

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET COMMISSION DE TOPONYMIE

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

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 plan stratégique 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 : 978-2-550-95654-9

ISBN version électronique : 978-2-550-95655-6

© 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



À titre de ministre de la Langue française, je suis heureux de présenter le Plan stratégique 2023-2027 de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Ce plan expose les engagements et les objectifs prioritaires de l'Office et de la Commission pour les quatre prochaines années. Il s'inscrit dans un contexte qui fait suite à l'adoption, en juin 2022, de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. La sanction de cette loi a été la plus grande avancée pour la protection de la langue française au Québec depuis l'adoption de la *Charte de la langue française* en 1977. Les Québécoises et les Québécois ont d'ailleurs montré durant les dernières années qu'ils se préoccupent de plus en plus de leurs droits linguistiques.

Je me réjouis de constater que le Plan stratégique 2023-2027 accorde une place importante à l'accompagnement des entreprises qui doivent franciser leur milieu de travail au Québec. L'Office continuera de les soutenir et de les outiller pour s'assurer que les Québécois et les Québécoises peuvent travailler en français et bénéficier de services en français.

En terminant, je tiens à remercier l'ensemble du personnel de l'Office et de la Commission pour son professionnalisme ainsi que pour son engagement constant à protéger et à promouvoir la langue officielle et commune du Québec, le français.

Le ministre de la Langue française,

Original signé

Jean-François Roberge

Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE



Je suis fière de vous présenter le Plan stratégique 2023-2027 de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

Ce plan souligne l'importance d'accompagner, de soutenir et d'outiller les milieux de travail pour que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent vivre, travailler et se faire servir en français, tout particulièrement dans un contexte où le nombre d'entreprises qui devront entreprendre une démarche de francisation augmentera considérablement d'ici 2025. L'Office québécois de la langue française mise sur l'expertise de son personnel afin d'aider les entreprises à comprendre et à respecter les exigences de la *Charte de la langue française*, que ce soit par de l'accompagnement en francisation ou par la production et la promotion de vocabulaires destinés aux secteurs économiques émergents.

En parallèle, le nombre de plaintes est en augmentation depuis quelques années, signe que les Québécoises et Québécois sont préoccupés par la protection de la langue française et le respect de leurs droits linguistiques. En réponse à cette préoccupation, l'Office prévoit augmenter sa présence sur le terrain par un nombre accru d'inspections.

Un enjeu du plan stratégique est consacré à la place du français au Québec, qui constitue une priorité gouvernementale et sociétale. Ainsi, durant les prochaines années, l'Office continuera de faire état de l'évolution de la situation linguistique et de publier des données historiques et des études sur les attitudes et les comportements linguistiques dans l'ensemble du Québec. Comme tous les cinq ans, il déposera aussi, en avril 2024, un rapport sur l'évolution de la situation linguistique.

Soucieux de bien performer et d'offrir des services de qualité, l'Office adaptera certains de ses processus en vue de leur optimisation et de leur allègement. Les outils technologiques seront notamment utilisés pour améliorer l'efficacité organisationnelle et les services offerts à la population et aux entreprises.

Ce plan stratégique rend compte également des enjeux, des orientations et des objectifs des quatre prochaines années de la Commission de toponymie, qui est rattachée administrativement à l'Office. Ainsi, la Commission veillera à renforcer sa collaboration avec ses partenaires, particulièrement les municipalités, pour s'assurer du respect des normes et des meilleures pratiques toponymiques.

Pour la réalisation de ce plan, l'Office, qui est au service de la langue française depuis plus de 40 ans, et la Commission peuvent compter sur un personnel engagé et expérimenté.

La présidente-directrice générale,

Original signé

Ginette Galarneau

Montréal, septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

L'ORGANISATION EN BREF	1
Mission	1
Vision	1
Valeurs	2
Chiffres clés au 31 mars 2023	3
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	5
Contexte externe	5
Contexte interne	8
ENJEU STRATÉGIQUE 1 :	
LE RESPECT DES DROITS ET DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES	9
Orientation 1 : Renforcer le respect des droits et des obligations linguistiques	10
Orientation 2 : Soutenir et outiller les milieux de travail et la population sur le plan linguistique	13
ENJEU STRATÉGIQUE 2 :	
LA PLACE DU FRANÇAIS AU QUÉBEC	15
Orientation 3 : Faire état de l'évolution de la situation linguistique au Québec	16
ENJEU STRATÉGIQUE 3 :	
LE RESPECT DES NORMES ET DES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TOPONYMIE	17
Orientation 4 : Renforcer la collaboration avec les partenaires	18
ENJEU STRATÉGIQUE 4 :	
UNE ORGANISATION PERFORMANTE POUR DES SERVICES DE QUALITÉ	19
Orientation 5 : Faire évoluer les services et les façons de faire de l'Office et de la Commission	20
TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027	22

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, de concert avec ses partenaires, que le territoire québécois est nommé avec justesse et valoriser les noms de lieux du Québec.

