office, il n'y a eu aucun cas de manquement constaté ou traité durant l'année 2021-2022.

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française¹

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

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

Discrétion

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

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

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

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

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

Relations avec le public

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

Neutralité

7. La ou le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir indépendamment de toute considération politique partisane et indépendamment de tout groupe de pression.
8. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

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

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

10. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui a nommé ou désigné cette personne la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. La présidente ou le président peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif si elle ou il y est autorisé par la secrétaire générale ou le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. La ou le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De même, les présidentes ou présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la *Charte*².

Activités politiques

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

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

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

Après-mandat

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

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

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

Mesures d'application

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

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

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

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

Numéro de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

En ce qui concerne les membres de la Commission, il n'y a eu aucun cas de manquement constaté ou traité durant l'année 2021-2022.

Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie³

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

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

Discrétion

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

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

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

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

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

Relations avec le public

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

Neutralité

7. La ou le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans ainsi que de tout groupe de pression.
8. La présidente ou le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

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

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

10. La présidente ou le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui a nommé ou désigné cette personne la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. La présidente ou le président peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif si elle ou il y est autorisé par la secrétaire générale ou le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. La ou le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Activités politiques

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

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

Après-mandat

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

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

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

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

Mesures d'application

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

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

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

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

Numéro de résolution : 289.7.1

Date : 13 mai 2016

4.6 ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Allègement réglementaire

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* constitue une réforme majeure de la *Charte de la langue française*. Elle vient renforcer le champ d'action de l'Office et lui permet d'étendre la portée de ses actions d'accompagnement auprès des entreprises, tout spécialement en ce qui a trait à la francisation, ainsi que la portée de ses interventions auprès de l'Administration dans le cadre du nouveau processus de conformité.

L'une des mesures importantes de la loi est l'obligation, pour les entreprises employant de 25 à 49 personnes, de s'inscrire à l'Office. Comme le font déjà les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, ces entreprises devront entamer une démarche de francisation et démontrer qu'elles généralisent l'utilisation du français dans l'ensemble de leurs activités. Comme première action d'allègement réglementaire, l'Office a prévu une période de transition afin d'aider ces entreprises à s'adapter graduellement à leurs nouvelles obligations.

Cette mesure augmentera de façon importante le nombre d'entreprises inscrites à l'Office. L'Office mène donc en parallèle des travaux d'amélioration de ses pratiques administratives afin de veiller à toujours mieux accompagner l'ensemble des entreprises.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* renforce aussi l'importance de tenir les personnes plaignantes informées du traitement de leur plainte et précise les informations que celles-ci pourront obtenir. Ces modifications s'inscrivent dans la continuité des pratiques actuelles de l'Office. En effet, après avoir consulté ses partenaires, l'Office a revu récemment l'ensemble de son processus de traitement des plaintes et a mis en place une série de mesures, dont une assistance pour faciliter le dépôt d'une plainte. Il continuera d'informer du résultat du traitement de sa plainte, verbalement ou par écrit, toute personne plaignante qui s'est identifiée.

Allègement administratif

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

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

Au cours de l'exercice 2021-2022, l'Office a continué d'appliquer un système de priorisation et de traitement différencié des dossiers de francisation basé sur la gestion des risques en matière linguistique. Les mesures d'allègement du processus de francisation, qui s'adressent aux entreprises exerçant un contrôle sur certaines activités des commerces associés à leur enseigne et ayant démontré, au cours des années, leur engagement en matière d'utilisation du français et de respect de la *Charte de la langue française*, demeurent accessibles pour les entreprises qui le souhaitent. Cette approche permet d'optimiser l'utilisation des ressources pour rendre les interventions plus efficaces et orienter les efforts en fonction des priorités et des répercussions sur la francisation.

4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	
	269

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	256	0	0
21 à 30 jours	11	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	267	2	0

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

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	250	1	0	S. O.
Partiellement acceptée	11	1	0	Art. 23, 24, 28(2°), 28(3°), 28(5°), 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>
Refusée (entièrement)	5	0	0	Art. 23, 24, 28(2°), 28(3°), 28(5°), 37 et 38 de la <i>Loi sur l'accès</i>
Autres	1	0	0	Réponse en commission parlementaire

Mesures d'accommodement et avis de révision

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

4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous une ou un mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Plus de cinquante
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de ces rencontres.	Deux rencontres
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel la ou le mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de capsules informatives dans l'intranet • Envoi d'un courriel signé par la mandataire pour rappeler l'importance de la politique linguistique institutionnelle (PLI) et le caractère obligatoire de la formation destinée au personnel • Diffusion de la liste des membres du comité et de l'adresse courriel du comité dans la page intranet de la PLI • Bonification de la présentation du rôle de la mandataire et du comité dans la page intranet de la PLI

Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles.</p>	<p>Oui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation en ligne obligatoire pour tout le personnel • Publication de brèves sur des difficultés linguistiques fréquemment rencontrées par le personnel • Bonification et mise à jour de la page intranet de la politique linguistique institutionnelle (PLI) • Diffusion de capsules informatives dans l'intranet pour faire connaître les directives de la PLI • Diffusion ciblée de la PLI auprès des membres du personnel nouvellement embauchés, au moyen de la trousse d'accueil transmise par la Direction des ressources humaines et de l'administration
<p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?</p>	

4.9 SUIVI DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE GOUVERNEMENTALE DANS L'ADMINISTRATION

Chaque année, l'Office fait état de l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et organismes gouvernementaux dans leur rapport annuel respectif. En 2021-2022, l'Office a examiné les rapports annuels 2020-2021 de 105 des 116 ministères et organismes⁴ du gouvernement tenus de faire état de l'application de leur politique linguistique institutionnelle.

Conformément aux articles 27 et 28 de la politique linguistique gouvernementale, les ministères et organismes gouvernementaux élaborent leur politique linguistique et la révisent au moins tous les cinq ans. Pour ce faire, ils obtiennent l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. En 2020-2021, 90,5 % des 105 ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient une politique linguistique approuvée. Cela représente une hausse de 5,5 points de pourcentage par rapport à 2019-2020. Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, 80 % des 105 ministères et organismes gouvernementaux ont déclaré qu'ils avaient une ou un mandataire en 2020-2021. De plus, 77,1 % des 83 ministères et organismes gouvernementaux tenus de former un comité permanent relevant de la ou du mandataire ont déclaré qu'un tel comité existait. Finalement, 58,1 % des 105 ministères et organismes gouvernementaux dont le rapport annuel a fait l'objet d'un examen ont indiqué qu'ils avaient pris des mesures pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne.

Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et organismes pour les années financières 2019-2020 et 2020-2021*

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Existence d'une ou d'un mandataire	74 %	80 %	3 %	1 %	24 %	18 %	114	105
Existence d'un comité permanent	77 %	77 %	9 %	10 %	14 %	13 %	85	83
Politique linguistique adoptée	85 %	91 %	4 %	4 %	11 %	5 %	114	105
Politique linguistique révisée depuis son adoption	40 %	48 %	49 %	44 %	11 %	7 %	97	95
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne	54 %	58 %	31 %	22 %	16 %	20 %	114	105

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

4. En tout, 11 organismes gouvernementaux n'avaient pas déposé de rapport annuel 2020-2021 au moment de l'examen ou ne pouvaient être inclus dans l'échantillon parce qu'ils n'avaient pas fait état de leur politique linguistique ou parce que leurs résultats étaient intégrés dans le rapport annuel d'un ministère ou d'un autre organisme gouvernemental.

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

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). De plus, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, l'Office participe aux travaux de révision des standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information et des communications (TIC). L'Office enrichit également en continu le *Grand dictionnaire terminologique* de termes français liés à de nombreux domaines spécialisés, et plus particulièrement au domaine des TIC. En 2021-2022, il a publié trois vocabulaires thématiques relatifs aux TIC : un portant sur l'enseignement à distance et le télétravail (nouvelle version), un sur la sécurité informatique et un sur la réalité virtuelle. L'Office a également diffusé un outil infographique présentant les principaux termes de la réalité virtuelle ainsi que leur définition. Au total, l'Office a créé ou mis à jour 358 fiches terminologiques liées aux TIC.

4.10 RENOUELEMENT D'UN PERMIS TEMPORAIRE

En vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française*, les ordres professionnels peuvent délivrer un permis temporaire aux personnes de l'extérieur du Québec ayant également obtenu le droit d'exercer leur profession à l'extérieur du Québec. Les ordres professionnels ont le pouvoir de délivrer le premier permis temporaire à leurs candidates et candidats. Ce permis, d'une durée d'au plus un an, n'est renouvelable que trois fois avec l'autorisation de l'Office si l'intérêt public le justifie et si la personne s'est présentée à l'examen de français au moins une fois dans l'année. Les personnes qui ont droit au permis temporaire disposent donc d'une période continue pour acquérir une connaissance appropriée du français tout en ayant accès à un emploi dans leur domaine professionnel.

Au cours de la période 2021-2022, 575 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 503 de ces demandes ont été autorisées et 42 n'ont pas été traitées parce que les candidates et les candidats avaient reçu un permis permanent d'exercer leur profession au Québec à la suite de la réussite de l'examen de français. Par ailleurs, une demande de renouvellement a été refusée parce que la période continue de quatre ans à partir de la date de délivrance du permis initial était dépassée. En outre, une demande a été retirée par un ordre au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2022, 17 demandes étaient en cours de traitement.

