

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

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

31^e étage, bureau 3100

800, rue du Square-Victoria

Montréal (Québec) H3C 0B4

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 – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-95570-2

ISBN version électronique : 978-2-550-95571-9

© Gouvernement du Québec, 2023

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

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1^{er} étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

Je vous présente le *Rapport annuel 2022-2023* 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 2023.

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 la Présidente, l'assurance de ma considération respectueuse.

Le ministre de la Langue française,

A handwritten signature in black ink, reading "Jean-François Roberge". The signature is fluid and cursive, with the first name and last name clearly distinguishable.

Jean-François Roberge

Québec, septembre 2023

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 2022-2023* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2023. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie.

Le *Rapport annuel 2022-2023* 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, août 2023

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel 2022-2023* 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 2022-2023* décrit fidèlement la mission et les mandats de notre organisme, ainsi que les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats obtenus en 2022-2023, 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 2023.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau

Montréal, août 2023

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Madame Ginette Galarneau
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
31^e étage, bureau 3100
800, rue du Square-Victoria
Montréal (Québec) H3C 0B4

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 2022-2023* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2023.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité, à la préparation et à la divulgation des données et des explications contenues dans le *Rapport annuel 2022-2023* 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 2022-2023* de l'Office, y compris ceux qui sont liés aux réalisations de la Commission, paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Mathieu Bourgault
Montréal, août 2023

TABLE DES MATIÈRES

MEMBRES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE	1
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	7
1. L'ORGANISATION	9
1.1 L'organisation en bref	9
1.2 Faits saillants	12
2. LES RÉSULTATS	17
2.1 Plan stratégique	17
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	33
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	35
3.1 Utilisation des ressources humaines	35
3.2 Utilisation des ressources financières	38
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	39
4. AUTRES EXIGENCES	41
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	41
4.2 Développement durable	42
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	45
4.4 Accès à l'égalité en emploi	46
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	51
4.6 Allègement réglementaire et administratif	59
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	60
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	61
4.9 Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration	63
4.10 Renouvellement d'un permis temporaire	64
4.11 Permis délivrés par les ordres professionnels et autorisations spéciales accordées	65
4.12 Égalité entre les femmes et les hommes	67
4.13 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

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 ou le sous-ministre de la Langue française 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.

Au 31 mars 2023, 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 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.



De gauche à droite : M^{me} Juliette Champagne, M^{me} Tania Longpré, M. Denis Bolduc, M^{me} Ginette Galarneau, M^e François Côté, M^{me} Chantal Gagnon, M. Frédéric Verreault et M. Alain Bélanger.

Au cours de l'exercice 2022-2023, les membres de l'Office ont tenu 9 réunions et ont été saisis de 636 dossiers en matière de francisation des entreprises et de conformité de l'Administration. 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 la conformité 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 institués 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 29 avis de recommandation de nature terminologique publiés à la *Gazette officielle du Québec* dans les domaines de la gestion de projet, de la sécurité informatique, des élections, du développement logiciel, de l'industrie du cannabis et de la postproduction. Les travaux du comité ont également conduit au retrait de 3 avis désuets.

Au 31 mars 2023, 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^{me} Maryse Gagnon Ouellet, membre depuis le 17 février 2020;
- M^{me} Annie Galarneau, membre depuis le 29 avril 2022.

Le Comité de suivi de la situation linguistique, quant à lui, 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 2023, 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^{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 2023, la Commission était composée de :

- M^{me} Ginette Galarneau, présidente de la Commission depuis le 11 février 2019;
- M^{me} Joanne A. Burgess, membre dont le mandat a été renouvelé le 1^{er} juin 2022;
- M. Éric Bédard, membre depuis le 11 mai 2022;
- M. Denys Delâge, membre dont le mandat a été renouvelé le 1^{er} juin 2022;
- M. Jean-Marie Dubois, membre dont le mandat a été renouvelé le 1^{er} juin 2022;
- M. Gilles Laporte, membre depuis le 1^{er} juin 2022;
- M^{me} Marie Thériault, membre dont le mandat a été renouvelé le 1^{er} juin 2022.



De gauche à droite : M. Éric Bédard, M^{me} Marie Thériault, M. Gilles Laporte, M^{me} Joanne A. Burgess, M. Jean-Marie Dubois, M^{me} Ginette Galarneau et M. Denys Delâge.

Au cours de l'exercice 2022-2023, les membres de la Commission se sont réunis à six reprises. Les membres de la Commission ont pour principale fonction d'officialiser les noms de lieux et de fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer ou renommer les lieux géographiques. De plus, la Commission établit et normalise la terminologie géographique en collaboration avec la Direction de l'expertise linguistique de l'Office.

En 2022-2023, la Commission a officialisé 1 433 noms de lieux, dont 782 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2023, la *Banque de noms de lieux du Québec* contenait 247 128 noms officiels, dont 115 806 odonymes.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel 2022-2023* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut également les réalisations de la Commission de toponymie.

Une fois de plus, le bilan fort positif et les excellents résultats présentés dans le rapport annuel témoignent de l'expertise de l'organisation et de son engagement dans l'accomplissement de sa mission.

L'année 2022-2023 a été marquée par la sanction de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, le 1^{er} juin 2022, et la mise en œuvre par l'Office de nombreuses actions en vue de l'application des nouvelles mesures en découlant.

Soucieux d'accompagner et d'outiller ses différentes clientèles, l'Office a déployé plusieurs moyens de communication portant sur ce sujet dès le mois de juin 2022 et tout au long de l'année. Il a mis en œuvre une stratégie d'information auprès des entreprises, entre autres, en offrant des séances sur les changements législatifs afin d'aider celles-ci à bien comprendre leurs nouvelles obligations en matière de francisation. Ces séances ont rassemblé plus de 850 personnes représentant des entreprises ou des regroupements d'affaires.

Sur le plan de la francisation, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office a connu durant la dernière année une hausse exceptionnelle. En effet, 9 698 entreprises étaient inscrites à l'Office au 31 mars 2023, soit 10,1 % de plus que l'année précédente. L'approche personnalisée de l'Office a d'ailleurs porté ses fruits puisque près de 98 % des entreprises de compétence fédérale qui devaient s'inscrire à l'Office s'étaient acquittées de cette obligation au 31 mars 2023. De plus, entre le 1^{er} juin 2022 et le 31 mars 2023, 290 entreprises employant de 25 à 49 personnes se sont inscrites à l'Office et ont amorcé une démarche de francisation, même si elles avaient jusqu'au 1^{er} juin 2025 pour le faire.

Pour une deuxième année consécutive, l'Office a reçu un nombre record de plaintes concernant un possible manquement à la *Charte de la langue française*. Il a enregistré 6 884 plaintes, ce qui représente une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente et de 145 % en 5 ans. Il s'agit du volume de plaintes reçues le plus élevé depuis les 15 dernières années. Reflets des principales préoccupations des Québécoises et des Québécois, les motifs de plainte les plus fréquents étaient la langue de service (34 %), la langue des sites Web (22 %) et la langue de l'affichage public (17 %).

Au cours de l'année, l'Office a publié trois études. Celles-ci portaient sur le revenu d'emploi selon les langues utilisées au travail, la langue de consommation des jeunes et la qualité du français dans l'affichage au Québec. L'Office a également produit deux feuillets présentant les données du recensement de 2021 sur la langue parlée à la maison et la langue utilisée au travail dans les régions du Québec.

En matière de promotion de la langue française, l'Office a lancé officiellement la Vitrine linguistique, une plateforme regroupant ses outils et services linguistiques, et a mené une campagne pour la faire connaître et pour encourager les entreprises à employer une langue de qualité dans leurs communications. De plus, pour une deuxième année, il a déployé une campagne intitulée *Partage ton français* auprès des jeunes afin de les sensibiliser à l'importance d'utiliser le français dans les réseaux sociaux. Cela, c'est sans compter tous les autres projets de l'Office qui valorisent la langue française, comme le Concours de créativité lexicale, les Mérites du français, la Francofête et les nouveaux vocabulaires thématiques qui ont été produits, pour ne nommer que ceux-là.

Quant à la Commission de toponymie, à l'occasion de la Journée nationale des peuples autochtones, elle a diffusé la carte interactive *Éléments du patrimoine toponymique autochtone du Québec*, qui met en lumière quelque 100 noms de lieux abénakis, innus, naskapis et wendat particulièrement significatifs. Cette quatrième carte interactive s'ajoutait aux cartes *Femmes remarquables du Québec*, *Figures marquantes du mouvement patriote* et *Premiers ministres du Québec*.