VISION

Office québécois de la langue française

Accompagner, soutenir et outiller les milieux de travail pour que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent vivre, travailler et se faire servir en français.

Commission de toponymie

Enrichir la toponymie québécoise par l'officialisation de noms de lieux appropriés, significatifs et évocateurs, témoins de l'histoire, de la société et de la culture du Québec.

VALEURS



Collaboration

Le personnel a le sens du travail d'équipe et favorise le partage de l'information.



Responsabilité

Le personnel fait preuve de cohérence et d'impartialité. Il s'implique dans les mandats qui lui sont confiés et assume les décisions prises.



Rigueur

Le personnel s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme et présente des informations claires, justes et complètes.



Sens du service public

Le personnel est fier d'être au service de la collectivité. Il assure une prestation de services équitable et respectueuse des règles d'éthique et veille à ce que ses actions soient conformes aux orientations et aux priorités organisationnelles.



Solidarité

Le personnel fait preuve d'entraide afin de travailler collectivement à l'atteinte des objectifs organisationnels.

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>
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
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
1 433	Nombre de noms de lieux officialisés par la Commission de toponymie en 2022-2023
247 128	Nombre de noms officiels que contient la <i>Banque de noms de lieux du Québec</i>

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

CONTEXTE EXTERNE

En juin 2022, le gouvernement a posé un geste significatif pour protéger la langue française en adoptant la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, une loi qui vient renforcer la *Charte de la langue française*. En plus de reconnaître les droits linguistiques fondamentaux des Québécois et Québécoises, la *Loi* prévoit de nouvelles obligations pour les entreprises ainsi que pour l'Administration, les ordres professionnels et leurs membres. La *Loi* étend notamment l'obligation d'entreprendre une démarche de francisation aux entreprises de compétence fédérale et à celles qui emploient entre 25 et 49 personnes. De plus, les dispositions relatives à l'affichage public favorisent une plus grande visibilité du français dans l'espace public. Quant à l'Administration, elle a maintenant le devoir d'utiliser le français de façon exemplaire. De leur côté, les membres des ordres professionnels ont l'obligation de maintenir une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession.

Ces nouvelles mesures législatives entraînent une forte hausse des activités de l'Office en plus d'avoir un effet déterminant sur ses façons de faire. En effet, la *Loi* confie de nouvelles responsabilités à l'Office en matière d'enquête et de programme d'inspection et lui confère, entre autres, le pouvoir de rendre des ordonnances visant à mettre fin à certains manquements à la *Charte*. De plus, des collaborations ont été établies avec divers partenaires gouvernementaux en vue de l'entrée en vigueur des modifications apportées à la *Charte*, notamment avec le ministère de la Langue française, le Commissaire à la langue française, Francisation Québec, le Registraire des entreprises du Québec ainsi que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Depuis plus de 40 ans, la *Charte de la langue française* démontre la volonté des Québécois et Québécoises de faire du français la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires.

Le français, langue du travail, des communications, du commerce et des affaires

Dans un environnement nord-américain et une économie mondiale où domine la langue anglaise, la place du français au travail est influencée par les modifications survenues dans le monde du travail au cours des dernières années. Dans le domaine des affaires, certains phénomènes se sont accrus, comme l'internationalisation des marchés, la fermeture de commerces physiques, la création d'entreprises entièrement en ligne ainsi que les changements de modèles d'affaires. Ces phénomènes favorisent l'utilisation de l'anglais dans les entreprises, même si le français peut y conserver une place.

L'émergence de nouveaux domaines d'activité et de nouvelles technologies amène aussi le besoin de produire une terminologie française rapidement afin qu'elle soit accessible aux milieux de travail et que la langue de travail soit le français. La production d'outils de francisation ainsi que la veille sur la situation du français dans les milieux de travail doivent se poursuivre.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* renforce la place du français dans les milieux de travail en augmentant considérablement le bassin d'entreprises visées par la démarche de francisation. À la suite de l'adoption de la *Charte* en 1977, seules les entreprises employant 50 personnes ou plus au Québec devaient s'inscrire auprès de l'Office et suivre une 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. Le nombre d'entreprises tenues de mettre en place des pratiques pour généraliser leur utilisation du français passera ainsi progressivement de 9 698 au 31 mars 2023 à quelque 30 000 d'ici juin 2025. Ces entreprises pourront compter sur l'accompagnement de l'Office à chaque étape de la démarche menant à l'obtention d'un certificat de francisation.

Dans le contexte actuel, les organisations sont aux prises avec une rareté de main-d'œuvre, le taux d'emploi étant élevé et le taux de chômage ayant atteint un creux sans précédent. Ces facteurs amènent les organisations à engager des travailleuses et travailleurs qui n'ont pas une connaissance suffisante du français. Les données du recensement de 2021 de Statistique Canada montrent que la connaissance déclarée du français des travailleuses et travailleurs du Québec a diminué entre 2016 et 2021 et qu'en contrepartie, leur connaissance de l'anglais a progressé. Qui plus est, sur l'île de Montréal, l'usage principal du français a diminué constamment à partir des années 2000. Cette situation pose un défi en ce qui concerne l'application de la *Charte* par les entreprises et le respect des droits linguistiques des Québécois et Québécoises en matière de langue de service.

