

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

## Le français partout au Québec

2009  
2010





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

# Le français partout au Québec

2009  
2010



● Bureaux régionaux

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française ainsi qu'avec la collaboration de la Commission de toponymie.

**Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :**

Office québécois de la langue française  
Édifice Camille-Laurin  
125, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H2X 1X4

Téléphone : 514 873-6565  
Sans frais : 1 888 873-6202  
Télécopieur : 514 864-0933

Site Web : [www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)  
Courriel : [info@oqlf.gouv.qc.ca](mailto:info@oqlf.gouv.qc.ca)

**Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office québécois de la langue française.**

Dépôt légal – 2010  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN Version imprimée : 978-2-550-59864-0  
ISBN Version électronique : 978-2-550-59865-7

ISSN Version imprimée : 1708-2447  
ISSN Version électronique : 1708-2445

© Gouvernement du Québec, 2010

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

Monsieur Yvon Vallières

Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de l'Office québécois de la langue française, qui inclut le rapport d'activités de la Commission de toponymie.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ces rapports rendent notamment compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs établis dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 ainsi que dans les déclarations de services aux citoyens de chacun des deux organismes. Le présent document contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui aident à mieux connaître l'Office et la Commission.

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

La ministre de la Culture, des Communications  
et de la Condition féminine  
et ministre responsable de l'application  
de la Charte de la langue française,

**Christine St-Pierre**

Québec, octobre 2010



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

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010, qui intègre, pour la première fois, le bilan des activités de la Commission de toponymie. Il vous est transmis pour que vous le déposiez à l'Assemblée nationale.

Ce rapport présente les résultats obtenus par l'Office et par la Commission au regard des cibles fixées dans le plan stratégique, des engagements énoncés par l'un et l'autre dans leur déclaration de services aux citoyens, et des autres exigences réglementaires et législatives auxquelles ils sont assujettis.

Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier l'équipe de direction et l'ensemble des membres du personnel, qui ont mis quotidiennement leurs compétences et leurs efforts au service de la promotion du français. Je tiens également à souligner la contribution incontestable de nos partenaires à l'atteinte de nos objectifs, qu'ils proviennent du monde des affaires ou des milieux gouvernemental, associatif et universitaire.

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

La présidente-directrice générale,

**France Boucher**

Montréal, octobre 2010



# Table des matières

## Office québécois de la langue française

Déclaration de la présidente-directrice générale.....	14
Rapport de la vérificatrice interne .....	15
Les membres de l'Office.....	16

# 1

## OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

<b>Mission</b> .....	21
<b>Contextes</b> .....	21
<b>Clientèles et mandats</b> .....	22
<b>Services, outils et publications</b> .....	23
<b>Organisation</b> .....	23
<b>Corps administratif</b> .....	24
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes .....	24
Direction générale des services linguistiques .....	25
Direction générale des services juridiques et de la coopération internationale .....	25
Direction générale des services à la gestion et des communications .....	25
Direction de la recherche et de l'évaluation .....	25
Commission de toponymie .....	26
<b>Ressources humaines</b> .....	27
Développement des personnes .....	27
Dotation et mobilité .....	27
Embauche, représentativité et résultats comparatifs .....	28
Programme d'aide aux employés .....	33
Relations de travail .....	33
Santé et sécurité au travail .....	33
Travaux sur l'engagement du personnel et sur la reconnaissance en milieu de travail .....	34
<b>Ressources financières et matérielles</b> .....	34
Ressources financières .....	34
Ressources matérielles .....	35
<b>Organigramme</b> .....	35
<b>Ressources informationnelles</b> .....	35
Technologies de l'information .....	35
Ressources documentaires .....	36

# Table des matières

## Office québécois de la langue française

### 2

#### CADRE DE GESTION

<b>Philosophie de gestion</b> .....	41
Principes .....	41
Éléments constitutifs .....	41
<b>Déclaration de valeurs</b> .....	43
<b>Orientations stratégiques</b> .....	45
<b>Suivi de gestion</b> .....	46
<b>Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office</b> .....	46

### 3

#### RÉALISATIONS DE L'OFFICE PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

<b>Sommaire des résultats 2009-2010</b> .....	51
<b>Orientation stratégique 1</b> .....	58
<b>Axe d'intervention 1.1</b> .....	58
Objectif 1.1.1 .....	58
Objectif 1.1.2 .....	61
<b>Axe d'intervention 1.2</b> .....	62
Objectif 1.2.1 .....	64
Objectif 1.2.2 .....	65
Objectif 1.2.3 .....	66
<b>Axe d'intervention 1.3</b> .....	67
Objectif 1.3.1 .....	68
Objectif 1.3.2 .....	69
<b>Axe d'intervention 1.4</b> .....	70
Objectif 1.4.1 .....	70
<b>Orientation stratégique 2</b> .....	71
<b>Axe d'intervention 2.1</b> .....	71
Objectif 2.1.1 .....	71
<b>Axe d'intervention 2.2</b> .....	72
Objectif 2.2.1 .....	72
Objectif 2.2.2 .....	72
Objectif 2.2.3 .....	73

# Table des matières

## Office québécois de la langue française

---

<b>Orientation stratégique 3</b> .....	74
<b>Axe d'intervention 3.1</b> .....	74
Objectif 3.1.1 .....	74
<b>Axe d'intervention 3.2</b> .....	74
Objectif 3.2.2 .....	74
<b>Orientation stratégique 4</b> .....	75
<b>Axe d'intervention 4.1</b> .....	75
Objectif 4.1.1 .....	75
<b>Axe d'intervention 4.2</b> .....	76
Objectif 4.2.1 .....	76
Objectif 4.2.3 .....	77
<b>Orientation stratégique 5</b> .....	80
<b>Axe d'intervention 5.1</b> .....	80
Objectif 5.1.1 .....	80
<b>Axe d'intervention 5.2</b> .....	80
Objectif 5.2.1 .....	80
Objectif 5.2.2 .....	81
<b>Axe d'intervention 5.3</b> .....	81
Objectif 5.3.2 .....	81
Objectif 5.3.3 .....	81

# 4

## RÉALISATIONS PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

<b>Résultats</b> .....	85
------------------------	----

# Table des matières

## Office québécois de la langue française

### 5

#### APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français . . . . .	89
Accès à l'information et protection des renseignements personnels . . . . .	91
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration . . . . .	91
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. . . . .	92
Politique linguistique de l'Office et de la Commission. . . . .	92
Développement durable . . . . .	93

#### ANNEXES

Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) . . . . .	105
Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises . . . . .	107
Demandes d'accès à l'information . . . . .	108
Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2010 . . . . .	109

# Table des matières

## Office québécois de la langue française

### LISTE DES TABLEAUX

1	Effectif autorisé par unité administrative et par catégorie d'emploi (au 31 mars 2010) . . . . .	28
2	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi (2009-2010). . . . .	29
3	Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2009-2010) . . . . .	30
4	Taux d'embauche globaux des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi (2007-2010) . . . . .	30
5	Taux de représentativité des membres des groupes cibles selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2010) . . . . .	31
6	Taux de représentativité des membres des groupes cibles (au 31 mars) . . . . .	31
7	Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi (2009-2010) . . . . .	32
8	Taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi (au 31 mars 2010). . . . .	32
9	Tableau comparatif des dépenses 2008-2009 et 2009-2010 . . . . .	34
10	Nombre et pourcentage d'entreprises, selon les étapes de certification (ensemble du Québec de 2000-2001 à 2009-2010) . . . . .	63
11	Pourcentage d'organismes de l'Administration selon les étapes de certification (ensemble du Québec, de 2005-2006 à 2009-2010) . . . . .	68
12	Nombre d'organismes de l'Administration non certifiés qui ont obtenu un certificat de conformité au cours de l'exercice (ensemble du Québec, 31 mars 2010) . . . . .	69



# Table des matières

## Commission de toponymie

Les membres de la Commission .....	4
------------------------------------	---

### 1

#### COMMISSION DE TOPONYMIE

Mission et mandats .....	9
Contextes .....	10
Clientèles .....	12
Services, outils et publications .....	13
Organisation .....	13

### 2

#### RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2009-2010 .....	17
<b>Orientation stratégique 2</b> .....	19
<b>Axe d'intervention 2.3</b> .....	19
Objectif 2.3.1 .....	19
Objectif 2.3.2 .....	20
Objectif 2.3.3 .....	21
<b>Orientation stratégique 4</b> .....	22
<b>Axe d'intervention 4.2</b> .....	22
Objectif 4.2.3 .....	22
<b>Axe d'intervention 4.3</b> .....	22
Objectif 4.3.1 .....	23
<b>Autres résultats</b> .....	24

### 3

#### RÉALISATIONS PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats .....	27
-----------------	----

#### ANNEXE

Organigramme de la Commission de toponymie au 31 mars 2010 .....	29
--	----

# Déclaration de la présidente-directrice générale

---

Les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents. Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de l'Office québécois de la langue française vise à :

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

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport annuel de gestion correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente-directrice générale,

***France Boucher***

Montréal, octobre 2010

# Rapport de la vérificatrice interne

---

Madame France Boucher  
Présidente-directrice générale  
Office québécois de la langue française  
Édifice Camille-Laurin  
125, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H2X 1X4

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office, pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010, était validé.

Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données sur la gestion, ainsi que les résultats présentés relativement aux objectifs du plan stratégique 2009-2014, sont cohérents et corroborés par d'autres sources. L'examen a consisté à recueillir des renseignements, à effectuer des analyses, à réviser les calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter des données fournies.

L'analyse ainsi faite me permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

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

La vérificatrice interne,

**Micheline Ostoj**  
Montréal, octobre 2010

# Les membres de l'Office

**M<sup>me</sup> Monique C. Cormier** est membre et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis 2002. Titulaire d'un doctorat en traduction de l'Université de la Sorbonne Nouvelle - Paris 3, d'une maîtrise et d'un baccalauréat en traduction de l'Université de Montréal, elle est professeure titulaire et vice-doyenne aux affaires professorales à la Faculté des arts et des sciences de l'Université de Montréal. Ses travaux de recherche portent sur l'histoire des dictionnaires, en particulier les ouvrages bilingues français-anglais des XVII<sup>e</sup> et XVIII<sup>e</sup> siècles.

**M<sup>me</sup> France Boucher** est membre et présidente-directrice générale ainsi que présidente par intérim de la Commission de toponymie depuis 2005. Avocate de formation, elle a acquis, depuis 25 ans, une vaste expérience en administration publique. M<sup>me</sup> Boucher a été sous-ministre adjointe au ministère de la Culture et des Communications, vice-présidente de la Commission de la protection du territoire agricole du Québec et sous-ministre adjointe au développement régional. Elle a aussi occupé divers postes dans des cabinets ministériels, dont celui de directrice du cabinet du président de l'Assemblée nationale.

**M. Gilles Dulude** est membre depuis 1999. Diplômé en relations industrielles de l'Université de Montréal et en management de l'Université Western Ontario, il possède plus de trente années d'expérience en gestion des ressources humaines, des communications, de la stratégie du changement et de l'amélioration de la productivité. Depuis avril 1999, M. Dulude dirige son équipe de consultants en ressources humaines au sein de Synergroupe, services conseils en ressources humaines.

**M<sup>me</sup> Marie Gendron** est membre depuis 2005. Bachelière ès arts de l'Université Bishops, elle est spécialiste en communications-marketing. Au fil du temps, elle a occupé différents postes : analyste au ministère du Conseil exécutif, directrice des communications-marketing chez Bell Canada, directrice des relations publiques à la Société Radio-Canada et vice-présidente communications-marketing à l'Agence métropolitaine de transport, pour n'en nommer que quelques-uns. Elle est aujourd'hui directrice générale, Opération sociétale, pour la Fondation Lucie et André Chagnon.

**M. Marc Termote** est membre et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis 2009. Titulaire d'un doctorat en droit et d'un doctorat en sciences économiques de l'Université de Louvain ainsi que d'une maîtrise en sciences régionales de l'Université de Pennsylvanie, il est professeur honoraire à l'INRS et professeur associé à l'Université de Montréal. Ses champs de recherche privilégiés sont la démographie urbaine et régionale, les migrations internes et internationales, la démolinguistique et les prévisions démographiques.

**M. John Trent** est membre depuis 2005. Titulaire d'un baccalauréat en science politique de l'Université Harvard et d'une maîtrise en science politique de l'Université de Montréal, il a été professeur à l'Université d'Ottawa pendant plus de 25 ans. Il est maintenant chercheur au Centre d'études en gouvernance à l'Université d'Ottawa, et ses travaux portent sur la transformation des Nations Unies, la réforme politique au Canada, les minorités linguistiques et le développement de la science politique.

**M. René Roy** est membre depuis 2002. Technicien en électricité de formation, il est reconnu, par la suite, conseiller en relations industrielles. M. Roy est secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et secrétaire du Fonds de solidarité FTQ depuis 1998. Il a occupé le poste de vice-président de la FTQ de 1987 à 1998. Il possède une grande expérience en négociation et gestion de conflits.

**M. Éric Nadeau** est secrétaire de l'Office depuis 2005. Membre du Barreau du Québec depuis 1995, M<sup>e</sup> Nadeau agit comme conseiller juridique à l'Office depuis 1999.

**M. Jacques Gosselin** est membre depuis 2009. Il possède un doctorat, une maîtrise et un baccalauréat en droit ainsi qu'un baccalauréat en architecture de l'Université Laval. M. Gosselin est sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique depuis août 2009. Membre de la fonction publique québécoise depuis une vingtaine d'années, il a notamment travaillé au Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes, au ministère de la Justice ainsi qu'au Secrétariat à la politique linguistique.

## Les membres de l'Office

---



*Première rangée, de gauche à droite*

*M<sup>me</sup> Monique C. Cormier, M<sup>me</sup> France Boucher, M. Gilles Dulude, M<sup>me</sup> Marie Gendron*

*Deuxième rangée, de gauche à droite*

*M. Marc Termote, M. John Trent, M. René Roy, M. Éric Nadeau, M. Jacques Gosselin*



Office québécois  
de la langue française

1





# 1 Office québécois de la langue française

## 1.1 Mission

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

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

## 1.2 Contextes

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

# 1 Office québécois de la langue française

---

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

## 1.3 Clientèles et mandats

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

- Assurer la francisation des milieux de travail;
- Reconnaître des organismes en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française et approuver les plans de services en français de même que les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français de ces organismes;
- Vérifier la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires qui leur sont délivrés, le cas échéant;
- Veiller au respect de la Charte, aussi bien en ce qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
- Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
- Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française, ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
- Gérer des ententes de coopération nationale et internationale;
- Exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence faite par un employeur de connaître une autre langue que la langue officielle pour avoir accès à un emploi ou à un poste.

# 1 Office québécois de la langue française

## 1.4 Services, outils et publications

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

- des indications sur la Charte diffusées par l'entremise de son service de renseignements généraux et de son site Web;
- de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information et des communications (TIC);
- des programmes d'aide financière à l'intention des entreprises comptant entre 11 et 99 employés, des associations ainsi que des trois grandes centrales syndicales;
- un service d'évaluation de la connaissance du français de certains membres des ordres professionnels;
- des services et des outils terminologiques, tels que des consultations terminologiques et linguistiques personnalisées, *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL), et les inventaires de travaux terminologiques diffusés dans Internet;
- des publications, dont *Le français au bureau* et *Avoir bon genre à l'écrit*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- des fascicules d'indicateurs et des études permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où les collections sont mises à la disposition du personnel et du grand public.

## 1.5 Organisation

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

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

# 1 Office québécois de la langue française

## 1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions générales : la Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes (DGFTP), la Direction générale des services linguistiques (DGSL), la Direction générale des services juridiques et de la coopération internationale (DGSJCI), et la Direction générale des services à la gestion et des communications (DGSGC). La Direction de la recherche et de l'évaluation (DRE) complète le tout.

Par ailleurs, ainsi que le prévoit l'article 122 de la Charte, une Commission de toponymie est instituée et rattachée administrativement à l'Office québécois de la langue française. La Commission est composée de sept membres, dont un président, nommés par le gouvernement pour au plus cinq ans. La Commission est donc autonome en ce qui a trait à la réalisation de sa mission (voir le rapport annuel d'activités 2009-2010 présenté à la fin de ce document), mais l'Office lui fournit tous les services administratifs nécessaires pour assurer son fonctionnement et en rend compte dans le présent rapport.

### 1.6.1 Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes

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

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

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



#### Saviez-vous que...

L'Office a publié cinq vocabulaires en version multilingue dans les domaines des systèmes de transport intelligents, des nanotechnologies, de la grippe aviaire, de la diffusion du livre et de l'assurance.

# 1 Office québécois de la langue française

## 1.6.2 Direction générale des services linguistiques

Cette direction générale assume la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance terminolinguistiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec.

Ainsi, elle assure la mise à jour et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), qui constitue une référence en matière de définition et de traduction (en français et en anglais) accessible gratuitement dans Internet, et met à la disposition des médias un service personnalisé, appelé Immédi@t. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et rend disponible à tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur la syntaxe, la grammaire, l'orthographe et autres points de langue.

Enfin, elle collabore à l'établissement et à la normalisation de la terminologie géographique de la Commission de toponymie et assure aussi le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique.

## 1.6.3 Direction générale des services juridiques et de la coopération internationale

Cette direction générale assure un soutien juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission et les conseille quant à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et des règlements qui en découlent. Elle coordonne également toutes les activités de coopération.

## 1.6.4 Direction générale des services à la gestion et des communications

Cette direction générale conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle élabore également divers programmes et mesures à l'intention du personnel, entre autres, en matière de développement des compétences ainsi que de santé et de sécurité au travail. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique, ainsi que de l'implantation et du développement des systèmes d'information. Elle assure aussi la gestion de deux bibliothèques et l'archivage.

Cette direction générale est aussi responsable des communications internes et externes, et joue à cet égard un rôle de conseil auprès de la direction et des unités administratives. Finalement, elle est chargée de l'édition des publications, de la tenue à jour des sites Web de l'Office et de la Commission, de l'information du public relativement à l'application de la Charte et de l'organisation de la Francofête.

## 1.6.5 Direction de la recherche et de l'évaluation

Cette direction réalise le suivi de la situation linguistique. À cette fin, elle mène les travaux nécessaires à la production des différents indicateurs, des études et des synthèses thématiques devant rendre

# 1 Office québécois de la langue française

compte de l'évolution de la situation linguistique au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des services, des programmes, des outils et des activités de l'Office et de la Commission.