Dans un contexte où ses activités sont en croissance et continueront de l'être avec l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions de la *Charte* d'ici 2025, l'Office est d'autant plus fier de souligner ses résultats remarquables et l'atteinte de toutes les cibles de son plan stratégique et de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il a démontré, encore cette année, qu'il a une solide expérience et l'expertise pour mener à bien sa mission et accompagner les entreprises dans l'accomplissement de leurs obligations, veillant ainsi à l'application de la *Charte* et au respect des droits linguistiques des Québécois et des Québécoises.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau

Montréal, août 2023

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

Mission

Office québécois de la langue française

S'assurer du respect de la *Charte de la langue française*, notamment de la mise en œuvre des mesures de francisation des entreprises et des programmes de conformité de l'Administration, pour que le français soit la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires, promouvoir l'usage et la qualité de la langue française, et surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec.

Commission de toponymie

S'assurer que le territoire du Québec est nommé avec justesse pour permettre le déplacement efficace des personnes et des biens, et inventorier, officialiser, diffuser et mettre en valeur les noms de lieux.

Clientèle

La clientèle est constituée de l'ensemble des Québécoises et 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

Le dossier linguistique au Québec a continué d'occuper une place prépondérante au cours de la dernière année alors que les données récentes sur l'évolution de la situation linguistique démontrent un déclin du français au Québec dans plusieurs sphères, notamment au travail. Pour protéger la langue française et contribuer à en freiner le recul, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a été sanctionnée le 1^{er} juin 2022. À la suite de son entrée en vigueur, l'Office a mis en place de nombreuses actions afin de veiller à son application et d'informer les entreprises, l'Administration et la population au sujet des changements apportés à la *Charte de la langue française* et des nouvelles obligations en découlant.

Les nouvelles dispositions de la *Charte* contribueront notamment à renforcer la place du français dans les milieux de travail, en élargissant considérablement le bassin d'entreprises visées par la démarche de francisation. Depuis le 1^{er} juin 2022, l'obligation d'entreprendre une démarche s'applique également aux entreprises de compétence fédérale. Elle a aussi été élargie à toutes les entreprises qui emploient de 25 à 49 personnes, lesquelles ont jusqu'au 1^{er} juin 2025 pour entreprendre leur démarche. La croissance annuelle du nombre d'entreprises inscrites à l'Office, qui était modérée jusqu'en 2019-2020 (tournant autour de 1 %), s'est grandement accélérée ces dernières années et a atteint 10,1 % en 2022-2023. Cette croissance sera sans précédent d'ici 2025 alors que le nombre d'entreprises inscrites triplera en raison de l'assujettissement des quelque 20 000 entreprises employant de 25 à 49 personnes aux dispositions concernant la francisation des entreprises.

Pour une deuxième année consécutive, l'Office a enregistré un nombre record de plaintes concernant de possibles manquements à la *Charte*, ce qui témoigne de l'importance que les citoyennes et citoyens accordent au respect de leurs droits linguistiques. 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 des opérations de surveillance. En outre, afin de mieux satisfaire aux besoins des personnes plaignantes, il a mis en place un outil Web qui leur permet d'accéder aux informations relatives au traitement de leur plainte et d'en suivre l'état d'avancement.

La priorité accordée à la langue au cours des dernières années a entraîné une croissance substantielle des activités de l'Office à plusieurs chapitres, qui devrait se poursuivre avec l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions de la *Charte* d'ici au 1^{er} juin 2025.

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



Chiffres clés au 31 mars 2023

Chiffres clés	Description
345	Effectif total
35 642 600 \$	Dépenses totales
9 698	Nombre d'entreprises inscrites à l'Office qui ont entrepris une démarche de francisation
6 884	Nombre de plaintes et de dénonciations pour un possible manquement à la <i>Charte de la langue française</i>
4 041 913 \$	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
6 673	Nombre d'inspections effectuées dans le cadre du traitement de dossiers d'enquête et des opérations de surveillance
2 257	Nombre d'examens de français passés par des candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec
1 433	Nombre de noms de lieux officialisés par la Commission de toponymie en 2022-2023

1.2 FAITS SAILLANTS

Actions menées par l'Office québécois de la langue française à la suite de la sanction de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*

Dès la sanction de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, l'Office a informé ses différentes clientèles des changements apportés à la *Charte de la langue française*. Il a également mis à leur disposition un ensemble d'outils pour les accompagner dans la mise en oeuvre des actions découlant des modifications législatives.

Ainsi, de juin 2022 à mars 2023, l'Office a tenu 31 séances d'information sur les changements législatifs pour aider les entreprises à comprendre et à respecter leurs nouvelles obligations en matière de francisation. Ces séances ont rassemblé plus de 850 personnes représentant des entreprises ou des regroupements d'affaires.

Par ailleurs, l'Office a tenu des séances de formation et d'échange pour les comités de francisation. La première séance a eu lieu le 21 mars 2023. De plus, il a rendu disponible sur son site Web de la documentation destinée aux comités de francisation, dont une trousse à outils créée en mars 2023.

L'Office a aussi transmis des communications aux plus de 8 000 entreprises inscrites en juin 2022 ainsi qu'aux entreprises de compétence fédérale afin de les informer des changements législatifs les concernant. Il a fait de même avec les organismes scolaires et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux qui sont sous sa responsabilité ainsi qu'avec les ministères et organismes gouvernementaux et les organismes municipaux qui étaient en démarche de francisation au moment de la sanction de la *Loi*.

Une stratégie d'information a été mise en oeuvre auprès des entreprises pour leur faire connaître les nouvelles obligations de la *Charte* et les inviter à entamer leur démarche de francisation en s'inscrivant à l'Office. Elle comprenait, entre autres, du placement publicitaire imprimé et électronique dans des médias nationaux et sectoriels (construction, fabrication, services d'hébergement et de restauration, transport et entreposage, industrie de l'information et industrie culturelle), des articles ainsi que l'achat de mots-clés dans des moteurs de recherche. Le nombre de consultations mensuelles de la page Web résumant les principaux changements apportés à la *Charte* a doublé dès le début du déploiement de la stratégie, passant de 3 090 consultations en novembre 2022 à 5 942 consultations en janvier 2023. Cette augmentation s'est poursuivie jusqu'en mars 2023, mois au cours duquel la page a été consultée 9 573 fois.

L'Office a organisé des rencontres avec des regroupements d'affaires, des organismes de défense de la langue française et des associations syndicales afin d'échanger au sujet des enjeux et des préoccupations concernant les changements apportés à la *Charte* et de répondre à leurs besoins.

Dans le but de mettre en place les mécanismes de collaboration nécessaires à l'application des changements législatifs, l'Office a mené des travaux interministériels, notamment avec le ministère de la Langue française, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, le Registraire des entreprises du Québec et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Depuis la sanction de la *Loi*, l'Office a également mis à jour son site Web ainsi que ses guides d'information et de référence. Il a aussi adapté ses processus opérationnels aux nouvelles dispositions prévues dans la *Charte*.

Hausse exceptionnelle du nombre d'entreprises inscrites

Depuis plus de 40 ans, l'Office accompagne avec succès des entreprises dans leur démarche de francisation, et ce, dès leur inscription. La croissance annuelle du nombre d'entreprises inscrites à l'Office, qui était modérée jusqu'en 2019-2020 (tournant autour de 1 %), s'est grandement accélérée ces dernières années et a atteint 10,1 % en 2022-2023.

De plus, entre le 1^{er} juin 2022 et le 31 mars 2023, 290 entreprises employant de 25 à 49 personnes se sont inscrites à l'Office et ont amorcé une démarche de francisation, même si elles avaient jusqu'au 1^{er} juin 2025 pour entreprendre cette démarche.

Succès des interventions auprès des entreprises de compétence fédérale

À la suite de la sanction de la *Loi*, l'Office a communiqué avec les entreprises de compétence fédérale afin de les informer des nouvelles dispositions auxquelles elles sont maintenant assujetties et de les accompagner dans l'application de celles-ci.

Grâce à ces interventions, 413 entreprises de compétence fédérale s'étaient inscrites à l'Office au 31 mars 2023, dont 190 après le 1^{er} juin 2022, et avaient entamé leur démarche, ce qui représente près de 98 % des entreprises de compétence fédérale assujetties à la démarche de francisation.