Le fascicule *Langue de la consommation* de l'étude *Langue française au Québec : usages et comportements des 18 à 34 ans en 2021*, publié en décembre 2022, montre que les francophones de 18 à 34 ans de la région montréalaise restent indifférents lorsqu'ils sont accueillis ou servis dans une autre langue que le français dans les commerces. L'absence de préférence relative à la langue de service est plus répandue parmi les 18 à 23 ans (22 %) que parmi les 30 à 34 ans (16,4 %). Les jeunes baignent dans un univers numérique où il n'y a pas de frontières linguistiques et où les contenus sont plus accessibles en anglais. Aussi observe-t-on chez eux un attrait pour l'anglais.

Un lien existe entre l'immigration et l'utilisation de la langue française au Québec. Plusieurs données récentes permettent de dresser un portrait de la situation. En effet, le quart des 680 400 travailleuses et travailleurs immigrants qui vivaient au Québec en 2021 utilisaient le plus souvent l'anglais au travail. Quant à la proportion d'allophones déclarant utiliser principalement l'anglais au travail, elle a crû au cours des dernières années, passant de 27 % en 2016 à 31 % en 2021.

Par ailleurs, depuis quelques années, l'Office enregistre un nombre record de plaintes concernant de possibles manquements à la *Charte*, ce qui témoigne de l'importance que les citoyennes et citoyens accordent à la protection de la langue française. Les personnes qui déposent des plaintes jouent un rôle essentiel pour favoriser le respect des droits linguistiques au Québec. Leur contribution est précieuse pour l'Office, car elle aide à repérer les situations où la *Charte* n'est pas respectée. À la suite des récents changements législatifs, donner une rétroaction aux plaignantes et plaignants dans le cadre du traitement de leur plainte devient obligatoire. À la transmission systématique des résultats de son intervention aux personnes plaignantes, l'Office a ajouté une communication faisant état de l'analyse effectuée lors de la réception de la plainte.

Toponymie

Les noms de lieux, que l'on appelle aussi *toponymes*, se révèlent être d'une grande importance au quotidien. Ils sont essentiels pour permettre le déplacement efficace des personnes et des biens ainsi que pour faciliter le repérage, notamment dans le cadre des opérations des services d'urgence. Ils agissent également comme des témoins de l'histoire et des véhicules de la mémoire. La toponymie permet en effet de préserver le patrimoine historique et culturel du Québec. Aussi, étant donné sa pérennité, le nom de lieu doit être choisi avec justesse et discernement afin que, année après année, la toponymie du Québec s'enrichisse de noms de lieux appropriés, significatifs et évocateurs.

La Commission de toponymie n'est pas la seule à poursuivre cet objectif d'enrichissement constant de la toponymie. En effet, une grande part des noms de lieux officialisés chaque année par la Commission sont choisis par les municipalités, qui sont ses principaux partenaires.

Pour assurer le respect des normes et des meilleures pratiques toponymiques, la collaboration entre la Commission et les municipalités est essentielle. La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* vient d'ailleurs renforcer ce principe en exigeant que les organismes de l'Administration transmettent sans délai à la Commission tout nom qu'ils attribuent à un lieu. L'accompagnement offert par la Commission dans le processus de désignation favorisera la consolidation d'une toponymie de qualité. La Commission, en tant qu'organisme national responsable de la gestion des noms de lieux, détient en effet une expertise unique et est en mesure de jouer un rôle-conseil important auprès des municipalités en matière de toponymie.

CONTEXTE INTERNE

La principale force de l'Office et de la Commission est leur expertise, tant en matière de francisation des milieux de travail qu'en matière linguistique, terminologique et toponymique. Cette expertise constitue une source de fierté et elle est reconnue aussi bien à l'échelle nationale qu'à l'échelle internationale. Le personnel de l'Office possède notamment une connaissance unique et approfondie de la *Charte de la langue française*, sur laquelle il peut s'appuyer pour accompagner et outiller judicieusement les organisations et la population. Quant aux outils linguistiques de l'Office, ils sont consultés annuellement par des millions de personnes à travers le monde.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* permet à l'Office d'intervenir auprès de beaucoup plus d'entreprises qu'auparavant pour s'assurer que la langue du travail est le français. La hausse du nombre d'entreprises qui s'engagent dans une démarche de francisation, combinée à l'augmentation annuelle du nombre de plaintes reçues pour de possibles manquements à la *Charte*, entraîne un accroissement substantiel du volume de dossiers à traiter pour le personnel de l'Office. Pour continuer de mener à bien sa mission dans ce nouveau contexte, l'organisme a besoin de recruter du personnel et de poursuivre l'amélioration de ses façons de faire.