## 1.6.6 Commission de toponymie

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

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

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



### Saviez-vous que...

Les membres de l'Office se sont réunis à 9 reprises en 2009-2010 et ont pris pas moins de 657 résolutions.

# 1 Office québécois de la langue française

## 1.7 Ressources humaines

### 1.7.1 Développement des personnes

L'Office et la Commission misent sur le développement de leur personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ils ont ensemble dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'exercice 2009-2010, 300 349,12 \$ ont été alloués à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 2 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

Frais d'inscription	Autres frais*	Rémunération	Total
73 597,22 \$	32 065,00 \$	194 686,90 \$	300 349,12 \$

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

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. La participation des membres du personnel aux activités de formation représentait, au cours du dernier exercice, 752,4 jours-personnes.

### 1.7.2 Dotation et mobilité

En 2009-2010, plusieurs nouvelles personnes ont été accueillies au sein de l'organisation. Quelques membres du personnel ont par ailleurs choisi de prendre leur retraite ou de poursuivre leur carrière ailleurs.

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission. De plus, au cours de l'exercice, 21 postes ont été comblés par le recrutement externe et 10 autres, par des personnes provenant d'autres ministères ou organismes.

# 1 Office québécois de la langue française

## 1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

### 1.7.3.1 Renseignements généraux

- *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2010, l'effectif autorisé de l'Office et de la Commission s'établissait à 259 postes (comparativement à 253 en 2008-2009), comme le montre le tableau suivant :

Tableau 1

EFFECTIF AUTORISÉ PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2010)						
Direction	Hors cadre	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	2	9	4	3	19
Direction générale de la francisation et du traitement des plaintes		5	77	11	17*	110
Direction générale des services linguistiques		3	33	1	2	39
Direction générale des services juridiques et de la coopération internationale		1	4	0	0	5
Direction générale des services à la gestion et des communications		5	20	27	10	62
Direction de la recherche et de l'évaluation		1	7	-	1	9
Commission de toponymie		1	8	4	2	15
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>158</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>259</b>

\* Dont 3 postes à temps partiel

- *Nombre d'employés permanents*

Au 31 mars 2010, le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 222. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

- *Embauche*

L'Office et la Commission se conforment aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assurent le renouvellement et le rajeunissement de leurs effectifs. Au cours de l'exercice 2009-2010, 21 personnes ont été recrutées pour occuper un poste permanent et 9 ont été embauchées pour des contrats à durée variable. De plus, 12 étudiants et 9 stagiaires ont été accueillis.

# 1 Office québécois de la langue française

Tableau 2

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2009-2010)	
Statut d'emploi	Personnes embauchées
Permanent (y compris les temporaires)	21
Occasionnel	9
Étudiant	12
Stagiaire	9

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

En 2009-2010, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des occasionnels ainsi que des étudiants et des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

- *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2009-2010, ayant été de 33 %, soit 17 personnes sur un total de 51.

#### Saviez-vous que...

L'Office a assuré la production de terminologies françaises se rapportant aux différentes disciplines sportives des Jeux olympiques d'hiver de 2010. Cette année, trois vocabulaires thématiques, sur une série de huit, ont été publiés, soit *Par monts et par vaux* sur le ski, *La course à l'exploit* et *Pleins feux sur les Paralympiques d'hiver*.



Tableau 3

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2009-2010)								
Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					Total	Taux d'embauche selon le statut d'emploi*
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées			
Permanent	21	7	0	0	0	7	33 %	
Occasionnel	9	2	0	0	0	2	22 %	
Étudiant	12	3	0	0	0	3	25 %	
Stagiaire	9	5	0	0	0	5	56 %	
Total	51	17	0	0	0	17	33 %	

\* Le taux d'embauche selon le statut d'emploi se calcule en divisant le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut d'emploi donné, par le nombre total de personnes embauchées en 2009-2010 et ayant ce statut d'emploi.

Tableau 4

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAUX DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2007-2010)				
	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2007-2008	33 %	50 %	50 %	0 %
2008-2009	33 %	39 %	83 %	43 %
2009-2010	33 %	22 %	25 %	56 %

- *Taux de représentativité*

En 2009-2010, les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

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

# 1 Office québécois de la langue française

Tableau 5

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2010)								
	Personnel d'encadrement*		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Communautés culturelles	1	6,3	13	9,5	5	7,2	19	8,6
Anglophones	1	6,3	1	0,7	0	0	2	0,9
Autochtones	0	0	1	0,7	0	0	1	0,5
Personnes handicapées	0	0	2	1,5	1	1,4	3	1,4

\* L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi : personnel d'encadrement (N=16); personnel professionnel (N=137); personnel technique et de bureau (N=69), pour un total de 222 personnes.

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

Tableau 6

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (au 31 mars)						
	2008		2009		2010	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	12	5,3	11	4,9	19	8,6
Anglophones	3	1,3	3	1,4	2	0,9
Autochtones	1	0,4	1	0,5	1	0,5
Personnes handicapées	3	1,3	3	1,4	3	1,4

# 1 Office québécois de la langue française

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

Encore cette année, les membres du personnel d'encadrement ont été sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles et informés des objectifs gouvernementaux.

### 1.7.3.4 Femmes

- *Taux d'embauche*

En 2009-2010, le personnel féminin constituait 76 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2009-2010)					
	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	16	8	8	7	39
Nombre de personnes embauchées	21	9	12	9	51
Taux d'embauche	76 %	89 %	67 %	78 %	76 %

- *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2010, les femmes comptaient pour 66,7 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

Tableau 8

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (au 31 mars 2010)				
	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel**	Personnel technique et personnel de bureau	Total
Nombre d'employés permanents	16	137	69	222
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	12	82	54	148
Taux de représentativité	75 %	59,9 %	78,3 %	66,7 %

\* Y compris le personnel hors cadre

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

## 1.7.4 Programme d'aide aux employés

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

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2010, 18 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5 824 \$.

## 1.7.5 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à quatre occasions au cours de l'exercice 2009-2010.

Pendant la même période, le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) s'est réuni deux fois et le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP), trois fois. Une rencontre paritaire conjointe portant sur le développement des personnes a également eu lieu.

## 1.7.6 Santé et sécurité au travail

En 2009-2010, l'Office et la Commission ont contribué aux travaux des deux comités responsables de la santé et de la sécurité au travail respectivement à Montréal et à Québec. Ces comités ont répondu aux demandes relevant de leur mandat, et une conférence midi intitulée *Santé psychologique au travail, pour y voir un peu plus clair* a été organisée par le comité de Québec à l'intention du personnel.

Dans le cadre du programme de prévention en vigueur, une formation sur la conduite automobile en conditions hivernales a été offerte à une quinzaine de nouveaux membres du personnel ayant à se déplacer régulièrement pour se rendre en entreprise.

Le renouvellement des équipes de secouristes, tant à Montréal qu'à Québec, a été assuré, et l'on a également veillé à l'actualisation de leurs connaissances. Les intervenants formés sur les principes de base en ergonomie du travail de bureau ont aussi été mis à contribution pour évaluer et ajuster plusieurs postes de travail en tenant compte des besoins ergonomiques. De plus, quelques achats nécessaires pour assurer la santé et la sécurité du personnel ont été faits.

Enfin, le programme de promotion de l'activité physique a été maintenu en soutenant les initiatives individuelles et en encourageant la tenue de séances d'activités sur les lieux du travail, à l'heure du dîner. Les ententes d'abonnement avec des entreprises externes ont par ailleurs été renouvelées, et l'on a procédé à la signature d'une nouvelle entente avec une autre entreprise.

# 1 Office québécois de la langue française

Enfin, lors du déclenchement de la phase pandémique de la grippe A (H1N1) par l'Organisation mondiale de la santé, le plan d'action visant à maintenir les activités de l'organisation et à protéger la santé du personnel a été mis en œuvre, et ce, notamment en faisant la promotion des méthodes préventives recommandées et en procédant à l'achat de tout le matériel nécessaire pour contrer la propagation de la grippe.

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

En 2009-2010, l'Office, avec la contribution de la Société Pierre-Boucher, a poursuivi ses travaux d'amélioration du climat de travail, de mobilisation et d'engagement du personnel à la Direction générale des services linguistiques. Ces travaux se continueront en 2010-2011.

## 1.8 Ressources financières et matérielles

### 1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour l'année 2008-2009 et 2009-2010 :

Tableau 9

TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES 2008-2009 ET 2009-2010		
	2008-2009 (000 \$)	2009-2010 (000 \$)
<b>Budget de dépenses</b>		
Rémunération	14 747,3	14 975,9
Fonctionnement*	5 702,1	5 050,7
Transfert	914,0	1 408,3
<b>Total</b>	<b>21 363,4</b>	<b>21 434,9</b>
<b>Budget d'investissement</b>		
Immobilisation	298,4	233,5

\* Y compris les dépenses d'amortissement

# 1 Office québécois de la langue française

Au cours du dernier exercice, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 34 000 \$ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2009;
- 7 200 \$ du ministère des Relations internationales dans le cadre de la mise en œuvre de la Politique internationale du Québec.

Des crédits obtenus, en 2009-2010, pour la continuation du plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français*, 3 250 000 \$ ont été affectés au budget de transfert, dont 2 000 000 \$ pour le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC) et 1 000 000 \$ pour le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises. Des compressions de l'ordre de 1 400 000 \$ ont toutefois été effectuées dans cette enveloppe. Deux tableaux faisant état des sommes engagées et versées en vertu des deux programmes précités sont joints à l'annexe 1 du présent rapport. Une somme de 550 000 \$ a aussi été octroyée pour la réalisation de la campagne publicitaire *Merci de me servir en français*.