Augmentation importante du nombre d'entreprises certifiées

En 2022-2023, 1 321 visites en entreprise ont été effectuées et 510 certificats de francisation ont été délivrés. Le nombre d'entreprises certifiées a augmenté de façon importante, le nombre de certifications ayant en effet plus que doublé par rapport à celui de l'année 2020-2021. Ainsi, au 31 mars 2023, 74,3 % des entreprises inscrites (soit 7 201 entreprises) détenaient un certificat de francisation.

Accompagnement offert à toutes les entreprises du Québec

L'Office a poursuivi son accompagnement des entreprises employant 50 personnes ou plus dans le cadre de leur démarche de francisation. Il a aussi accompagné celles employant moins de 50 personnes par le biais des services d'accompagnement Mémo, mon assistant pour la francisation. Ces services, auxquels les entreprises recourent sur une base volontaire, visent à promouvoir les bonnes pratiques linguistiques à adopter et à faire connaître leurs avantages pour les entreprises. Depuis le lancement de Mémo en mars 2021, près de 600 entreprises ont bénéficié de l'accompagnement de l'Office.

Nouveau record de plaintes à l'égard de possibles manquements à la Charte de la langue française

En 2022-2023, l'Office a reçu 6 884 plaintes concernant de possibles manquements à la *Charte*. Cela représente une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente et de 59 % par rapport à 2020-2021, soit une augmentation de 145 % en 5 ans. Pour une deuxième année consécutive, un nombre record de plaintes a été enregistré. Il s'agit du volume de plaintes reçues le plus élevé depuis les 15 dernières années. Reflets des principales préoccupations des Québécoises et des Québécois, les motifs de plaintes les plus fréquents étaient la langue de service (34 %), la langue des sites Web (22 %) et la langue de l'affichage public (17 %).

Renforcement de la présence de l'Office sur le terrain et nouveaux services offerts aux personnes plaignantes

En réponse aux préoccupations des Québécoises et Québécois, l'Office a augmenté sa présence sur le terrain afin de veiller au respect de la *Charte*. Il a réalisé 6 673 inspections au cours de l'année, comparativement à 5 848 l'année précédente, ce qui équivaut à une augmentation de 85 % par rapport à il y a 5 ans. Ces inspections ont été menées dans le cadre du traitement de plaintes et d'opérations de surveillance. Ces opérations ont visé notamment l'affichage public et l'exigence de la connaissance d'une autre langue que le français pour l'accès à un poste ou le maintien en poste.

De plus, l'Office a le souci constant d'améliorer la qualité de ses services en ce qui a trait aux communications avec les personnes plaignantes. Ainsi, en 2022-2023, l'Office a mis en place une page de consultation des plaintes sur son site Web. Cette initiative permet aux personnes plaignantes de suivre en tout temps l'état d'avancement du traitement de leur plainte. L'Office prévoit également lancer, dès avril 2023, un service de relation avec la clientèle pour les personnes plaignantes afin de répondre, de façon personnalisée, à leurs questions et préoccupations.

Vitrine linguistique

En juillet 2022, l'Office a rendu disponible la version officielle 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 sur le français. En 2022-2023, plus de 1,6 million d'internautes ont utilisé la Vitrine linguistique, y consultant plus de 8 millions de pages. Par ailleurs, un sondage mené auprès de la clientèle de la Vitrine linguistique a révélé un taux de satisfaction de 87 %.

Campagnes de valorisation de la langue française

En 2022-2023, l'Office a diffusé deux campagnes de valorisation de la langue française : une pour promouvoir la Vitrine linguistique et une autre pour encourager les jeunes à utiliser le français (*Partage ton français*).

La campagne de promotion de la Vitrine linguistique s'inscrivait dans une mesure budgétaire ayant pour but de valoriser la qualité de la langue auprès des entreprises. Elle visait à faire connaître la nouvelle plateforme et à inviter les entreprises à utiliser les outils et services linguistiques de l'Office. Elle comprenait la diffusion de vidéos promotionnelles sur différents sites Web de médias québécois de même que sur des chaînes télévisées québécoises. Ces vidéos mettaient de l'avant des personnes qui se questionnaient alors qu'elles rédigeaient un texte (sur l'utilisation des majuscules dans une adresse, sur l'orthographe d'un mot ou sur le choix du verbe adéquat à utiliser) et qui trouvaient la réponse à leur question dans la Vitrine linguistique. De plus, des articles ont été diffusés dans les sites Web de médias nationaux. Ils mettaient en valeur les divers avantages de la Vitrine linguistique, dont la recherche simultanée dans la *Banque de dépannage linguistique* et le *Grand dictionnaire terminologique*, ainsi que le contenu varié qu'elle rend accessible (vocabulaires thématiques, aide-mémoire, modèles de communications écrites, ressources pour le milieu de l'éducation, etc.). Parmi les principaux résultats, mentionnons que les vidéos diffusées sur YouTube ont permis de joindre plus de 600 000 internautes et que, pendant la campagne, plus de 610 000 personnes ont utilisé la Vitrine linguistique, consultant plus de 2,5 millions de pages. Le nombre de consultations des vocabulaires et de demandes de consultations linguistiques a aussi augmenté pendant la diffusion de la campagne.

La campagne *Partage ton français* visait à valoriser l'utilisation du français auprès des jeunes et à faire réfléchir ceux-ci sur leurs propres usages linguistiques dans les réseaux sociaux. Elle comprenait la diffusion d'une page Web et d'une vidéo promotionnelle invitant les jeunes à utiliser le français dans leurs publications sur les réseaux sociaux ainsi que du placement publicitaire sur les réseaux sociaux et de l'affichage dans des abris d'autobus situés près d'écoles secondaires du Québec. Des outils pédagogiques clés en main pour le milieu de l'enseignement ont également été actualisés et diffusés. Au nombre de ces outils, toujours accessibles dans la Vitrine linguistique, on trouve des infographies traitant du vocabulaire de domaines auxquels les jeunes s'intéressent, comme le sport, la mode, les réseaux sociaux et les jeux vidéo. Parmi les principaux résultats de cette campagne, qui s'inscrit dans le Plan d'action jeunesse 2021-2024, mentionnons que les vidéos ont été visionnées plus de 3,7 millions de fois.

Vocabulaires thématiques

En 2022-2023, l'Office a produit sept vocabulaires thématiques, dont :

- quatre vocabulaires spécialisés, portant sur les élections, l'informatique judiciaire, l'oncologie et la postproduction;
- trois vocabulaires destinés aux personnes apprenantes du français, portant sur le droit, le travail social ainsi que l'imagerie médicale, la radio-oncologie et l'électrophysiologie médicale.

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

Recherche

Au cours de l'année 2022-2023, l'Office a publié cinq documents de recherche, soit l'étude *Portrait du revenu d'emploi au Québec en 2015 selon les langues utilisées au travail*, l'étude *Langue française au Québec : usages et comportements des 18 à 34 ans en 2021* (fascicule *Langue de la consommation*), l'étude *La qualité du français dans l'affichage public au Québec en 2021*, les *Données du recensement sur les langues utilisées au travail au Québec en 2021* et les *Caractéristiques linguistiques de la population du Québec en 2021*. En date du 31 mars 2023, neuf autres études étaient en cours de production.

Toponymie

Le 20 juin 2022, à l'occasion de la Journée nationale des peuples autochtones, la Commission de toponymie a dévoilé la carte interactive *Éléments du patrimoine toponymique autochtone du Québec*, qui met en lumière quelque 100 noms de lieux abénakis, innus, naskapis et wendat particulièrement significatifs. Ces noms ont été retenus par des représentants de communautés autochtones en raison de leur valeur sur le plan culturel, que ce soit parce qu'ils désignent des entités géographiques importantes dans l'histoire des communautés ou encore parce qu'ils revêtent une symbolique forte pour elles. Il s'agissait de la quatrième carte interactive mise en ligne par la Commission. Elle s'est ajoutée aux cartes *Femmes remarquables du Québec*, *Figures marquantes du mouvement patriote* et *Premiers ministres du Québec*.

La Commission a également procédé à une désignation toponymique commémorative d'importance au cours de l'année 2022-2023. Le nom **Édifice Claude-Castonguay** a en effet été attribué à l'édifice qui héberge le siège social de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Cette désignation a été dévoilée lors d'une cérémonie d'hommage qui s'est tenue à l'Assemblée nationale et à laquelle la Commission a participé.