Les ordres professionnels peuvent également, avec l'autorisation de l'Office, délivrer un permis restrictif dans les cas où l'intérêt public le justifie. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne traite pas avec le public. En 2021-2022, les trois demandes de ce type transmises à l'Office ont été autorisées.

4.11 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Égalité entre les femmes et les hommes

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

Toponymie

Dans son Plan stratégique 2018-2023, la Commission s'est engagée à contribuer à l'augmentation de la présence des noms de femmes dans la toponymie officielle dans le respect des compétences en matière de toponymie de ses partenaires, dont les municipalités au premier chef. Pour ce faire, elle a mis en ligne, en mars 2020, la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives, dans laquelle ses partenaires peuvent maintenant puiser des idées de noms de personnes quand ils ont à nommer des lieux. Chaque année, la proportion de candidatures féminines déposées dans cette banque est, au minimum, de 50 % (objectif 5 du plan stratégique). En 2021-2022, 53 % des noms ajoutés à la banque étaient des noms de femmes.

De plus, en 2021-2022, à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, la Commission a bonifié sa carte interactive *Femmes remarquables du Québec* en y ajoutant 50 figures féminines dont le souvenir est rappelé dans des noms de lieux québécois. Cette carte présente maintenant plus de 500 noms de lieux officiels, honorant 100 femmes au total, et contribue ainsi à mettre en valeur l'apport de celles-ci au développement de la société québécoise et à accroître leur visibilité.

Rédaction épïcène

Depuis de nombreuses années déjà, l'Office promeut la rédaction épïcène. Cette pratique d'écriture réunit divers procédés permettant de rendre les textes plus inclusifs et d'assurer ainsi un équilibre dans la représentation des femmes et des hommes. Les divers outils et services offerts par l'Office répondent aux besoins de la population à ce sujet. La *Banque de dépannage linguistique* consacre une section complète à la féminisation et à la rédaction épïcène, qui comporte notamment un aide-mémoire résumant les procédés recommandés. Dans son site Web, l'Office propose également une autoformation avec exercices, qui a été téléchargée plus de 1 600 fois au cours de l'année. L'Office a en outre répondu favorablement à de nombreuses demandes de formation. En 2021-2022, 12 séances ont été offertes au personnel de divers organismes. Un webinaire a également été présenté au grand public.

4.12 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

En 2021-2022, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics.

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

Au 31 mars 2022, des travaux étaient en cours pour établir un premier coût de revient par activité en 2022-2023.

ANNEXE I

PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

Le programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions vise à promouvoir l'utilisation du français dans l'espace public et les milieux de travail québécois ainsi qu'à susciter l'utilisation et la maîtrise d'une terminologie française appropriée aux différents domaines d'activité au Québec. Il s'adresse aux entreprises et aux organisations engagées dans la promotion du français et contribuant à sa vitalité.

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

Lancé pour une période de quatre ans en 2017, le programme a été reconduit le 1^{er} avril 2021 pour trois ans, soit jusqu'au 31 mars 2024.

L'enveloppe pour l'exercice financier 2021-2022 était de 3 800 000 \$.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2022 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2021-2022	Somme versée en 2021-2022
Association professionnelle des designers d'intérieur du Québec	06	131 097 \$*	45 884 \$
Bureau du cinéma et de la télévision du Québec	06	250 942 \$*	87 830 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	300 000 \$*	90 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	375 000 \$*	112 500 \$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville	15	100 859 \$	60 515 \$
Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec	16	374 989 \$*	131 246 \$
Conseil canadien du commerce de détail	06	105 750 \$	53 466 \$
Conseil du patronat du Québec	06	125 000 \$	75 000 \$
Divertissements Gameloft	06	300 000 \$*	105 000 \$
Groupe ELISO	05	50 000 \$	30 000 \$
Impératif français	07	125 000 \$	75 000 \$
Québec numérique	03	176 270 \$	96 949 \$
Québec numérique	03	177 689 \$	97 729 \$
Studio Affordance inc.	06	247 688 \$	111 460 \$
Université Concordia	06	300 000 \$*	105 000 \$
Université de Montréal	06	200 000 \$	0 \$
Université de Montréal	06	125 000 \$	0 \$
Total		3 465 284 \$	1 277 579 \$
Total des versements faits en 2021-2022 relativement aux projets autorisés en 2018-2019, en 2019-2020 et en 2020-2021		S. O.	2 484 014 \$
Total des versements faits en 2021-2022		S. O.	3 761 593 \$

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

Programme de soutien aux partenariats en francisation

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

Le programme a pris fin le 31 mars 2021 et a été reconduit le 1^{er} avril 2021 pour trois ans, soit jusqu'au 31 mars 2024.