## 1.8.2 Ressources matérielles

En 2009-2010, des mesures accrues ont été mises en place afin de minimiser les risques de propagation en cas de pandémie.

De nombreux réaménagements devenus nécessaires, entre autres, en raison des mouvements de personnel survenus à la suite de plusieurs départs à la retraite, ont été effectués en cours d'année dans les divers locaux occupés par l'Office et par la Commission.

## 1.9 Organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2010.

## 1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit celui des ressources ayant trait aux technologies de l'information et celui ayant trait aux ressources documentaires.

### 1.10.1 Technologies de l'information

La majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par l'utilisation des technologies de l'information. En raison du nouveau plan stratégique 2009-2014, la plupart des systèmes liés directement à la mission ont été touchés pour les adapter à la production de nouveaux indicateurs de gestion qui seront intégrés, dès l'an prochain, dans un tableau de bord informatisé.

# 1 Office québécois de la langue française

---

De plus, différentes améliorations ont été apportées aux systèmes afin qu'ils répondent toujours mieux aux besoins : développement d'un système pour emmagasiner et compiler les données en provenance des organismes de l'Administration qui doivent rendre compte de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications; implantation d'un serveur d'accès distants pour améliorer l'exploitation, à partir des bureaux régionaux, du système de suivi des dossiers de la francisation; adaptation du système d'administration des examens de français pour faciliter la planification des séances d'examen; projet pilote d'environnement mobile pour le personnel qui effectue les constats sur la route; soutien technologique quotidien pour l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* et sa diffusion, et implantation d'un nouveau mode de saisie XML pour les articles de la Banque de dépannage linguistique.

Par ailleurs, l'ensemble du personnel dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet. L'ensemble des gestionnaires et quelques membres du personnel utilisent des terminaux cellulaires de type « Blackberry » pour faciliter le suivi à distance de leurs courriels et de leur agenda. Certains employés ont par ailleurs accès à des liens distants sécurisés pour faciliter le travail à l'extérieur des bureaux. L'ensemble de l'architecture technologique de l'organisme fonctionne en français, y compris ses composantes centrales (serveur, bastion de sécurité et messagerie). Encore cette année, de nombreuses mises à niveau des technologies ont été effectuées afin de moderniser l'environnement de travail. Citons, entre autres, le renouvellement de 20 % des postes de travail, la mise en réseau des photocopieurs, ainsi que l'installation de nouveaux serveurs pour les services en ligne et pour les terminaux cellulaires.

Notons enfin que l'Office fournit à la Commission de toponymie un soutien complet pour tout ce qui touche les technologies de l'information. Cette année, l'interface multicritère du moteur de recherche de Topos sur le Web a été améliorée, une nouvelle version du système de saisie toponymique a été développée, l'interface de saisie de la base de données des exonymes a été modifiée et la refonte du site Web a été réalisée.

## 1.10.2 Ressources documentaires

En 2009-2010, 845 personnes ont eu recours au service de soutien documentaire et aux collections offertes dans les deux bibliothèques.

La gestion documentaire des documents et publications de l'Office et de la Commission s'effectue, à l'aide du logiciel Documentik, dans le respect des plans de conservation approuvés par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.





Cadre de gestion

2





# 2 Cadre de gestion

## 2.1 Philosophie de gestion

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

### 2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement leur rôle, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie adoptent une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité à la clientèle, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de ces organismes que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution de façon créative et intelligente leurs ressources humaines, l'Office et la Commission adhèrent aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique.

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

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

**Notre force : *la performance du personnel***

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

**Notre responsabilité : *une communication interne franche et ouverte***

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

### 2.1.2 Éléments constitutifs

#### L'Office et la Commission et leurs clientèles

1. L'Office et la Commission visent l'offre à la clientèle de services de qualité au moindre coût.
2. L'Office et la Commission considèrent que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

#### L'Office et la Commission et leurs ressources humaines

3. L'Office et la Commission considèrent leur personnel comme la ressource clé de l'organisme.
4. L'Office et la Commission estiment que leur personnel est compétent.

## 2 Cadre de gestion

5. L'Office et la Commission croient que leur personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de leurs connaissances et de leurs habiletés.
6. L'Office et la Commission favorisent la polyvalence et la flexibilité de leur personnel.
7. Le personnel de l'Office et celui de la Commission poursuivent des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
8. L'Office et la Commission ont pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire, le personnel devenant responsable des résultats attendus.
9. L'Office et la Commission considèrent les membres de leur personnel comme de véritables ambassadeurs et désirent accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office et de la Commission.

### **L'Office et la Commission et leur gestion**

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.
12. L'Office et la Commission retiennent la participation comme mode de gestion et comptent sur leurs gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
13. L'Office et la Commission donnent aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
14. L'Office et la Commission incitent leurs gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
15. L'Office et la Commission considèrent que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
16. L'Office et la Commission valorisent la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.
17. La philosophie de gestion de l'Office et de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel de ces organismes afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens.

# 2 Cadre de gestion

## 2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'ils rendent à la population du Québec. Cette mission, l'Office et la Commission doivent la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et aux citoyens. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et de la Commission et elles orientent la relation entre ces organismes et les citoyennes et les citoyens. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

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

### LA COMPÉTENCE

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

#### Saviez-vous que...

Au Québec, c'est sur le thème *Le français, une langue tout en mouvement* que les mots **baladodiffusion**, **crescendo**, **fuser**, **héliotrope**, **hop**, **marche**, **mobile**, **remue-ménages**, **tourbillonner** et **variante** ont été mis en vedette à l'occasion de la Francofête 2010.



# 2 Cadre de gestion

## L'IMPARTIALITÉ

Chaque membre du personnel fait preuve de neutralité et d'objectivité. Il prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à toutes et à tous un traitement équitable. Il remplit ses fonctions sans considérations partisans.

## L'INTÉGRITÉ

Chaque membre du personnel se conduit d'une manière juste et honnête. Il évite de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

## LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ

Chaque membre du personnel est conscient qu'il représente l'Office ou la Commission auprès de la population. Il exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque membre du personnel se sent lié par les orientations et les décisions prises par l'Office et la Commission et il collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

## LE RESPECT

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



### Saviez-vous que...

Les deux grandes banques en ligne que sont le GDT et TOPOS ont été conçues et sont exploitées à l'aide de technologies entièrement en français.

# 2 Cadre de gestion

## 2.3 Orientations stratégiques

Chacune des cinq orientations du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2009-2014 renvoie notamment à une dimension particulière de la mission de l'Office. Ces orientations se formulent comme suit :

### **A. Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public**

Bien que l'utilisation du français ait progressé en tant que langue du travail, du commerce et des affaires depuis trente ans, des difficultés subsistent, particulièrement dans la région de Montréal. L'Office travaille donc à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français* et de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013. Il veille également à faire progresser les entreprises et les organismes de l'Administration non certifiés vers la généralisation de l'utilisation du français, et veille à ce que les entreprises qui sont certifiées la maintiennent.

### **B. Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique**

La langue française est une valeur commune de la société québécoise. C'est pourquoi il importe que l'école, les milieux de travail et l'ensemble de la société québécoise disposent de la terminologie française dont ils ont besoin et que les outils d'aide à la maîtrise du français soient accessibles de façon à favoriser le remplacement d'une terminologie existante inappropriée et à nommer les nouvelles réalités. Pour ce faire, l'Office s'emploie, entre autres, à ajouter continuellement de nouveaux termes au *Grand dictionnaire terminologique (GDT)* et à enrichir la Banque de dépannage linguistique. Il vise également à rendre le GDT multilingue.

### **C. Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur des questions touchant la langue française au Québec**

L'examen périodique de la situation linguistique et de l'avenir de la langue française au Québec permet d'observer les mutations intervenues dans la société québécoise qui devient de plus en plus plurielle et diversifiée. Dans ce contexte, l'Office a le mandat de surveiller l'évolution de cette situation et d'en faire rapport au ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française au moins tous les cinq ans.

### **D. Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français**

Devenue langue officielle du Québec en 1974, la langue française est au cœur de l'identité québécoise et le principal pilier de sa culture. L'Office veille donc à sensibiliser les personnes qui vivent au Québec à leurs droits et obligations en ce qui a trait à l'usage de la langue française et il reconnaît l'apport remarquable de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Finalement, il met en valeur la politique linguistique québécoise grâce au savoir-faire qu'il a développé en matière d'aménagement linguistique.

# 2 Cadre de gestion

## E. Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

Comme tous les autres ministères et organismes, l'Office doit concourir au renforcement de la modernisation de l'État. À cette fin, l'organisme mettra en place un système informatisé qui permettra aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de plainte ainsi qu'aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier. Il facilitera également l'administration à distance des examens de français. Il entend enfin implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et efficace.

### 2.4 Suivi de gestion

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

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

En 2009-2010, la Direction de la recherche et de l'évaluation a mis en ligne un questionnaire, afin de procéder à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle qui utilise le site Web de l'Office. Les résultats de l'analyse des réponses obtenues seront connus l'an prochain.