Claude Castonguay (1929-2020), homme politique québécois, est considéré comme le père de l'assurance maladie du Québec. Élu député en 1970, il est devenu ministre de la Santé et ministre de la Famille et du Bien-être social et a fait adopter le projet de loi créant la Régie de l'assurance maladie du Québec.

2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

Résultats relatifs au plan stratégique

Le Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission a été mis à jour en février 2020. Les indicateurs et les cibles ont été revus en fonction des résultats présentés dans le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*, paru en avril 2019, ainsi 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 2022-2023 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 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
1. Accroître la portée des activités de promotion	1. Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires*	60 % des activités de promotion	63,6 %	20
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 20 % du nombre de consultations en ligne	395,5 %	21
	3. Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés	80 % des candidats et des candidates	80,5 %	22

* 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 2022-2023	Résultats 2022-2023	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	10 activités de diffusion	17	23
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	5,8 %	24
	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.*	25
	7. Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité	Augmentation de 2 % du taux de conformité par année	3,4 %	26
	8. Pourcentage de contraventions à la <i>Charte de la langue française</i> corrigées sans procédure judiciaire à la suite de la réception d'une plainte	85 % des contraventions corrigées	85 %	27

* Cible atteinte dès 2020-2021.

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	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	60 %	28
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	10. Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement	Au moins 15 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	16,7 %	29

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	11. Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées	85 % de la clientèle ciblée dans l'année	90 %	30
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	12. Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique	25 % des services transactionnels	25 %	31
9. Accroître les compétences du personnel	13. Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires	90 % du personnel ciblé	91,7 %	32

Résultats détaillés 2022-2023 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. S. O.	48 % Cible atteinte	45 % Cible atteinte	64,7 % Cible atteinte	63,6 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 2022-2023, 7 des 11 projets approuvés touchaient l'un des 5 secteurs prioritaires, ce qui représente une proportion de 63,6 %. **La cible a donc été atteinte.**

OBJECTIF 2 : RÉPONDRE À DES BESOINS SPÉCIFIQUES DES CLIENTÈLES

Contexte lié à l'objectif : Soucieux d'assurer l'accès à une terminologie française et d'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. S. O.	51,3 % Cible atteinte	162 % Cible atteinte	262,5 % Cible atteinte	395,5 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 présent. Ces vocabulaires, accessibles dans la Vitrine linguistique, 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 2022-2023, trois 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 postproduction, de l'informatique judiciaire et du droit. Ce dernier vocabulaire a été conçu par l'Office dans le but de soutenir les personnes apprenantes du français. De plus, l'Office a diffusé trois outils infographiques présentant les principaux termes des méthodes agiles, de l'informatique judiciaire et de la postproduction, accompagnés de leur définition, en vue de favoriser l'implantation de la terminologie française dans les entreprises de ces domaines.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires a augmenté de 395,5 % par rapport à la période de référence, passant de 14 676 visites annuelles en moyenne à 72 723. La grande popularité des vocabulaires portant sur le droit, la comptabilité et les méthodes agiles a eu une influence importante sur le nombre total de consultations, de même que la campagne promotionnelle de la Vitrine linguistique. **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 de l'examen de français que doivent réussir certains candidats et candidates aux 46 ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec afin de recevoir une attestation de connaissance du français et d'obtenir leur droit de pratique.

L'Office produit des vocabulaires destinés à soutenir les candidates et 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.	32,2 %	52,4 %	78,5 %	80,5 %
	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Trois nouveaux vocabulaires ont été mis en ligne au cours de l'année : le vocabulaire du droit (29 septembre 2022), le vocabulaire de l'imagerie médicale, de la radio-oncologie et de l'électrophysiologie médicale (20 décembre 2022) et le vocabulaire du travail social (29 mars 2023). Avec l'ajout de ces trois vocabulaires, la proportion de candidats et candidates qui avaient accès à un vocabulaire de leur profession était de 80,5 % au 31 mars 2023.

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 le nombre d'activités de diffusion des résultats des études produites 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.	29	16	9	17
	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, l'Office a réalisé 17 activités de diffusion concernant les résultats de ses études.

L'étude *Portrait du revenu d'emploi au Québec en 2015 selon les langues utilisées au travail*, le fascicule *Langue de la consommation* de l'étude *Langue française au Québec : usages et comportements des 18 à 34 ans en 2021* et l'étude *La qualité du français dans l'affichage public au Québec en 2021* ont été publiés. Des communiqués de presse présentant les résultats de ces études ont été diffusés. Deux feuillets d'information expliquant les données du recensement sur les caractéristiques linguistiques de l'ensemble de la population du Québec, mais aussi de différentes régions du Québec, ont également été produits et diffusés. Des données issues du *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec* ainsi que des plus récentes études produites par l'Office ont été présentées au réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (lors du colloque qui s'est tenu en Belgique), au Forum des jeunes de la fonction publique québécoise, au comité sur la langue française de la Ville de Montréal, à la Société nationale des Québécois Richelieu-Saint-Laurent, à la Confédération des syndicats nationaux (lors de la Journée de réflexion sur l'action syndicale et la langue française au travail), au ministère des Relations internationales et de la Francophonie (lors d'une présentation de données sur la situation du français au Québec), à Affaires mondiales Canada ainsi qu'au chef de l'Observatoire de la langue française de l'Organisation internationale de la Francophonie.

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'un manquement, 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 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 : 6 808 entreprises certifiées en 2021-2022)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	2 %	2 %	2 %	2 %
Résultats	S. O. S. O.	2,1 % Cible atteinte	2,3 % Cible atteinte	7 % Cible atteinte	5,8 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Chaque année, l'Office accompagne avec succès des entreprises dans leur démarche de francisation, et ce, dès leur inscription. Il signale rapidement aux entreprises les correctifs qui s'avèrent nécessaires pour assurer la conformité à la *Charte* et leur propose des solutions pour corriger les situations non conformes.

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 2023, 7 201 entreprises étaient certifiées, ce qui représente une augmentation de 393 entreprises comparativement à l'année précédente. Le taux de croissance est ainsi de 5,8 %. **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 7 201 entreprises certifiées, 66 % (4 756) ont obtenu leur certificat sans avoir à mettre en place un programme de francisation.

Toutefois, pour 34 % des entreprises certifiées (2 445 entreprises), un programme de francisation a été élaboré et mené à terme avant la délivrance de leur certificat de francisation. Bien que la majorité d'entre elles (1 529) aient effectué l'ensemble des corrections requises dans le cadre d'un seul programme, 916 entreprises ont eu besoin de prolongations pour terminer leur programme et obtenir leur certificat de francisation.

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.*
	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte		

* Cible atteinte dès 2020-2021.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

L'Office s'est doté d'un indicateur pour suivre avec attention l'évolution de la conformité de l'affichage public 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 devait se traduire par un taux de conformité de 88,5 % au 31 mars 2023. Le taux de conformité a atteint 90,2 % en 2020-2021.

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

Avant la sanction de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, le 1^{er} juin 2022, tous les organismes de l'Administration devaient suivre une démarche de francisation, comme le prévoyait la *Charte*. Toutefois, contrairement aux entreprises, les organismes de l'Administration n'étaient pas tenus de réévaluer leur situation linguistique périodiquement. Jusqu'à tout récemment, il n'existait pas de mécanisme permettant de s'assurer que les organismes demeuraient 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 inclus 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. Son utilité et son efficacité ont été confirmées par le projet. En 2020-2021, cette approche a été intégrée dans les activités de l'Office. Ces trois dernières années, elle a été appliquée auprès de 150 organismes.