Dans un contexte de transformation numérique gouvernementale, l'Office et la Commission poursuivent l'optimisation de leurs processus pour gagner en efficacité et pour améliorer leurs services par l'utilisation d'outils technologiques. Les travaux des dernières années ont permis, entre autres, la mise en place du service d'inscription en ligne à l'examen de français de l'Office ainsi que la création de la Vitrine linguistique, qui donne accès simultanément au *Grand dictionnaire terminologique* et à la *Banque de dépannage linguistique*. D'autres travaux ont permis la modernisation des infrastructures technologiques et de sécurité.

Les prochaines années seront marquées par l'intensification des travaux visant à contrer la désuétude des technologies des systèmes soutenant la mission de l'organisation.

Puisque les membres du personnel sont au cœur des réalisations de l'Office et de la Commission, la formation est essentielle à l'atteinte de nouveaux objectifs. Afin d'accompagner le personnel dans les changements technologiques en cours et à venir, l'organisation mettra sur le développement des habiletés numériques de son personnel.

Au moment de l'analyse du contexte de l'organisation, une attention particulière a été portée aux 16 principes de la *Loi sur le développement durable*. Concrètement, l'Office et la Commission répondent favorablement à plusieurs de ces principes, notamment la protection du patrimoine culturel, la subsidiarité, l'accès au savoir, la participation et l'engagement, sans oublier la prévention ainsi que la santé et la qualité de vie des personnes.

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : LE RESPECT DES DROITS ET DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

Pour que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent vivre, travailler et se faire servir en français, le Québec a fait du français la seule langue officielle et s'est doté de la *Charte de la langue française*. La protection de la langue française au Québec repose notamment sur le respect de la *Charte*, et l'Office est un acteur clé de l'application de celle-ci. Il intervient pour faire corriger des situations qui contreviennent à la *Charte* et faire respecter les droits linguistiques des citoyens et citoyennes. De plus, il s'assure de la mise en œuvre des programmes de conformité de l'Administration ainsi que des mesures de francisation des entreprises pour que le français soit la langue du travail, des communications, du commerce et des affaires.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, sanctionnée le 1^{er} juin 2022, est venue renforcer la *Charte* et le rôle de l'Office. Plusieurs nouvelles obligations en découlent, et certaines exigences de la *Charte* touchent désormais un plus grand nombre d'entreprises. Ainsi, le nombre d'entreprises visées par une démarche de francisation triplera d'ici juin 2025. L'Office joue un rôle de premier plan dans l'application des nouvelles mesures et doit veiller au respect des obligations linguistiques, notamment en accompagnant les entreprises dans leur démarche de francisation.

Par ailleurs, les Québécois et Québécoises sont de plus en plus préoccupés par le respect de leurs droits linguistiques. Cette préoccupation se reflète dans le nombre important de plaintes déposées à l'Office concernant de possibles manquements à la *Charte* au cours des dernières années ainsi que dans le nombre record de plaintes reçues en 2022-2023.

ORIENTATION 1 : RENFORCER LE RESPECT DES DROITS ET DES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

Afin de renforcer le respect des droits et des obligations linguistiques, l'Office misera avant tout sur l'accompagnement des entreprises et des organismes de l'Administration ainsi que sur une présence accrue sur le terrain. Une clientèle sensibilisée à l'importance de respecter ses engagements et ses obligations, que ce soit dans le cadre du processus de francisation d'une entreprise ou dans celui du processus de conformité de l'Administration, ou encore dans le cadre du processus de correction d'un manquement, est susceptible de mieux comprendre ce qui est attendu de sa part sur le plan légal. Cet effort de sensibilisation peut également permettre à cette clientèle de se familiariser davantage avec les enjeux linguistiques propres au Québec. Une meilleure compréhension de ces enjeux peut en effet se traduire par un plus grand respect des droits et des obligations linguistiques.

Objectif 1.1 : Accroître le respect des obligations des entreprises en matière de francisation

La *Charte* s'applique à toutes les entreprises qui exercent leurs activités au Québec, y compris celles de compétence fédérale. Les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus doivent s'inscrire à l'Office et s'engager dans une démarche de francisation, alors que celles qui emploient de 25 à 49 personnes ont jusqu'au 1^{er} juin 2025 pour le faire. Dans le cadre de cette démarche, les entreprises doivent démontrer que le français est la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires au sein de leur organisation. Lorsque la généralisation de l'utilisation du français au sein de l'entreprise est constatée, celle-ci obtient un certificat de francisation.