#### Saviez-vous que...

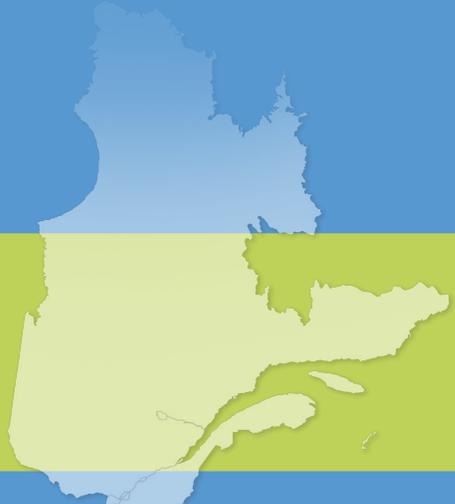
En 2009-2010, l'Office et la Commission ont accueilli 40 nouveaux employés temporaires, permanents et occasionnels, ce qui représente près d'un cinquième de l'effectif et équivaut à un taux de roulement de plus de 18 %.





# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

3

A light blue map of the province of Quebec is positioned in the background, partially overlapping a horizontal green bar. The bar has a rounded left end and contains the number '3' in white. The map shows the outline of the province, including its coastline and major water bodies.



# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Sommaire des résultats 2009-2010

Orientation stratégique 1 Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public						
Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois						
	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.1.1	Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action <i>Réussir ensemble en français</i>	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	58
1.1.2	Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013	État de réalisation des mesures prévues	S. O.	Mesures en cours de réalisation	→	61
Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises						
	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.2.1	Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français	Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1 <sup>er</sup> avril de chaque année	48 %	✗	64
			25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	53 %	✓	64
1.2.2	Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1 <sup>er</sup> avril 2006 <sup>1</sup> et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	82 %	✓	65
			75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	49 %	✗	65
			25 % des rapports reçus au cours de l'exercice précédent	S. O.	○	S. O.

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever → en cours ○ à venir

<sup>1</sup> Rectification de la date marquant le début de la période

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
		Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	71 %	✓	65
1.2.3	Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation	Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	11	✓	66

## Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.3.1	Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français	Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1 <sup>er</sup> avril 2009	13 %	→	68
1.3.2	Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration <sup>2</sup>	Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	1	✗	69
		Pourcentage de révision réalisé <sup>3</sup>	25 % du contenu	0 %	✗	69
		Liste des améliorations effectuées	S. O.	Mise à jour régulière de la page d'accueil	→	69

## Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
1.4.1	S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi	Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	8,4 mois	✓	70
		Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2	✓	70

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever → en cours ○ à venir

<sup>2</sup> Appellation officielle de cet intranet

<sup>3</sup> Modification apportée à la rédaction

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 2 Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

### Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.1.1	Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé	Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	134	✓	71
		Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	3 765	✓	71

### Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.2.1	Rendre multilingue <i>Le grand dictionnaire terminologique</i> (GDT), en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec	Liste des langues ajoutées	Anglais, espagnol, portugais et italien	Anglais	→	S. O.
		Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	2 787 termes anglais 82 appellations scientifiques en latin	→	72
		Date de réalisation	31 mars 2012	S. O.	→	S. O.
2.2.2	Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables	Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et <i>Le français au bureau</i>	Nouveau système de saisie des articles de la BDL	→	72
		Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Dépôt reporté	✗	72
		Date de réalisation	31 mars 2014	S. O.	→	S. O.
2.2.3	Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminologiques	Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	1 créé et 4 maintenus	→	73
		Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créé : INSEP Maintenus : BNQ, Centre de terminologie de Termcat, DGLFLF et OIF	→	73

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever → en cours ○ à venir

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 3 Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

### Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.1.1	Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise	Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010	✓	74
		Dépôt du rapport	Au cours de l'exercice 2013-2014	S. O.	○	S. O.
3.1.2	Raffiner l'observation de l'évolution de la situation linguistique	Nombre et objet des études de nature méthodologique diffusées	Au moins deux études d'ici au 31 mars 2014	S. O.	○	S. O.
		Tenue d'un colloque et diffusion des actes	D'ici au 31 mars 2013 pour le colloque	S. O.	○	S. O.
			D'ici au 30 septembre 2013 pour les actes	S. O.	○	S. O.

### Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
3.2.2	Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique	Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	2 maintenus : coopération Québec-Catalogne et DGLFLF	→	74
		Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.	○	S. O.

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé    ✗ défi à relever    → en cours    ○ à venir

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 4 Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

### Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.1.1	Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec	Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	7 rencontres et 2 conférences	✓	75
		Nombre de programmes et de projets de coopération	S. O.	S. O.	○	S. O.

### Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.1	Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public	Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Francofête Salons et congrès Refonte de 18 dépliants	✓	76
4.2.2	Souligner, en 2011, les 50 ans d'existence de l'Office	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2010	S. O.	○	S. O.
4.2.3	Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	16 prix remis	✓	77

#### Saviez-vous que...

En 2009-2010, la BDL, qui compte maintenant plus de 2 400 articles, a fait l'objet en moyenne de plus de 273 000 consultations par mois, soit une croissance de 24 %.



Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé    ✗ défi à relever    → en cours    ○ à venir

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 5 Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

### Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.1.1	Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010	✓	80
		Date de réalisation	31 mars 2012	S. O.	○	S. O.

### Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.2.1	Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier	Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté	✗	80
		Date de réalisation	31 mars 2011	S. O.	○	S. O.
5.2.2	Faciliter l'administration à distance des examens de français	Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	13	✓	81
		Nombre de personnes présentes aux séances <sup>4</sup>	S. O.	49	✓	81

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever → en cours ○ à venir

<sup>4</sup> Modification apportée à la rédaction

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs						
	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
5.3.1	Implanter une culture de reconnaissance afin d'attirer et de retenir un personnel compétent et performant	Date d'implantation	D'ici au 31 mars 2014	S. O.	○	S. O.
5.3.2	Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	2 %	✓	81
		Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	752,4 jours-personnes	✓	81
5.3.3	Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques	Nombre d'activités de mentorat	S. O.	1	✓	81
		Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	9	✓	81

## Saviez-vous que...

Globalement, 86 % des Québécois interrogés ont exprimé une opinion très favorable à l'égard de la campagne *Merci de me servir en français*, et 93 % d'entre eux ont jugé que les messages véhiculés étaient très clairs. Les deux slogans ont aussi été très bien accueillis et ont obtenu un taux d'appréciation similaire, soit 86 %.



Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé    ✗ défi à relever    → en cours    ○ à venir

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 1

### Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services au public

#### Axe d'intervention 1.1 L'usage du français dans l'espace public québécois

**Contexte :** Au cours des dernières décennies, la francisation des milieux de travail et des commerces au Québec s'est améliorée. Il reste cependant des progrès à accomplir, notamment à Montréal, ainsi que dans les petites entreprises moins outillées pour la francisation que les plus grandes. En effet, c'est dans ces milieux que les effets des nouvelles technologies de l'information et des communications, des changements découlant de l'évolution démographique ainsi que de la mondialisation des économies sont susceptibles de se faire sentir avec le plus d'acuité au regard de l'usage du français. Face à l'importance des enjeux et à l'ampleur du défi que représentait la recherche de solutions pour renforcer, entre autres, la francisation à Montréal, une série de mesures ont été instaurées dans le plan d'action gouvernemental *Réussir ensemble en français* ainsi que dans la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013.

La mise en œuvre de plusieurs d'entre elles revient à l'Office québécois de la langue française, et les résultats obtenus, en 2009-2010, pour chacune sont exposés ci-dessous.

#### Objectif 1.1.1 Travailler à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action *Réussir ensemble en français*