(**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 %	Augmentation de 3,4 %
	S. O.	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Comme les deux années précédentes, 50 organismes ont été ciblés en 2022-2023. Au 31 mars 2023, la démarche a été effectuée auprès de 131 de ces 150 organismes. Dans certains cas, notamment celui des organismes du réseau de la santé et des services sociaux, les mesures de prévention mises en place en raison de la pandémie n'ont pas permis de réaliser les activités prévues avant le 31 mars 2023. Le maintien de la conformité à la *Charte* a été constaté dans 102 des 131 organismes dont la situation linguistique a été vérifiée. Le taux de conformité au 31 mars 2023 était ainsi de 77,9 %, ce qui correspond à une augmentation de 3,4 %. **La cible a donc été atteinte.**

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 % Cible atteinte	85,4 % Cible atteinte	87,4 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 auteure du manquement pour lui expliquer la nature du manquement 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 manquements sans qu'il soit nécessaire de soumettre le dossier au processus judiciaire. Si, à la suite des démarches entreprises, la personne ou l'organisation présumée auteure du manquement refuse d'apporter les corrections requises, l'Office lui signifie une ordonnance. Lorsque cette action reste sans effet, l'Office transmet le dossier au Directeur des poursuites criminelles et pénales, chargé d'intenter, le cas échéant, une poursuite pénale.

En 2022-2023, l'Office visait la correction sans procédure judiciaire de 85 % des manquements. Le taux a été de 85 %. **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 %	Au moins 50 %	Au moins 50 %	Au moins 50 %
Résultats	S. O.	70 %	66 %	53 %	60 %
	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 20 noms déposés dans la banque en 2022-2023, 12 sont des noms de femmes, soit une proportion de 60 %. **La cible a donc été atteinte.**

Par ailleurs, si, au total, 10,2 % 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 2022-2023, 22,6 % des 318 personnes dont le souvenir a été rappelé dans un nom de lieu officiel étaient des femmes, une proportion qui a presque doublé en une décennie.

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 Inuit à la connaissance du territoire québécois, la Commission prévoit accroître 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.	18,7 %	13,4 %	13,5 %	16,7 %
	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 Inuit. 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 2022-2023, 239 des 1 433 noms de lieux officialisés étaient des noms autochtones, soit une proportion de 16,7 %. Plus précisément, la Commission a officialisé 81 noms inuit et 158 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 : L'organisation réalise un sondage auprès de différents groupes chaque année afin de mesurer le degré de satisfaction globale des clientèles 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 citoyens, les entreprises inscrites à l'Office, les ministères et organismes, les membres du Réseau de l'expertise linguistique, les utilisatrices et utilisateurs des services toponymiques et des services de consultations linguistiques, les candidates et 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. S. O.	86 %* Cible atteinte	87 %** Cible atteinte	84 %*** Cible non atteinte	90 %**** Cible atteinte

* Marge d'erreur de 3,8 %.

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

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

**** Marge d'erreur de 3,6 %.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Le taux de satisfaction des clientèles à l'égard de certains services reçus en 2022-2023 a été mesuré à l'aide d'un sondage au mois de mars 2023. Ce sondage s'adressait aux utilisatrices et utilisateurs du site Web de l'Office et de la Vitrine linguistique. Les candidates et candidats aux ordres professionnels qui ont passé l'examen de français de l'Office entre le 1^{er} août 2022 et le 10 février 2023 ont aussi été consultés. Le taux de satisfaction globale des clientèles ciblées en 2022-2023 a atteint 90 %. **La cible a donc été atteinte.**

En 2021-2022, le sondage ciblait les clientèles utilisant les services toponymiques ainsi que les services liés à la francisation des ministères et organismes de l'Administration, au traitement des plaintes, aux programmes d'aide financière, aux consultations linguistiques, aux demandes d'accès à l'information et au bureau de la qualité des services. En 2020-2021, le sondage visait les entreprises inscrites à l'Office. En 2019-2020, les clientèles ciblées étaient les personnes utilisant les outils linguistiques, les personnes visitant le site Web de l'Office ainsi que les candidates et candidats aux ordres professionnels devant passer l'examen de français de l'Office.

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 %	25 %
	S. O.	S. O.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, la cible fixée à 25 % a été atteinte grâce à la mise en place d'un outil Web permettant aux personnes plaignantes ou dénonciatrices d'accéder aux informations relatives au traitement de leur plainte ou de leur dénonciation. Parmi les informations disponibles pour consultation, il y a la date de réception de la plainte ou de la dénonciation, le numéro du dossier, le résultat de l'analyse, la disposition de la loi concernée et l'étape de traitement atteinte (exemples : *intervention en cours*, *correction effectuée*, etc.). Il est également possible d'accéder, par le biais d'un lien, à l'article de la loi pertinent ainsi que de filtrer et de classer les informations selon plusieurs critères pour une consultation plus efficace.

De plus, parallèlement à la mise en ligne de cette page de consultation, plusieurs informations utiles qui facilitent l'utilisation de ce service (une foire aux questions et des bulles d'aide à l'utilisation) ont été ajoutées au site Web de l'Office. Tous les renseignements qui se trouvent sur cette plateforme sont sécurisés, et la confidentialité et la protection des renseignements personnels de tous les utilisateurs et utilisatrices sont assurées. Ces améliorations permettent à l'Office d'offrir des services transactionnels numériques conviviaux et sécuritaires.

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 continue de miser sur la compétence de son personnel. Il s'est engagé à parfaire la formation de son personnel, et ce, plus particulièrement en ce qui concerne les personnes appelées à intervenir auprès des diverses clientèles.

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

(mesure de départ : sans objet)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	S. O.	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultats	S. O. S. O.	95,4 % Cible atteinte	92,4 % Cible atteinte	96,7 % Cible atteinte	91,7 % Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, 91,7 % du personnel visé a suivi les formations intitulées *Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques*, *Gérer les comportements agressifs ou vulnérables de façon efficace et stratégique*, *Clientèle difficile : intervenir de façon courtoise et sécuritaire* et *L'art de la négociation*. **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	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %	99,6 %	98,8 %
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	99,2 %	99,9 %

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

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	71,2 %	97,9 %	94,2 %

Services linguistiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,9 %	99,9 %	99,5 %
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 %	99,8 %	100 %	100 %

Examens de français pour les candidates et candidats aux ordres professionnels

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
Convoquer les candidates et candidats à un examen de français	3 mois suivant une première inscription	90 %	100 %	S. O.*	S. O.*
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 %	99,9 %	99,5 %	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 %	99,8 %	100 %	99,8 %

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

Services toponymiques

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %	100 %
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %	100 %	100 %

Qualité des services

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023
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 %	100 %

Initialement, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie comptait 11 engagements. Depuis mars 2021, un portail Web permet aux candidates et candidats de s'inscrire directement en ligne à l'examen 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 2022-2023, les 10 autres engagements ont été respectés.

En 2022-2023, l'Office a finalisé la révision des engagements contenus dans sa déclaration de services afin de prendre en compte les dispositions de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. La nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office et de la Commission a pris effet le 1^{er} avril 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 étudiants et étudiantes et des stagiaires

Secteur d'activité	2021-2022	2022-2023	Écart
Office québécois de la langue française	290	330	+40*
Commission de toponymie	14	15	+1
Total	304	345	+41

* L'augmentation de l'effectif est due à l'obtention de nouveaux postes affectés notamment au traitement des plaintes et des dénonciations et à la francisation des entreprises.

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	2022
Favoriser le perfectionnement des compétences	277 785 \$	138 580 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7 844 \$	11 716 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	70 320 \$	38 785 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	22 484 \$	12 788 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	S. O.*	62 654 \$
Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail	S. O.*	7 985 \$
Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information	S. O.*	35 758 \$
Améliorer les connaissances en matière d'éthique	S. O.*	7 305 \$
Total	378 433 \$	315 570 \$

* 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 partie du champ d'activité « Favoriser le perfectionnement des compétences ». De plus, le champ d'activité « Acquérir de nouvelles connaissances technologiques » inclut 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	2022
Proportion de la masse salariale (%)	1,7	1,4
Somme allouée par personne (\$)*	1 209	959

* 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	2022
Personnel cadre	1,7	2,4
Personnel professionnel	3,8	3,0
Fonctionnaires	1,9	1,7
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,2	2,6

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 une décision lui est imposée. 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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire (%)	16,9	20,5	15

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employées et d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	10	9	7

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 10 ans, est une priorité pour renforcer l'occupation et la vitalité économique du territoire québécois.