L'Office poursuivra son travail d'accompagnement et de sensibilisation auprès des entreprises en vue d'accroître le nombre d'entreprises ayant reçu un certificat de francisation. Il a ainsi établi quatre cibles annuelles du taux de croissance, qui vont de 7 % en 2023-2024 jusqu'à 9 % en 2026-2027. À la fin de la période couverte par le plan stratégique, l'augmentation du nombre d'entreprises certifiées par rapport à la mesure de départ sera alors de 35 %. Au 31 mars 2023, 9 698 entreprises étaient inscrites à l'Office et 7 201 d'entre elles étaient certifiées.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées	7 201 entreprises au 31 mars 2023	7 %	7 %	8 %	9 %

Objectif 1.2 : Augmenter le nombre d'organismes de l'Administration ayant reçu un certificat ou une attestation de conformité

L'Office accompagne, soutient et conseille les organismes de l'Administration soumis au processus de conformité prévu par la *Charte*. Conformément aux changements législatifs sanctionnés le 1^{er} juin 2022, un nouveau processus de conformité de l'Administration s'applique désormais aux organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à ceux du réseau scolaire. Il s'applique aussi aux ministères et aux organismes gouvernementaux de même qu'aux organismes municipaux qui n'avaient pas terminé leur processus avant le 1^{er} juin 2022. L'Office a la responsabilité d'accompagner l'ensemble des ministères et organismes dans leur démarche en vue de se conformer à la *Charte*.

L'Office examine l'analyse de la situation linguistique que lui présentent ces organismes, les aide à définir et à élaborer leur programme de conformité et surveille l'application des mesures prévues dans ce programme. Les organismes de l'Administration obtiennent de l'Office un certificat ou une attestation de conformité lorsqu'ils démontrent que leur utilisation du français est conforme et qu'ils satisfont aux autres obligations qui leur incombent en vertu de la *Charte*.

Au cours de la période couverte par le plan stratégique, l'Office poursuivra son approche de suivi et d'accompagnement afin que la proportion d'organismes de l'Administration qui ont obtenu un certificat ou une attestation de conformité augmente. L'indicateur permettra de suivre le taux de croissance.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de croissance du nombre d'organismes de l'Administration qui ont obtenu un certificat ou une attestation de conformité	84 % au 31 mars 2023	2 %	2 %	3 %	3 %

Objectif 1.3 : Augmenter la présence de l'Office sur le terrain

Afin de veiller au respect des droits linguistiques de la population québécoise, l'Office compte augmenter sa présence sur le terrain en réalisant davantage d'inspections. Celles-ci seront effectuées dans le cadre du traitement des plaintes reçues, mais également lors des opérations de surveillance de l'Office.

Grâce à cette présence accrue, l'Office interviendra plus efficacement pour répondre aux enjeux touchant le respect de la *Charte* et la protection des droits des travailleurs et travailleuses ainsi que ceux des consommateurs et consommatrices du Québec.

L'indicateur permettra de suivre l'augmentation du nombre d'inspections effectuées annuellement à la suite du dépôt d'une plainte ou lors d'une opération de surveillance. L'Office vise une augmentation du nombre d'inspections de 15 % d'ici 2026-2027.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de croissance du nombre d'inspections effectuées	6 673 inspections en 2022-2023	2 % par rapport à la mesure de départ	4 % par rapport à la mesure de départ	10 % par rapport à la mesure de départ	15 % par rapport à la mesure de départ

Objectif 1.4 : Favoriser la correction des manquements à la *Charte de la langue française* sans recours à la judiciarisation

L'Office assure le traitement de toutes les plaintes déposées par les citoyens et citoyennes visant une personne, une entreprise ou un organisme de l'Administration assujetti aux dispositions de la *Charte* et de ses règlements d'application. Lorsqu'un manquement est constaté, l'Office accompagne la personne ou l'organisation visée par la plainte pour s'assurer que la situation est corrigée.

Par son accompagnement, l'Office souhaite favoriser la correction du manquement à la *Charte* par la personne ou l'organisation visée sans qu'un processus judiciaire soit requis, c'est-à-dire sans que le dossier soit transféré au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

L'indicateur permet de mesurer la proportion de manquements à la *Charte* corrigés à la demande de l'Office sans qu'un processus judiciaire ait été requis. L'Office s'est fixé pour cible annuelle la correction d'une proportion minimale de 85 % des manquements dans le cadre de sa démarche d'accompagnement.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Pourcentage de manquements à la <i>Charte de la langue française</i> corrigés sans processus judiciaire à la suite de la réception d'une plainte	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %

ORIENTATION 2 : SOUTENIR ET OUTILLER LES MILIEUX DE TRAVAIL ET LA POPULATION SUR LE PLAN LINGUISTIQUE

En vue de favoriser le respect des obligations linguistiques des entreprises et la maîtrise de la langue officielle, l'Office continuera de soutenir et d'outiller les milieux de travail de même que les citoyens et citoyennes en produisant et en diffusant de nouveaux vocabulaires. L'Office souhaite ainsi mettre son expertise linguistique à leur service en rendant rapidement accessible de la terminologie française pour contribuer à faire du français la langue normale et habituelle du travail.