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.1	Mise en œuvre d'un programme de francisation des technologies de l'information dans les entreprises de 11 à 99 employés, en portant une attention particulière à celles de la région de Montréal	En 2009-2010, le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications a permis à 33 entreprises d'obtenir une aide financière totalisant 637 802 \$. Cette somme représente une hausse de 59 % par rapport à celle octroyée l'année précédente. Ainsi, 1 878 employés évoluent dorénavant dans un environnement où ils bénéficient d'outils technologiques en français. Soulignons également que, depuis la création de ce programme, 21 entreprises ont obtenu plus rapidement leur certificat de francisation.
1.1.1.2	Ajout de 20 nouvelles ressources	Au cours de l'exercice 2009-2010, 10 nouvelles ressources se sont ajoutées aux 10 autres embauchées l'année précédente.
1.1.1.3	Mise en réseau (forum électronique) des comités de francisation des entreprises de 100 employés ou plus	Le portail <a href="http://www.languedutravail.com">www.languedutravail.com</a> , réalisé par la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec grâce à une subvention de l'Office, constitue un premier outil interactif de formation et de référence mis à la disposition des membres de comité de francisation et portant sur des questions liées à la francisation des entreprises et à l'utilisation du français dans tous les aspects du travail. D'abord développé pour les travailleurs du secteur de l'aérospatiale, ce concept pourrait éventuellement être adapté pour servir dans d'autres sphères d'activité économique.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.4	Promotion de l'utilisation du français comme langue de service au moyen d'une campagne publicitaire destinée aux consommateurs et aux entreprises, particulièrement dans la région de Montréal	La campagne publicitaire <i>Merci de me servir en français</i> , qui s'est déroulée du 8 au 31 mars 2010, visait à inciter les consommateurs à affirmer leurs droits linguistiques et les commerçants à les accueillir et à leur fournir des services en français. L'humoriste Louis-José Houde a de nouveau accepté de prêter sa voix pour les messages radiophoniques. Des publicités imprimées ainsi que des affiches mises dans plusieurs stations de métro et divers centres commerciaux ont également permis de joindre les consommateurs de la grande région de Montréal. Enfin, une distribution massive de sacs promotionnels réutilisables, portant le slogan de la campagne, a eu lieu du 26 au 29 mars dans les principales artères commerciales du centre-ville de Montréal.
1.1.1.5	Création d'une adresse Web afin de permettre aux personnes qui s'y rendent de connaître la disponibilité en français de produits de large consommation	En vertu d'une entente conclue avec l'éditeur de la revue <i>Protégez-vous</i> , l'Office procède à l'analyse de la conformité linguistique de produits testés dans la revue. Les conclusions de ces vérifications sont ensuite diffusées dans le site Web de l'Office et dans celui de la revue. Dans ce contexte, deux contrôles portant respectivement sur les appareils électroménagers et les barbecues ont été faits cette année.
1.1.1.6	Réalisation d'une démarche ciblée de sensibilisation auprès des petites entreprises des régions de Montréal et de l'Outaouais afin de les informer de l'importance d'utiliser le français comme langue de service	Les subventions octroyées par l'Office dans le cadre du Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises lui ont permis de contribuer de façon notable à la réalisation de plusieurs projets de sensibilisation, dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribution par le Centre d'intégration multiservices de l'Ouest-de-l'Île de l'autocollant <i> Ici, on commerce en français </i> dans 1 088 entreprises et commerces de l'ouest de l'Île de Montréal, dont un peu plus de 700 ont accepté de l'afficher.</li> <li>• La campagne publicitaire <i>Mes emplettes de Noël, tout en français</i> mise de l'avant par le mouvement Impératif français.</li> <li>• L'organisation, par la Société de développement commercial du boulevard Saint-Laurent, à Montréal, d'une campagne de sensibilisation menée auprès de ses membres sur l'importance d'offrir un service en français.</li> </ul> <p>L'Office a, pour sa part, notamment procédé à l'envoi d'un courriel personnalisé à 110 chambres de commerce du Québec, afin qu'elles incitent leurs membres à remplacer dans leurs publicités l'expression « Boxing Day » par un terme français.</p>

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

	Mesure prévue	Résultat
1.1.1.7	Tenue de rencontres avec les fournisseurs de grands détaillants pour les renseigner sur les exigences de la Charte	<p>En 2008-2009, des conseillers de l'Office ont rencontré une trentaine de fournisseurs de Wal-Mart Canada, la plus grande chaîne de commerce au détail au Canada. Le suivi des correctifs à apporter a été effectué en 2009-2010.</p> <p>Cette année, l'Office a plus particulièrement travaillé avec le détaillant Magasins Best Buy, qui exploite au Québec les marques Future Shop et Best Buy. Les interventions de l'Office ont principalement eu pour objet les produits et services du fabricant Hewlett Packard et ont entraîné des résultats positifs pour l'ensemble des détaillants offrant ces produits.</p>
1.1.1.8	Mise en œuvre d'un plan de suivi et de veille sur l'affichage, plus particulièrement dans la région de Montréal	<p>En 2008-2009, les actions de l'Office ont particulièrement porté sur l'affichage des noms d'entreprises. Ainsi, l'Office a amorcé des démarches en prévision d'actions ciblées dont la mise en œuvre débutera en 2010-2011. Il a, entre autres, largement diffusé les nouvelles notes explicatives sur l'application de la Charte de la langue française auprès des cabinets d'avocats et des services juridiques spécialisés en matière de propriété intellectuelle. Il est également intervenu de façon ponctuelle auprès d'entreprises dont la raison sociale a fait l'objet d'une plainte ou d'un examen plus attentif dans le cadre de leur démarche de francisation.</p>
1.1.1.9	Rappel et suivi renforcé, auprès de l'administration publique, des règles de la politique linguistique gouvernementale et de la PUFTIC	<p>Un suivi assidu et personnalisé a été effectué auprès des ministères et organismes en vue notamment de renforcer la place du français dans leurs messages d'accueil. Ainsi, en faisant l'hypothèse que les messages qui ont été déclarés conformes au moment de leur vérification le sont demeurés, quelque 80 % des 166 MO à l'étude respectent désormais ce point de la politique linguistique gouvernementale.</p> <p>Une démarche officielle a aussi été entreprise, en octobre 2009, auprès de tous les ministères et organismes afin de recueillir les données nécessaires pour évaluer l'application qu'ils font de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC).</p>
1.1.1.10	Promotion de l'intranet linguistique de l'Administration	<p>La démarche entreprise en vue de réévaluer le contenu de l'intranet linguistique de l'Administration est en cours. La promotion en sera effectuée au terme de cette réflexion.</p>
1.1.1.11	Stratégie de plus grande diffusion des programmes, outils et services linguistiques offerts au public	<p>La mise à jour hebdomadaire du site Web de l'Office ainsi que la participation à différents salons et congrès ont été l'occasion de diffuser à grande échelle de l'information sur les produits et services terminologiques.</p>
1.1.1.12	Activités culturelles célébrant la vitalité de la langue française	<p>Au cours des trois semaines de la Francofête, des dizaines d'activités ont été organisées aux quatre coins du Québec (concours, débats, marathons de lecture et d'écriture, dictées, etc.).</p>

**Commentaires :** Le tableau synthèse précédent fait état de résultats globalement positifs. En effet, plusieurs mesures sont déjà réalisées. Par ailleurs, il est prévu que certaines d'entre elles seront reconduites au cours du prochain exercice.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 1.1.2 Travailler à la mise en œuvre et au suivi de la Stratégie commune d'intervention pour Montréal 2008-2013		
	Mesure prévue	Résultat
1.1.2.1	Mise en œuvre d'un programme de soutien aux associations	En 2009-2010, le Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises a permis à 16 associations d'obtenir une aide financière totalisant 627 250 \$. Cette somme représente une hausse de 22 % par rapport à celle octroyée l'année précédente.
1.1.2.2	Aide financière aux centrales syndicales pour la francisation	Les subventions accordées aux organisations syndicales, dans le cadre du Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales, ont totalisé 475 000 \$ en 2009-2010.  Ces subventions ont permis la concrétisation de 14 projets visant principalement la dynamisation des comités de francisation et la formation des membres syndiqués engagés dans le processus de francisation d'entreprises employant plus de cent personnes au Québec.
1.1.2.3	Nouveaux Mérites du français pour les petites entreprises	Ce projet a été réalisé en collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, à l'aide du programme de soutien aux associations. Les candidatures ont été recueillies au moyen d'un concours organisé à cette fin, puis analysées par un jury. Le prix a été remis au Centre régional de récupération et de recyclage Laval au cours de la Soirée Mérites et Francopub.
1.1.2.4	Nouvelles activités dans les petites entreprises à l'occasion de la Francofête	Pour la deuxième année consécutive, l'Office a fait parvenir à 26 389 entreprises comptant de 11 à 49 employés, dont 8 665 sont établies dans la région de Montréal, un exemplaire du cahier d'information et de jeux produit pour la Francofête.
1.1.2.5	Campagne de promotion <i>Faire des affaires en français</i>	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.4
1.1.2.6	Actions de sensibilisation et d'information ciblées pour l'accueil et les services en français dans les commerces	Voir les résultats décrits à la mesure 1.1.1.6
1.1.2.7	Amélioration des connaissances des travailleurs et de leurs employeurs sur les dispositions de la Charte touchant la langue de travail ainsi que sur les recours offerts, dont la médiation, afin d'assurer le respect de ces dispositions	Cet objectif a été atteint à l'aide des différents programmes de subvention en vigueur à l'Office. Ainsi, le Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales a permis de financer plusieurs projets visant l'information et la formation d'un nombre accru de travailleurs de moyennes et grandes entreprises, et ce, dans la plupart des régions du Québec. Par ailleurs, les projets réalisés par des chambres de commerce avec l'aide du programme de soutien aux associations ont permis, quant à eux, de joindre les entreprises de moins de 50 employés.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

**Commentaires :** En 2009-2010, grâce au programme de soutien aux associations, 16 partenaires socioéconomiques se sont mobilisés afin de donner un nouvel élan à la promotion et à la protection du français. Grâce à cet important réseau de relayeurs, de nombreuses activités de promotion, de sensibilisation et de développement terminologique ont été tenues dans des milieux d'affaires aussi diversifiés que l'industrie du loisir, le domaine des communications graphiques, le secteur de l'aérospatiale et celui de l'assurance de dommages. De plus, l'Office a octroyé, pour une deuxième année consécutive, une subvention à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour la réalisation du guichet unique de l'offre gouvernementale en francisation (formation, nouvelles technologies, processus de francisation, programmes, etc.) voué à accompagner et à soutenir les entreprises.

Par ailleurs, l'Office continue de miser sur le rôle actif des comités de francisation pour assurer ou faire progresser la généralisation du français dans les grandes entreprises.<sup>5</sup>

## **Axe d'intervention 1.2 La francisation des entreprises**

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

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

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation au cours des dix dernières années. On remarquera que le nombre d'entreprises inscrites a augmenté au fil du temps, pour atteindre 5 850 au 31 mars 2010. Par ailleurs, le nombre d'entreprises certifiées était de 4 901 à la fin de 2009-2010, résultat sensiblement comparable à celui de l'année précédente.