Emplois régionalisés au 31 janvier 2023

Total des emplois régionalisés par l'organisation entre le 1 ^{er} octobre 2018 et le 31 janvier 2023	Cible des emplois à régionaliser par l'organisation avant le 30 septembre 2028
10	11

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 2022-2023 (000 \$) [1]	Dépenses prévues au 31 mars 2023* (000 \$) [2]	Écart (000 \$) [3] = [2] - [1]	Dépenses réelles 2021-2022** (000 \$) [4] Source : Comptes publics 2021-2022
Administration	12 643,9	12 926,1	-708,3	13 634,4
Communication	1 578,4	2 374,2	-103,5	2 477,7
Recherche	650,2	1 192,5	-220,7	1 413,2
Francisation et partenariats stratégiques	14 054,6	14 688,7	160,5	14 528,2
Services linguistiques	3 056,9	3 377,5	-60,8	3 438,3
Toponymie	979,0	1 083,6	-88,4	1 172,0
Total	32 963,0	35 642,6	-1 021,2	36 663,8

* Le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé des transferts de crédits de 2 679,6 k\$ entre entités du portefeuille de la Justice.

** Cela inclut 39,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que 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.

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'année 2022-2023, l'Office a fait des investissements dans le cadre de projets ayant pour but de soutenir sa mission et d'améliorer ses infrastructures technologiques. Conformément aux orientations gouvernementales en matière de transformation numérique, les travaux effectués visaient à offrir aux citoyennes et citoyens des services publics faciles d'utilisation et à améliorer l'expérience utilisateur du personnel.

À ce titre, un outil Web permettant aux personnes plaignantes d'accéder aux informations relatives au traitement de leur plainte et d'en suivre l'état d'avancement a été mis en place le 31 mars 2023.

Les travaux de modernisation des systèmes informatiques en appui aux activités de francisation et de traitement des plaintes (projet SAFRAN) se sont poursuivis avec le développement de nouvelles fonctionnalités et la mise en place de plusieurs outils technologiques pour soutenir les opérations de surveillance de l'Office. Avec la sanction de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, en juin 2022, le projet a été suspendu afin que les ressources nécessaires soient affectées à l'intégration de modifications urgentes dans les systèmes informatiques existants. En effet, d'importantes modifications ont dû être apportées au système de traitement de plaintes et de francisation afin que l'Office puisse répondre aux nouvelles exigences législatives et continuer d'offrir des services de qualité à la population.

Le développement de la Vitrine linguistique a été terminé et la version officielle est en ligne depuis juillet 2022. Il s'agit d'une plateforme regroupant les outils et services linguistiques de l'Office et permettant la recherche simultanée dans le *Grand dictionnaire terminologique* et la *Banque de dépannage linguistique*.

De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées au Portail de l'examen de français. Il est notamment possible, pour un ordre professionnel, de transmettre à l'Office une demande d'autorisation de délivrance d'un permis restrictif pour une candidate ou un candidat. L'authentification a été renforcée afin qu'une plus grande sécurité informatique soit assurée. Un système d'appréciation a été ajouté au portail à la fin du processus d'inscription à une séance afin d'évaluer l'utilisation du service.

L'Office a poursuivi son virage numérique en fermant son dépôt d'archives papier à la suite de travaux d'épuration et de conservation électronique d'un grand volume de documents papier (à l'exception des documents historiques ou patrimoniaux).

Afin de se conformer au Programme de consolidation des centres de traitement informatique, qui vise à augmenter le degré de protection des actifs informationnels et à favoriser l'accès à des infrastructures évolutives et fiables pour la population, l'Office a transféré les copies de sauvegarde de ses données dans l'infonuagique. De plus, il a procédé au déploiement d'outils collaboratifs infonuagiques (SharePoint), qui contribuent à améliorer l'efficacité organisationnelle et à offrir au personnel des outils numériques performants et conviviaux.

Pour renforcer la sécurité de son information et se conformer aux orientations gouvernementales en cette matière, l'Office a mis en œuvre plusieurs mesures. Il a notamment commencé le déploiement d'un antivirus analysant les comportements suspects pouvant représenter une menace à la sécurité de l'information et il a mis en place un outil avancé de détection et d'élimination des menaces. L'organisation a aussi renforcé la sécurité de ses équipements mobiles par l'activation d'une mesure de sécurité qui permet de gérer les accès. Finalement, les pare-feu, en fin de vie, ont été remplacés par des pare-feu de dernière génération.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2022-2023

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets*	303,2	81,3
Activités**	275,3	4 041,0
Total	578,5	4 122,3

* 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 2022-2023, l'Office a respecté la cible de 609 984 heures rémunérées fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

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	29 043	0	29 043	15,9
2. Personnel professionnel	392 665	2 403	395 068	216,3
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	137 067	833	137 900	75,5
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 2022-2023	558 775	3 236	562 011	307,7
Total 2021-2022			567 708	310,9

* 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 2022 et le 31 mars 2023

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (qu'elle soit dans les affaires ou non)	1	48 510 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	13	1 461 888 \$
Total	14	1 510 398 \$

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans la foulée de la prolongation de la Stratégie gouvernementale de développement durable, un plan d'action transitoire (addenda) a été produit pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Ainsi, cette section présente la reddition de comptes du plan d'action de développement durable de l'Office.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	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 et équipements de bureau, fournitures et équipements informatiques)	65 %	74 %	Atteinte
Favoriser l'utilisation de modes de déplacement collectifs et actifs par les employées et employés	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	1 par année	Publication, le 17 mai 2022, d'une brève dans l'intranet intitulée <i>Agir pour le climat, ça passe par nos transports</i>	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 2022-2023	Résultats 2022-2023	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 2023	Formation <i>La Loi sur le développement durable et ses 16 principes</i> , donnée en décembre 2022	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	83,3 % (5 sur 6)	Non atteinte
Mettre en valeur les liens existant 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	Tenue d'un midi-conférence sur la sobriété numérique en février 2023	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 six activités durant l'exercice 2022-2023 : • publication d'une brève dans l'intranet sur le transport collectif et actif (mai 2022) • publication d'une brève dans l'intranet sur la Semaine québécoise de réduction des déchets (octobre 2022) • formation aux principes de développement durable des membres du comité de développement durable (décembre 2022) • publication d'une brève dans l'intranet sur la consommation écoresponsable liée au temps des fêtes (décembre 2022) • tenue d'un midi-conférence sur la sobriété numérique (février 2023) • publication d'une brève dans l'intranet sur les bonnes pratiques en matière de sobriété numérique (février 2023)	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 2022-2023	Résultats 2022-2023	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 trois moyens : • publication de cinq vocabulaires, portant sur l'informatique judiciaire, l'oncologie, la postproduction, le droit et l'imagerie médicale • production de deux vocabulaires, liés à l'économie circulaire et à l'informatique quantique • financement du projet La clinique des mots, de Savoir média, qui consiste à produire des capsules sur la terminologie des domaines scientifiques et techniques	Atteinte

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2.3**Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable**

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Offrir un soutien financier durable dans le cadre des programmes gouvernementaux	Nombre de moyens mis en œuvre et nature de ceux-ci	Amorcer l'intégration de critères d'écoconditionnalité ou d'écoresponsabilité dans l'un des programmes de soutien financier en vue des exigences à venir dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028	Tenue de rencontres avec la Direction de l'accompagnement des entreprises et des partenariats* ainsi qu'avec la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne à l'été et à l'automne 2022 pour déterminer la procédure à adopter	Atteinte

* Des critères d'écoresponsabilité seront intégrés dans le programme de soutien financier de l'Office Le français, au cœur de nos ambitions. Le programme actuel se termine le 31 mars 2024. Les critères d'écoresponsabilité y seront intégrés au moment des démarches pour sa reconduction en 2023-2024.

Réponses aux recommandations de la ou du commissaire au développement durable

Nom et année du rapport du ou de la commissaire au développement durable	Recommandations du ou de la 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 2022-2023 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), 2022-2023	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 on a 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 des divulgations (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 qui comportaient 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 a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

*** La transmission 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 répertoriée à ce point.

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2023

Nombre de personnes occupant un poste régulier
307

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023*

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
31	36	15	13

* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 du Secrétariat du Conseil du trésor (données à jour au 17 mars 2023).

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023*

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées en 2022-2023	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	31	6	0	0	0	6	19,4
Occasionnel	36	9	0	0	0	9	25,0
Étudiant	15	1	0	0	0	1	6,7
Stagiaire	13	1	0	0	0	1	7,7

* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 du Secrétariat du Conseil du trésor (données à jour au 17 mars 2023).

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

Statut d'emploi	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Régulier (%)	50,0	50,0	19,4
Occasionnel (%)	28,3	48,4	25,0
Étudiant (%)	28,6	11,1	6,7
Stagiaire (%)	S. O.	33,3	7,7

* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données à jour au 17 mars 2023).