Objectif 2.1 : Accroître la disponibilité d'une terminologie en français liée aux secteurs économiques clés et en émergence

Soucieux de soutenir la francisation des milieux de travail, l'Office compte accroître la disponibilité d'une terminologie en français liée aux secteurs économiques clés et en émergence où l'offre terminologique est limitée et où les besoins sont grandissants.

Pour ce faire, l'Office a ciblé 16 secteurs clés et en émergence, qu'il a regroupés en 6 grandes catégories d'activité économique : informatique et hautes technologies; santé; environnement et ressources naturelles; gestion, économie, emploi et droit; transport et entreposage; alimentation. Pour chacune de ces catégories, il s'engage à rendre disponibles au moins trois vocabulaires. L'indicateur permettra de suivre le pourcentage de catégories ciblées pour lesquelles au moins trois vocabulaires de secteurs économiques clés et en émergence sont disponibles. Celui-ci devra passer, d'ici à 2026-2027, de 33 % à 100 %.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Pourcentage de catégories ciblées pour lesquelles au moins trois vocabulaires de secteurs économiques clés et en émergence sont disponibles	33 % au 31 mars 2023	50 %	66 %	83 %	100 %

Objectif 2.2 : Accroître l'utilisation des vocabulaires produits pour les personnes apprenantes du français

Afin d'outiller les personnes apprenantes du français, et plus particulièrement les candidates et candidats aux ordres professionnels qui doivent passer l'examen de français de l'Office, ce dernier produit des vocabulaires en collaboration avec les ordres professionnels. Ces vocabulaires aident les candidates et candidats à maîtriser la terminologie de leur domaine. L'Office compte poursuivre ses efforts de promotion pour accroître l'utilisation de ces vocabulaires par les personnes apprenantes du français.

Il vise à ce que les outils produits soient utilisés par les candidates et candidats aux ordres professionnels chaque année afin de les aider à réussir l'examen et, ainsi, à obtenir une attestation de connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession. L'indicateur permettra de mesurer l'augmentation du nombre de consultations des vocabulaires par année. La cible prévoit une augmentation de 20 % par rapport à la mesure de départ pour chaque année du plan stratégique.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations en ligne des vocabulaires produits pour les personnes apprenantes du français	Moyenne du nombre de consultations des années 2021-2022 et 2022-2023 (34 909)	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : LA PLACE DU FRANÇAIS AU QUÉBEC

Le Québec regroupe la plus importante population francophone en Amérique du Nord. Néanmoins, des données récentes démontrent un déclin du français au Québec. La situation est préoccupante et alimente des discussions, notamment sur la langue du travail, du commerce, des affaires et de la culture. Les dernières études sur la langue au Québec démontrent que l'utilisation du français tend à diminuer, tandis que l'utilisation de l'anglais augmente dans plusieurs sphères, dont celle du travail. Bien que le français demeure présent, il tend à être moins fréquemment utilisé seul et est plus souvent accompagné de l'anglais.

ORIENTATION 3 : FAIRE ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION LINGUISTIQUE AU QUÉBEC

Depuis 2002, conformément à l'article 160 de la *Charte de la langue française*, l'Office surveille l'évolution de la situation linguistique au Québec et en fait rapport tous les cinq ans au ou à la ministre. Ce rapport fait état de données pour toutes les régions du Québec. Il décrit l'usage de la langue française chez les différents groupes linguistiques de la société québécoise (francophones, anglophones et allophones) et rend compte de leurs comportements linguistiques. Pour préparer ce rapport, l'Office établit une programmation quinquennale et produit des études, des analyses et des statistiques. Certaines études, réalisées tous les cinq ans, permettent de recueillir des données historiques. C'est le cas notamment des études sur la langue utilisée au travail, la langue utilisée dans l'espace public ainsi que la langue d'accueil et la langue de service dans les commerces. Le bilan des études produites permet de dresser un état de la situation linguistique au Québec et d'en apprécier l'évolution. C'est également un outil d'aide à la décision.

Objectif 3.1 : Produire et diffuser des données sur la situation linguistique au Québec

Au cours des quatre prochaines années, l'Office compte accroître la diffusion des informations qu'il produit. Il réalisera un plus grand nombre d'activités de diffusion de ses données, de ses analyses et de statistiques sur la situation linguistique au Québec.

L'Office vise une augmentation graduelle du nombre d'activités de diffusion réalisées, jusqu'à l'atteinte d'au moins 14 activités réalisées en 2026-2027.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Nombre d'activités de diffusion réalisées	S. O.	11	12	13	14

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : LE RESPECT DES NORMES ET DES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TOPONYMIE

Étant donné sa pérennité, le nom d'un lieu doit être choisi avec justesse et discernement, dans le respect des normes toponymiques établies. Cela permet à la toponymie québécoise de s'enrichir, année après année, de noms de lieux appropriés, significatifs et évocateurs qui sont en même temps des points de repère efficaces. La Commission de toponymie détient une expertise reconnue en la matière. Or, elle n'est pas la seule à concourir à cet enrichissement constant de la toponymie. Une grande part des noms de lieux officialisés par la Commission sont choisis par ses principaux partenaires, les municipalités.