L'enveloppe annuelle de 275 000 \$ attribuée à ce programme a été bonifiée de 12 500 \$ en 2021-2022 pour atteindre 287 500 \$. Le programme soutient des projets d'une durée maximale d'un an dont le coût de réalisation peut s'élever jusqu'à un maximum de 49 000 \$.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2022 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2021-2022	Somme versée en 2021-2022
Corporation de l'École des hautes études commerciales	06	49 000 \$	32 000 \$
Entreprise éducative RM	06	47 532 \$	28 520 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	35 000 \$	21 000 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	49 000 \$	29 400 \$
Fondation Paul Gérin-Lajoie pour la coopération internationale	06	48 510 \$	32 000 \$
Réseau Action TI	06	30 055 \$	20 636 \$
Réseau Québec-France/Francophonie	05	39 930 \$	23 958 \$
Société nationale de l'Estrie	05	49 000 \$	24 500 \$
Total		348 027 \$	212 014 \$
Total des versements faits en 2021-2022 relativement aux projets autorisés en 2020-2021		S. O.	75 486 \$
Total des versements faits en 2021-2022		S. O.	287 500 \$

ANNEXE II

INDICATEURS ET CIBLES DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 RETIRÉS

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

Par ailleurs, il est à noter que, dans le cadre de l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance, certaines activités organisationnelles, comme la gestion documentaire et la gestion des risques, continuent de faire l'objet de plans d'action internes. Ces bonnes pratiques font partie de la reddition de comptes annuelle demandée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cette reddition de comptes est fondée sur le principe de la gestion axée sur les résultats et elle est établie à partir des réponses fournies au questionnaire transmis par le Secrétariat du Conseil du trésor qui porte sur l'application de la *Loi sur l'administration publique*.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022
1. Accroître la portée des activités de promotion	Francofête : nombre d'abonnés et d'abonnées dans les médias sociaux	Augmentation de 16 %
	Francofête : nombre de publications dans les médias sociaux	Augmentation de 16 %
	Francofête : nombre de visiteurs uniques du site Web	Augmentation de 16 %
	Mérites du français : nombre de candidatures reçues	Augmentation de 8 %
	Toponymes coups de cœur : nombre de mentions dans les médias	Augmentation de 25 %
	Date d'adoption d'un plan de sensibilisation et de promotion en matière de francisation auprès des instances de l'Administration	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions en matière de francisation prévues au plan de sensibilisation et de promotion auprès des instances de l'Administration	75 %
	Cote moyenne obtenue pour mesurer les retombées prévisibles des projets acceptés dans le cadre du Programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021	S. O.
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles	Nombre de termes traités pour lesquels le système n'a trouvé aucune réponse	100
	Nombre de nouveaux vocabulaires électroniques produits	1
	Pourcentage d'ordres professionnels pour lesquels de nouveaux examens sont disponibles	S. O.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022
3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	Nombre d'études produites	3
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	Pourcentage d'entreprises qui ont été certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation	Augmentation de 4 %
	Pourcentage de dossiers de plainte corrigés à la demande de l'Office	80 %

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022
5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise	Nombre de désignations toponymiques commémoratives	2
	Pourcentage de toponymes officialisés rappelant des femmes	Augmentation de 20 %
	Nombre de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission	200
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	Nombre de noms autochtones traditionnels ajoutés à la <i>Banque de noms de lieux du Québec</i>	250
	Nombre de nouvelles notes sur l'origine et la signification des noms de lieux	300

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	Date de dépôt d'une stratégie visant l'amélioration des services auprès de la clientèle	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues à la stratégie visant l'amélioration des services	60 %
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	Date d'adoption d'une politique relative à la gestion des risques	S. O.
	Date d'adoption d'un plan d'atténuation des risques	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan d'atténuation des risques	75 %
	Date d'adoption d'un plan de classement révisé	S. O.
	Date d'adoption d'un plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	S. O.
	Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	75 %
	Date de réalisation du coût de revient pour deux programmes	Pour le programme de francisation de l'Administration, au plus tard le 31 mars 2022
9. Accroître les compétences du personnel	Pourcentage du personnel ciblé qui est formé en matière de service à la clientèle	100 %
	Pourcentage de départs planifiés où un transfert de connaissances a été fait	100 %
	Pourcentage de postes à risque pour lesquels des mesures de relève ont été élaborées	100 %