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)
Anglophones	3	1,1	2	0,7	2	0,7
Autochtones	2	0,8	0	S. O.	0	S. O.
Personnes handicapées	3	1,1	4	1,5	4	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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)
MVE Montréal/Laval	66	32,0	74	36,3	75	33,3
MVE Outaouais/Montérégie	2	25,0	0	S. O.	0	S. O.
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	50,0	1	50,0	1	33,3
MVE Capitale-Nationale	5	5,6	7	8,6	7	7,7
MVE Autres régions	2	25	2	28,6	2	28,6
Total	76	24,2	84	27,7	85	25,1

* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 du Secrétariat du Conseil du trésor (données à jour au 17 mars 2023).

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 2023*

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	2	13,3

* Les données sont tirées du suivi de l'atteinte des cibles de présence fixées dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 (PAEE-MVE) du Secrétariat du Conseil du trésor (données à jour au 17 mars 2023).

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 2022-2023 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	31	36	15	13	95
Nombre de femmes embauchées	17	18	4	4	43
Taux d'embauche des femmes (%)	54,8	50,0	26,7	30,8	45,3

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

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)	17	215	58	17	S. O.	S. O.	307
Nombre total de femmes	12	137	36	12	S. O.	S. O.	197
Taux de représentativité des femmes (%)	70,6	63,7	62,1	70,6	S. O.	S. O.	64,2

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

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

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2022 (cohorte 2023)
0	0	0

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

2020-2021	2021-2022	2022-2023
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 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Publication dans l'intranet d'une brève soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Publication dans l'intranet et sur le site Web d'une brève annonçant la réalisation d'une carte interactive pour la Journée nationale des peuples autochtones	Autochtones	Tout le personnel
Publication dans l'intranet et sur le site Web d'une brève annonçant le dépôt du bilan annuel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Publication dans l'intranet d'une brève soulignant la Semaine québécoise des rencontres interculturelles	Membres des minorités visibles et ethniques	Tout le personnel
Publication dans l'intranet d'une invitation à une formation sur la diversité et l'inclusion	Membres des minorités visibles et ethniques	Tout le personnel
Publication dans l'intranet d'une brève soulignant la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel
Diffusion d'une publication dans les réseaux sociaux (LinkedIn) soulignant la Semaine québécoise des personnes handicapées	Personnes handicapées	Citoyennes utilisatrices et citoyens utilisateurs des réseaux sociaux (844 personnes ont vu la publication sur LinkedIn)
Publication dans l'intranet d'une brève intitulée <i>L'accès aux services gouvernementaux : un portrait à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017</i>	Personnes handicapées	Tout le personnel
Diffusion d'une publication dans les réseaux sociaux (Facebook) portant sur les gestes à poser pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Citoyennes utilisatrices et citoyens utilisateurs des réseaux sociaux (704 personnes ont vu la publication sur Facebook)
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 (emploi occasionnel à l'Office offert au terme d'un emploi occupé dans le cadre de la Mesure d'intégration en emploi pour les nouveaux arrivants membres des minorités visibles et ethniques)

* 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 2022-2023.

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.

Discretion

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.

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>.

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

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

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

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-directrice générale ou le président-directeur général 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 ni 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.

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

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

Après-mandat

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

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

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

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 2022-2023.

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 de 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 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 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 élective.
18. La présidente ou le président qui veut se porter candidate ou candidat à une charge publique élective 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 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 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 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 et plus, ces entreprises devront, au plus tard le 1^{er} juin 2025, 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, une période de transition de trois ans à partir de la sanction de la *Loi* a été prévue afin d'aider ces entreprises à s'adapter graduellement à leurs nouvelles obligations.

Allègement administratif

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (décret 1668-2022), les organismes doivent faire état des réalisations et des résultats obtenus sur le plan de l'allègement réglementaire et administratif. Les organisations assujetties avaient l'obligation de réduire le coût des formalités administratives de 20 % au cours de la période 2020-2025. 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 2022-2023, 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 en 2022-2023

Nombre total de demandes reçues
315

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
De 0 à 20 jours	310	1	0
De 21 à 30 jours	2	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0
Total	314	1	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)	300	1	0	S. O.
Partiellement acceptée	11	0	0	Art. 23, 24, 28(2°), 28(5°), 31, 37 et 38 de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>
Refusée (entièrement)	1	0	0	Art. 22 de la <i>Loi sur l'accès</i>
Autres	2	0	0	Art.1 et 48 de la <i>Loi sur l'accès</i> Désistement
Total	314	1	0	

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
0	0

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

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une 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 le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles.	Oui • Diffusion d'une capsule annonçant la nomination d'une nouvelle mandataire • 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 devoir d'exemplarité attendu du personnel de l'Office • Diffusion de l'adresse courriel et de la liste des membres du comité dans l'intranet

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 autre 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, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	3 juin 2019

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles.	• Diffusion de chroniques linguistiques sur des difficultés fréquemment rencontrées par le personnel • Diffusion de capsules informatives dans l'intranet pour faire connaître les directives de la PLI • Diffusion 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
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous de tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	

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

L'Office fait état de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et organismes gouvernementaux dans leur rapport annuel respectif. En 2022-2023, l'Office a examiné les rapports annuels 2021-2022 de 106 des 115 ministères et organismes⁴ du gouvernement tenus de faire état de l'application de leur politique linguistique institutionnelle.

Conformément aux article 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 2021-2022, 92 % des 106 ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient une politique linguistique approuvée. Cela représente une hausse de 1 point de pourcentage par rapport à 2020-2021. Également, 76 % des 106 ministères et organismes gouvernementaux ont déclaré qu'ils avaient, conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, une ou un mandataire en 2021-2022. De plus, 83 % des 82 ministères et organismes gouvernementaux tenus de former un comité permanent relevant de la ou du mandataire ont déclaré qu'un tel comité existait dans leur organisation. Finalement, 63 % des 106 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 2020-2021 et 2021-2022*

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022
Existence d'une ou d'un mandataire	80 %	76 %	1 %	2 %	18 %	23 %	105	106
Existence d'un comité permanent	77 %	83 %	10 %	6 %	13 %	11 %	83	82
Politique linguistique adoptée	91 %	92 %	4 %	5 %	5 %	4 %	105	106
Politique linguistique révisée depuis son adoption	48 %	35 %	44 %	56 %	7 %	9 %	95	97
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne	58 %	63 %	22 %	17 %	20 %	20 %	105	106

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

4. En tout, neuf organismes gouvernementaux n'avaient pas déposé de rapport annuel 2021-2022 au moment de l'examen ou ne pouvaient être inclus dans l'échantillon parce que leurs résultats étaient intégrés dans le rapport annuel d'un ministère ou d'un autre organisme gouvernemental.

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 visé aux articles 40 à 42.2 du *Code des professions* (c. C-26) aux personnes qui ont acquis, à l'extérieur du Québec, les compétences professionnelles requises, mais qui n'ont pas une connaissance du français appropriée à l'exercice de la profession, à la condition que ce permis soit temporaire. Ce permis, d'une durée d'au plus un an, peut être renouvelé 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 apprendre et maîtriser le français tout en ayant accès à un emploi dans leur domaine professionnel.

Au cours de la période 2022-2023, 575 demandes de renouvellement ont été soumises à l'Office, 527 ont été autorisées et 47 n'ont pas été traitées parce que les candidates et candidats avaient reçu un permis permanent d'exercer leur profession au Québec, ayant entre-temps réussi l'examen de français. En outre, 3 demandes ont été retirées par un ordre au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2023, 48 demandes étaient en cours de traitement.

Les ordres professionnels peuvent également, avec l'autorisation de l'Office, délivrer un permis restrictif. Un tel permis peut être accordé à une personne déjà autorisée à exercer sa profession à l'extérieur du Québec, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne traite pas avec le public. En 2022-2023, les 4 demandes de ce type transmises à l'Office ont été autorisées.

4.11 PERMIS DÉLIVRÉS PAR LES ORDRES PROFESSIONNELS ET AUTORISATIONS SPÉCIALES ACCORDÉES

L'Office des professions du Québec doit transmettre annuellement à l'Office québécois de la langue française, pour chaque ordre professionnel, le nombre de permis délivrés visés à l'article 37 de la *Charte de la langue française* et le nombre d'autorisations spéciales accordées en vertu de l'article 42.4 du *Code des professions* (c. C-26), de même que le nombre de renouvellements de ces autorisations spéciales.