ORIENTATION 4 : RENFORCER LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

La collaboration entre la Commission et les municipalités est essentielle pour assurer le respect des normes et des meilleures pratiques en matière de toponymie. Dans les prochaines années, la Commission renforcera cet aspect en jouant un rôle-conseil important auprès des municipalités.

Objectif 4.1 : Accompagner les municipalités en vue de favoriser l'enrichissement de la toponymie

La Commission transmettra aux municipalités des rapports personnalisés afin de leur fournir un état de situation de la toponymie de leur territoire et de les renseigner sur les avenues envisageables pour normaliser et enrichir celle-ci. Cette intervention constitue un nouveau pas pour favoriser le respect des normes toponymiques et des meilleures pratiques en la matière.

Pour mesurer sa performance, la Commission s'appuiera sur la proportion cumulative de municipalités auxquelles elle aura transmis un rapport personnalisé.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Proportion de municipalités auxquelles un rapport toponymique personnalisé a été transmis	S. O.	17,5 %	37,5 %	57,5 %	80 %

ENJEU STRATÉGIQUE 4 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE POUR DES SERVICES DE QUALITÉ

Reconnu pour son expertise et fort d'une expérience de plus d'une quarantaine d'années, l'Office joue un rôle déterminant dans la protection du français, notamment en veillant au respect de la *Charte de la langue française*. La Commission, quant à elle, en tant qu'organisme responsable de la gestion des noms de lieux, détient une expertise unique en toponymie et joue un rôle-conseil pour accompagner les municipalités dans le choix de leurs toponymes.

Pour réaliser sa mission et offrir des services de qualité, l'organisation peut compter sur des équipes compétentes et engagées. Certains facteurs peuvent toutefois influencer la performance de celles-ci et la capacité organisationnelle, notamment la désuétude des systèmes, la hausse du volume de dossiers à traiter et les mouvements de personnel, qui entraînent des défis pour la transmission du savoir-faire et le recrutement, notamment dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre.

ORIENTATION 5 : FAIRE ÉVOLUER LES SERVICES ET LES FAÇONS DE FAIRE DE L'OFFICE ET DE LA COMMISSION

Dans le but de relever les défis qui se présentent, l'Office et la Commission privilégieront une approche d'amélioration continue, tant pour développer les compétences de leur personnel que pour optimiser leurs façons de faire à l'aide d'outils numériques. Par ailleurs, en cohérence avec les engagements pris dans leur Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, l'Office et la Commission placent les attentes et les besoins de la population et des organisations au cœur de leur prestation de services. Leur démarche d'amélioration continue s'appuiera donc également sur des sondages de satisfaction de la clientèle.

Objectif 5.1 : Améliorer les services au bénéfice des citoyennes et des citoyens, de l'Administration ainsi que des entreprises

L'Office vise à accroître son offre de services numériques auprès des entreprises, de l'Administration et des citoyennes et citoyens. Ainsi, il a ciblé six services en vue de les rendre numériques. Ces services touchent les entreprises qui sont en démarche de francisation, l'Administration ainsi que les candidates et candidats aux ordres professionnels qui doivent passer un examen de français pour démontrer qu'ils ont une connaissance du français appropriée à l'exercice de leur profession.

Dans le contexte actuel, l'Office doit prioriser les travaux de modernisation de ses systèmes de mission. Les efforts de l'organisation étant consacrés à cette priorité, l'Office s'engage à mettre en place trois des six services ciblés d'ici quatre ans. L'indicateur représente le nombre de nouveaux services mis en place, que ce soit en ligne ou par le biais de technologies numériques. L'Office poursuivra l'implantation des autres services au-delà du présent plan stratégique, lorsque les systèmes de mission auront été modernisés.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Nombre de nouveaux services numériques mis en place	S. O.	1	–	1	1

Objectif 5.2 : Développer les habiletés numériques des membres du personnel

Dans un contexte de transformation numérique, l'Office mettra en œuvre un plan de développement des compétences afin d'accroître les habiletés numériques du personnel. Cela permettra de profiter pleinement des avantages que procurent les outils technologiques et d'améliorer la dextérité numérique de l'organisation.

L'indicateur défini permet de suivre la proportion de membres du personnel ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques. Au cours des quatre prochaines années, la proportion du personnel ayant suivi au moins une formation pour développer ses compétences numériques passera de 77,5 % à 85 %.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Proportion des membres du personnel ayant bénéficié d'activités de développement des compétences numériques	S. O.	77,5 %	80 %	82,5 %	85 %

Objectif 5.3 : Augmenter la satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office et la Commission

L'organisation sondera les usagères et usagers des services toponymiques ainsi que les usagères et usagers des services de consultations linguistiques, de traitement des plaintes, de francisation et d'évaluation du français pour les candidates et candidats aux ordres professionnels. Cela permettra à l'Office et à la Commission de s'assurer que leurs services répondent adéquatement aux besoins et aux attentes de la population et des entreprises, et de mettre en place des mesures d'amélioration continue.