<sup>5</sup> Conformément à la Charte de la langue française, ces comités doivent tenir au moins une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants de l'employeur et des travailleurs.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Tableau 10

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION (ensemble du Québec, de 2000-2001 à 2009-2010)							
Exercice*	Entreprises en évaluation**		Entreprises en application de programme**		Entreprises certifiées***		Total
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
2000-2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2001-2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902
2002-2003	1033	20,3	351	6,9	3702	72,8	5086
2003-2004	774	14,9	474	9,1	3957	76,0	5205
2004-2005	510	9,7	545	10,3	4216	80,0	5271
2005-2006	592	10,9	520	9,6	4320	79,5	5432
2006-2007	599	10,6	490	8,7	4551	80,7	5640
2007-2008	619	10,6	455	7,8	4771	81,6	5845
2008-2009	462	7,9	439	7,5	4971	84,7	5872
2009-2010	528	9,0	421	7,2	4901	83,8	5850

\* Au 31 mars

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

\*\*\* Ce nombre incluait, au 31 mars 2010, 779 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

## Saviez-vous que...

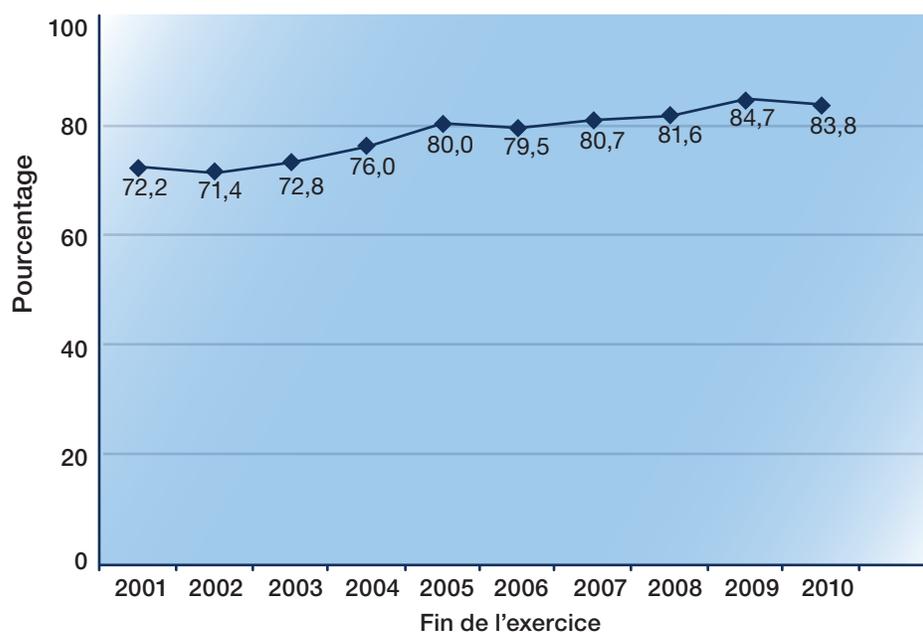
En 2008, il y avait au Québec quelque 3 millions de travailleurs dans le secteur privé, dont un peu plus de 1,1 million se retrouvaient dans les entreprises inscrites à l'Office.



# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Graphique 1

## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES<sup>6</sup> (ensemble du Québec, de 2000-2001 à 2009-2010)



### Objectif 1.2.1 Faire progresser les entreprises non certifiées vers la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et pourcentage d'entreprises non certifiées ayant franchi au moins une étape déterminante du processus de francisation	70 % des entreprises non certifiées inscrites au 1 <sup>er</sup> avril de chaque année	48 %
	25 % de celles inscrites au cours de l'exercice	53 %

<sup>6</sup> Notons que le taux de certification maximum n'atteindra jamais 100 %, car de nouvelles entreprises s'inscrivent chaque année à l'Office sans pour autant terminer leur démarche de francisation au cours de l'exercice.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

**Commentaires :** Selon cet objectif, au moins 70 % des 840<sup>7</sup> entreprises actives non certifiées au 1<sup>er</sup> avril 2009 devaient franchir au moins une étape déterminante du processus de francisation<sup>8</sup>. En 2009-2010, ce sont plutôt 400 ou 48 % de ces entreprises qui étaient dans cette situation. Pour les autres, la nature et l'ampleur de leurs activités ainsi que la complexité des mesures contenues dans leur programme de francisation expliquent en partie le fait qu'elles n'aient pu respecter cette attente. Des progrès plus mineurs ont cependant pu être réalisés par ces entreprises entre deux étapes de francisation.

Ce sont par ailleurs 167 ou 53 % des entreprises inscrites au cours de l'exercice qui ont réussi à atteindre le résultat attendu en ce qui a trait à leur processus de francisation.

## **Objectif 1.2.2** Veiller à ce que les entreprises certifiées entre le 1<sup>er</sup> avril 2006<sup>9</sup> et le 31 mars 2011 maintiennent la généralisation de l'utilisation du français

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des rapports triennaux reçus au cours de l'exercice anniversaire de leur certification	80 % des rapports exigibles	82 %
Pourcentage des rapports triennaux validés	75 % des rapports reçus au cours de l'exercice	49 %
Pourcentage d'entreprises conformes	70 % des entreprises dont le rapport a été validé	71 %

**Commentaires :** Au cours de l'exercice 2009-2010, 1 119 rapports triennaux ont été reçus, ce qui représente 82 % de ceux qui étaient par ailleurs exigibles durant la même période. Leur validation n'a toutefois pu être complétée que dans 49 % des cas. Le processus de validation suppose en effet que les conseillers de l'Office déploient des efforts importants pour s'assurer que la généralisation de l'utilisation du français se maintient au sein des entreprises certifiées et, pour ce faire, un plan de redressement doit souvent être élaboré.

À cet égard, le troisième résultat inscrit au tableau précédent indique que 29 % des entreprises dont le rapport a été validé devront effectivement faire l'objet de telles mesures de correction.

<sup>7</sup> Au 1<sup>er</sup> avril 2009, l'on dénombrait 901 entreprises non certifiées, mais 61 d'entre elles sont devenues inactives durant l'exercice.

<sup>8</sup> Il s'agit respectivement des étapes de l'analyse linguistique, de l'approbation de programme, de la présentation du rapport de mise en œuvre, de la prolongation de programme et de la certification.

<sup>9</sup> Rectification de la date marquant le début de la période

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Objectif 1.2.3 Mener des interventions sectorielles ou à la source en vue de résoudre globalement des problèmes de francisation

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre, nature et objet des interventions	Au moins 10 interventions par année	11

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

### Interventions sectorielles

- *L'aéronautique et l'aérospatiale (progression de la situation du français dans les entreprises de ce secteur)*
- *Les appareils biomédicaux (francisation des inscriptions sur les appareils biomédicaux utilisés dans des hôpitaux du Québec)*
- *Les appareils électroménagers (promotion des appareils électroménagers avec des inscriptions en français)*
- *L'automobile (francisation des habitacles)*
- *Le camionnage (francisation des inscriptions de santé et de sécurité, de l'emballage des pièces et des documents publicitaires)*
- *Le commerce de détail (remplacement du terme « Boxing Day »)*
- *Les machines-outils (francisation des inscriptions de sécurité sur les machines-outils utilisées dans les centres de formation professionnelle)*
- *Le transport ferroviaire (publication d'un vocabulaire des chemins de fer)*

### Interventions à la source

- *L'automobile (francisation du système de navigation à reconnaissance vocale)*
- *L'automobile (francisation des manuels de réparation destinés aux mécaniciens)*
- *Produits électriques et électroniques (francisation des produits et services de HP)*

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Deux des interventions effectuées cette année sont plus amplement décrites ci-après.

## **Le camionnage**

Plusieurs affiches relatives à la santé et à la sécurité sur les véhicules des entreprises de transport routier ne sont pas encore en français. À cet égard, deux rencontres ont eu lieu en 2009-2010 avec les constructeurs de camion International et Paccar. La documentation produite à leur intention au cours de l'année précédente, soit *l'Infoguide à l'intention des constructeurs, des distributeurs et des concessionnaires de l'industrie du camion* et *l'Aide-mémoire*, leur a alors été remise. Le constructeur Paccar (Peterbilt et Kenworth) s'est, pour sa part, engagé notamment à franciser les inscriptions de santé et de sécurité sur les camions.

## **L'automobile**

À la lumière des données recueillies en 2008-2009 relativement à la langue des inscriptions dans les habitacles automobiles, l'Office a rencontré, au cours de l'exercice, seize constructeurs automobiles. Un diaporama a été présenté à neuf d'entre eux. Cette présentation a suscité de nombreuses discussions et réactions favorables au sein de l'industrie automobile. Ainsi :

- l'Association des fabricants internationaux d'automobiles du Canada (AIAMC), qui représente 14 constructeurs, a sollicité une rencontre avec l'Office en vue de travailler activement à la recherche de solutions;
- Toyota Canada a pris l'engagement d'équiper d'un système de navigation à reconnaissance vocale au moins en français la plupart des modèles fabriqués en 2011 et la totalité de ceux construits en 2012;
- Volkswagen a accepté de franciser les documents techniques destinés aux mécaniciens. Certains ont été traduits dès 2009-2010, tandis que les autres le seront au cours du prochain exercice;
- Hyundai a développé un logiciel qui permettra aux concessionnaires du Québec de franciser les emballages de pièces, et ce, dès 2011.