L'Office doit indiquer, dans son rapport annuel, les renseignements transmis par l'Office des professions du Québec.

Permis temporaires délivrés et autorisations spéciales accordées et renouvelées par les ordres professionnels entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023*

Ordre professionnel	Nombre total de permis temporaires délivrés	Autorisations spéciales	
		Accordées	Renouvelées
Ordre des acupuncteurs du Québec	3	2	0
Ordre des administrateurs agréés	0	0	0
Ordre des agronomes du Québec	1	0	0
Ordre des architectes du Québec	11	20	15
Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec	0	0	0
Ordre des audioprothésistes du Québec	0	0	0
Barreau du Québec	8	501	43
Ordre des chimistes du Québec	25	0	0
Ordre des chiropraticiens du Québec	0	0	0
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec	14	0	0
Ordre des conseillers en ressources humaines agréés	1	0	0
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	2	0	0
Ordre des criminologues du Québec	1	0	0
Ordre des dentistes du Québec	15	0	0
Ordre des denturologistes du Québec	1	0	0
Ordre des diététistes nutritionnistes du Québec	7	2	1
Ordre des ergothérapeutes du Québec	8	4	11
Ordre des évaluateurs agréés du Québec	0	0	0
Ordre des géologues du Québec	20	57	10
Chambre des huissiers de justice du Québec	0	0	0
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	22	0	0
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	219	12	2

* Données transmises par l'Office des professions du Québec.

Ordre professionnel	Nombre total de permis temporaires délivrés	Autorisations spéciales	
		Accordées	Renouvelées
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	315	62	27
Ordre des ingénieurs du Québec	101	1	2
Ordre des ingénieurs forestiers du Québec	0	0	0
Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec	1	0	0
Collège des médecins du Québec	37	43	0
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	8	34	14
Chambre des notaires du Québec	0	0	0
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	1	0	0
Ordre des optométristes du Québec	0	0	0
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	1	1	3
Ordre des pharmaciens du Québec	18	0	0
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	16	41	11
Ordre des podiatres du Québec	0	0	0
Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	1	0	0
Ordre des psychologues du Québec	4	3	1
Ordre des sages-femmes du Québec	1	21	9
Ordre professionnel des sexologues du Québec	1	0	0
Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec	6	0	0
Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec	8	0	0
Ordre des technologues en prothèses et appareils dentaires du Québec	18	0	0
Ordre des technologues professionnels du Québec	1	0	0
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	9	0	0
Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	13	1	0
Ordre des urbanistes du Québec	2	0	0
Total	920	805	149

4.12 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 2022-2023, 60 % des noms ajoutés à la banque étaient des noms de femmes.

Rédaction épïcène

Depuis de nombreuses années, l'Office promeut la rédaction épïcène. Cette pratique d'écriture réunit divers procédés permettant de rendre les textes plus inclusifs et d'assurer un équilibre dans la représentation des femmes et des hommes. Divers outils et services répondent aux besoins de la population à ce sujet. La Vitrine linguistique consacre une section complète à la féminisation et à la rédaction épïcène, où elle donne accès notamment à un aide-mémoire sur les procédés recommandés ainsi qu'à une autoformation avec des exercices, qui a été téléchargée plus de 1 000 fois cette année. L'Office offre aussi des séances de formation. En 2022-2023, 10 formations ont ainsi été proposées au personnel de diverses organisations et à la population en général.

4.13 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

En 2022-2023, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics. Toutefois, il a offert un service de consultations linguistiques par le biais d'un numéro de téléphone 1 900. Ce service personnalisé, qui permet aux personnes de discuter avec une ou un spécialiste de la langue, est proposé en complément des outils gratuits disponibles en ligne sur le site de la Vitrine linguistique. La somme de 5 \$ par appel facturée aux usagères et usagers permet à l'Office de payer les frais liés à la ligne 1 900.

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

L'Office a établi un premier coût de revient au cours de la dernière année. Le coût des services rendus par la Direction de l'évaluation du français, qui est responsable de faire passer l'examen de français aux candidats et candidates aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, a été évalué.

ANNEXE I – PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

Programme Le français, au cœur de nos ambitions

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 présent 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 2022-2023 était de 3 800 000 \$.

**Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2023 dans le cadre du programme
Le français, au cœur de nos ambitions**

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2022-2023	Somme versée en 2022-2023
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	195 596 \$	78 238 \$
Chambre de commerce de Gatineau	07	69 536 \$	41 722 \$
Chambre de commerce de Mont-Laurier	15	41 138 \$	28 797 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	125 000 \$	87 500 \$
Chambre de commerce et d'industrie des Bois-Francs et de l'Érable	17	34 215 \$	20 529 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Montréal-Nord	06	93 750 \$	56 250 \$
Chambre de commerce et de l'industrie Rimouski-Neigette	01	125 000 \$	87 500 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Thetford Mines	12	67 334 \$	40 400 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Vaudreuil-Soulanges	16	71 725 \$	50 208 \$
Chambre de commerce et d'industrie du Grand Roussillon	16	112 350 \$	67 410 \$
Chambre de commerce et d'industrie Vallée-du-Richelieu	16	93 622 \$	65 535 \$
Conseil québécois de la franchise	13	66 705 \$	46 694 \$
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	16	125 000 \$	75 000 \$
Conseil québécois du commerce de détail	06	250 000 \$	100 000 \$
Coyote Audio inc.	06	74 564 \$	59 651 \$
Festival de films Cinémania	06	50 820 \$	30 492 \$
Impératif français	07	100 000 \$	60 000 \$
Impératif français	07	375 000 \$	160 000 \$
La société nationale des Québécoises et Québécois du Saguenay-Lac-Saint-Jean inc.	02	106 748 \$	74 724 \$
La société nationale des Québécoises et Québécois, région des Laurentides	15	33 383 \$	23 368 \$
L'effet Boomerang	13	125 000 \$	100 000 \$
Mouvement Québec français	06	125 000 \$	100 000 \$
Savoir média	06	94 469 \$	56 681 \$
Upperkut	06	125 000 \$	100 000 \$
Total		2 680 955 \$	1 610 699 \$
Total des versements faits en 2022-2023 relativement aux projets autorisés en 2018-2019, en 2019-2020, en 2020-2021 et en 2021-2022		S. O.	2 143 714 \$
Total des versements faits en 2022-2023		S. O.	3 754 413 \$

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 pour l'exercice financier 2022-2023 était de 287 500 \$.

Ce 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 2023 dans le cadre du Programme de soutien aux partenariats en francisation

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2022-2023	Somme versée en 2022-2023
Chambre de commerce et d'industrie de Bécancour Nicolet-Yamaska	17	49 000 \$	49 000 \$
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	35 315 \$	12 360 \$
Coyote Audio	06	49 000 \$	19 600 \$
Fédération des chambres de commerce de la province du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec	06	49 000 \$	0 \$
Impératif français	07	49 000 \$	22 050 \$
Productions Eurêka! inc.	06	49 000 \$	14 700 \$
Réseau Québec-France/francophonie	16	27 900 \$	12 555 \$
Savoir média	06	49 000 \$	24 676 \$
Total		397 215 \$	154 941 \$
Total des versements faits en 2022-2023 relativement aux projets autorisés en 2020-2021 et en 2021-2022		S. O.	132 559 \$
Total des versements faits en 2022-2023		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 dans le 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 2022-2023
1. Accroître la portée des activités de promotion	Francofête : nombre d'abonnées et d'abonnés dans les médias sociaux	Augmentation de 20 %
	Francofête : nombre de publications dans les médias sociaux	Augmentation de 20 %
	Francofête : nombre de visiteurs et de visiteuses uniques du site Web	Augmentation de 20 %
	Mérites du français : nombre de candidatures reçues	Augmentation de 10 %
	Toponymes coups de cœur : nombre de mentions dans les médias	Augmentation de 30 %
	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	100 %
	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 2022-2023
3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	Nombre d'études produites	Minimum de 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 5 %
	Pourcentage de dossiers de plainte corrigés à la demande de l'Office	Minimum de 80 %

Orientation 3 : Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023
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 25 %
	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 2022-2023
7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	Taux de satisfaction globale des clientèles	Augmentation de 4 %
	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	100 %
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	100 %
	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	100 %
	Date de réalisation du coût de revient pour deux programmes	S. O.
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 %