L'indicateur retenu permettra de mesurer le taux de satisfaction globale des usagères et usagers des services offerts par l'Office et la Commission. La cible consiste en une augmentation d'un point de pourcentage par rapport à la mesure de départ pour chacune des quatre années du plan stratégique.

Indicateur	Mesure de départ	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027
Taux de satisfaction globale des usagères et usagers des services offerts par l'Office et la Commission	85 %	86 %	86 %	86 %	86 %

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE

2023-2027

Office québécois
de la langue française et
Commission de toponymie

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, de concert avec ses partenaires, que le territoire québécois est nommé avec justesse et valoriser les noms de lieux du Québec.

VISION

Office québécois de la langue française
Accompagner, soutenir et outiller les milieux de travail pour que tous les Québécois et toutes les Québécoises puissent vivre, travailler et se faire servir en français.

Commission de toponymie
Enrichir la toponymie québécoise par l'officialisation de noms de lieux appropriés, significatifs et évocateurs, témoins de l'histoire, de la société et de la culture du Québec.

VALEURS

- Collaboration
- Responsabilité
- Rigueur
- Sens du service public
- Solidarité

Enjeu 1 : Le respect des droits et des obligations linguistiques

Orientation 1 : Renforcer le respect des droits et des obligations linguistiques

OBJECTIF		INDICATEUR	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
1.1	Accroître le respect des obligations des entreprises en matière de francisation	Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées	7 201 entreprises au 31 mars 2023	7 %	7 %	8 %	9 %
1.2	Augmenter le nombre d'organismes de l'Administration ayant reçu un certificat ou une attestation de conformité	Taux de croissance du nombre d'organismes de l'Administration qui ont obtenu un certificat ou une attestation de conformité	84 % au 31 mars 2023	2 %	2 %	3 %	3 %
1.3	Augmenter la présence de l'Office sur le terrain	Taux de croissance du nombre d'inspections effectuées	6 673 inspections en 2022-2023	2 % par rapport à la mesure de départ	4 % par rapport à la mesure de départ	10 % par rapport à la mesure de départ	15 % par rapport à la mesure de départ
1.4	Favoriser la correction des manquements à la <i>Charte de la langue française</i> sans recours à la judiciarisation	Pourcentage de manquements à la <i>Charte de la langue française</i> corrigés sans processus judiciaire à la suite de la réception d'une plainte	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %

Orientation 2 : Soutenir et outiller les milieux de travail et la population sur le plan linguistique

OBJECTIF		INDICATEUR	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
2.1	Accroître la disponibilité d'une terminologie en français liée aux secteurs économiques clés et en émergence	Pourcentage de catégories ciblées pour lesquelles au moins trois vocabulaires de secteurs économiques clés et en émergence sont disponibles	33 % au 31 mars 2023	50 %	66 %	83 %	100 %
2.2	Accroître l'utilisation des vocabulaires produits pour les personnes apprenantes du français	Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations en ligne des vocabulaires produits pour les personnes apprenantes du français	Moyenne du nombre de consultations des années 2021-2022 et 2022-2023 (34 909)	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ	20 % par rapport à la mesure de départ

Enjeu 2 : La place du français au Québec

Orientation 3 : Faire état de l'évolution de la situation linguistique au Québec

OBJECTIF		INDICATEUR	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
3.1	Produire et diffuser des données sur la situation linguistique au Québec	Nombre d'activités de diffusion réalisées	S. O.	11	12	13	14

Enjeu 3 : Le respect des normes et des meilleures pratiques en matière de toponymie

Orientation 4 : Renforcer la collaboration avec les partenaires

OBJECTIF		INDICATEUR	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
4.1	Accompagner les municipalités en vue de favoriser l'enrichissement de la toponymie	Proportion de municipalités auxquelles un rapport toponymique personnalisé a été transmis	S. O.	17,5 %	37,5 %	57,5 %	80 %

Enjeu 4 : Une organisation performante pour des services de qualité

Orientation 5 : Faire évoluer les services et les façons de faire de l'Office et de la Commission

OBJECTIF		INDICATEUR	MESURE DE DÉPART	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
5.1	Améliorer les services au bénéfice des citoyennes et des citoyens, de l'Administration ainsi que des entreprises	Nombre de nouveaux services numériques mis en place	S. O.	1	–	1	1
5.2	Développer les habiletés numériques des membres du personnel	Proportion des membres du personnel ayant bénéficié d'activités de développement des habiletés numériques	S. O.	77,5 %	80 %	82,5 %	85 %
5.3	Augmenter la satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office et la Commission	Taux de satisfaction globale des usagères et usagers des services offerts par l'Office et la Commission	85 %	86 %	86 %	86 %	86 %