## **Axe d'intervention 1.3 La francisation de l'Administration**

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

À la fin de l'année financière, l'on comptait 2 605 organismes de l'Administration, dont 85,9 % étaient certifiés, 12,3 % en évaluation et 1,8 % en application de programme de francisation.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Tableau 11

POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION (ensemble du Québec, de 2005-2006 à 2009-2010)				
Exercice*	Organismes en évaluation (%)	Organismes en application de programme (%)	Organismes certifiés (%)	Total
2005-2006	9,7	1,4	88,9	2279
2006-2007	8,7	1,6	89,7	2318
2007-2008	10,8	1,8	87,4	2421
2008-2009	11,7	1,9	86,4	2523
2009-2010 <sup>10</sup>	12,3	1,8	85,9	2605

\* Au 31 mars de l'exercice

Objectif 1.3.1 Faire progresser les organismes de l'Administration vers la généralisation de l'utilisation du français		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage d'organismes certifiés	D'ici au 31 mars 2014, 30 % de ceux inscrits au 1 <sup>er</sup> avril 2009	13 %

**Commentaires :** Au 1<sup>er</sup> avril 2009, 378 organismes de l'Administration inscrits à l'Office n'étaient pas certifiés. Pour atteindre la cible visée, 113 parmi eux devront se voir délivrer un certificat de conformité à la Charte d'ici au 31 mars 2014. En 2009-2010, 51 organismes ont obtenu un certificat, ce qui représente, en une seule année, près de la moitié du résultat recherché en cinq ans.

Puisque les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité en matière de francisation, il s'avère important de maintenir cet objectif au rang des priorités de l'Office.

<sup>10</sup> Depuis l'adoption du nouveau plan stratégique, la comptabilisation des organismes de l'Administration inscrits à l'Office tient compte, entre autres, des arrondissements qui sont rattachés à un organisme municipal, et ce, comme le prévoit l'annexe de la Charte de la langue française (A. 3b). En 2009-2010, l'on dénombrait 49 organismes dits « à matricule lettré », dont 45 arrondissements.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Tableau 12

<b>NOMBRE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION NON CERTIFIÉS QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ AU COURS DE L'EXERCICE (ensemble du Québec, 31 mars 2010)</b>			
	Organismes non certifiés au 1 <sup>er</sup> avril 2009 (N <sup>bre</sup> )	Cible au 31 mars 2014 (30 %)	Organismes certifiés entre le 1 <sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010 (N <sup>bre</sup> )
Ministères et organismes gouvernementaux	37		0
Organismes scolaires	34		3
Organismes municipaux	192		46
Organismes de santé et de services sociaux	115		2
<b>TOTAL</b>	<b>378</b>	<b>113</b>	<b>51</b>

<b>Objectif 1.3.2 Veiller à l'actualisation du contenu de l'intranet linguistique de l'Administration<sup>11</sup></b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Résultat</b>
Nombre de réunions tenues par les comités formés à cette fin	Au moins 3 réunions par année	1
Pourcentage de révision réalisé	25 % du contenu	0 %
Liste des améliorations effectuées	S. O.	Mise à jour régulière de la page d'accueil

**Commentaires :** En ligne depuis novembre 2001, l'intranet linguistique de l'Administration a été créé en prenant en considération le point 4 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration qui prévoit que « l'Administration accorde une attention constante à la qualité de la langue française. Elle voit à promouvoir un français de qualité dans les communications de tous ordres. Elle veille notamment à utiliser les termes et expressions normalisés par l'Office (...) ». L'intranet répond donc, entre autres, à un besoin exprimé par les membres des comités permanents chargés de l'élaboration et de l'application d'une politique linguistique dans les ministères et organismes. Pour soutenir ces personnes dans l'exercice de leur mandat, l'Office et quelques ministères et organismes ont regroupé dans l'intranet, outre une série d'outils terminologiques, l'information relative à l'application de la Charte de la langue française et des politiques gouvernementales à incidence linguistique. Au cours de l'année 2009-2010, une rencontre a eu lieu en vue de mettre en place un nouveau comité qui aura pour mandat de réévaluer le contenu de l'intranet. Même si le travail de révision proprement dit n'a pas été amorcé, la page d'accueil a été mise à jour régulièrement pour y présenter des sujets d'actualité.

<sup>11</sup> Appellation officielle de cet intranet

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Axe d'intervention 1.4 Le respect de la Charte

**Contexte :** L'Office veille au respect de la Charte qui fait du français la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires au Québec et traite à cet égard les plaintes déposées par le public pour non-respect de la loi.

**Objectif 1.4.1** S'assurer que la durée moyenne de traitement des dossiers de plaintes respecte un délai raisonnable tout en établissant des priorités d'action dans leur suivi

Indicateur	Cible	Résultat
Durée moyenne de traitement des dossiers fermés durant l'exercice et n'ayant pas été suspendus	Maximum de 12 mois	8,4 mois
Nombre de priorités	Au moins 2 par année	2

**Commentaires :** Au cours de l'exercice, l'Office a fermé 2 642 dossiers de plaintes dont la durée moyenne de traitement a été de 8,4 mois, ce qui représente une nette amélioration par rapport aux années précédentes :

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre moyen de mois requis pour le traitement d'un dossier	11,6	11,4	8,4

Cette réduction notable s'explique par :

- l'objet des plaintes reçues. En 2009-2010, 39,1 % de celles-ci portaient sur l'affichage, comparativement à 26,4 % en 2008-2009. Or, les dérogations constatées sur ce point peuvent être corrigées plus rapidement que celles qui concernent, par exemple, un site Web ou les inscriptions figurant sur un produit;
- l'implantation d'un processus accéléré de traitement des plaintes relatives à l'affichage puisqu'il s'agissait, cette année, de l'une des deux priorités d'action retenues conformément au plan stratégique;
- l'amélioration continue des processus de travail en vigueur.

En tenant compte du nombre de plaintes reçues par objet, l'Office a en effet retenu deux priorités d'action dans leur suivi.

Ainsi, les dossiers sur l'affichage ont fait l'objet d'un traitement accéléré à chacune des étapes du processus, soit la réception et l'analyse de la plainte, l'ouverture du dossier, l'inspection ainsi que le traitement visant l'obtention d'une correction.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Par ailleurs, les effectifs affectés au traitement des plaintes portant sur les services de santé et de services sociaux offerts par des organismes de l'Administration sont passés de 1 à 2 professionnelles, pour assurer un traitement diligent et rapide de ces dossiers.

## Orientation stratégique 2

### Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

#### Axe d'intervention 2.1 La terminologie de langue française

**Contexte :** L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Afin de s'acquitter de ce mandat, il produit lui-même ou recueille, auprès de partenaires, des données terminologiques qui sont nécessaires à la francisation des milieux de travail du Québec, et qui servent également à l'ensemble de la population québécoise ainsi qu'au reste de la francophonie. Ces données sont diffusées gratuitement dans *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT).

**Objectif 2.1.1** Enrichir la terminologie en privilégiant les domaines des technologies de l'information et des communications, du développement durable, des sciences et de la santé

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de nouveaux termes créés	12 termes par année	134
Nombre de nouveaux termes répertoriés	3 500 termes par année	3 765

**Commentaires :** En 2009-2010, le GDT s'est enrichi de près de 4 000 termes français. Les 134 nouveaux termes créés à l'Office sont répartis sur des fiches ayant trait à 85 concepts différents. Ils touchent les domaines privilégiés par le plan stratégique, soit les technologies de l'information et des communications, le développement durable, les sciences et la santé, mais également d'autres secteurs, notamment ceux des sports d'hiver et de la création d'entreprise, dans lesquels l'Office poursuit des travaux depuis quelques années. Ces termes ont été créés en fonction de divers procédés, notamment la syntagmation (*empreinte digitobactérienne*, dans le domaine de la santé), la dérivation (*coessaimneur*, dans le domaine de la création d'entreprise) et l'extension sémantique (*tire-bouchon*, dans le domaine du ski acrobatique). Sur les 3 765 nouveaux termes répertoriés et ajoutés au GDT, 3 401 figurent sur des fiches rédigées ou mises à jour par les terminologues de l'Office, le reste se trouvant sur des fiches produites par des partenaires.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Axe d'intervention 2.2 Les outils d'aide à la maîtrise du français

**Contexte :** Les trois produits vedettes d'aide à la maîtrise du français de l'Office sont *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) et *Le français au bureau* (FAB).

Afin de tenir compte de la diversité linguistique et culturelle qui caractérise de plus en plus le Québec, l'Office prévoit rendre *Le grand dictionnaire terminologique* multilingue d'ici au 31 mars 2012, en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec. Cet objectif pourra être atteint en s'appuyant en grande partie sur l'intégration de données terminologiques provenant de partenaires de l'Office, issus notamment du milieu privé, du milieu universitaire, d'organismes gouvernementaux étrangers et de réseaux internationaux.

### Objectif 2.2.1 Rendre multilingue *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), en donnant la priorité, outre au français, aux autres langues les plus parlées au Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de termes intégrés selon la langue	S. O.	2 787 termes anglais 82 appellations scientifiques en latin

**Commentaires :** Le GDT s'est enrichi de 2 787 termes en anglais et de 82 appellations scientifiques en latin, qui s'ajoutent aux nombreux termes déjà en banque dans ces deux langues. Par ailleurs, nous avons progressé vers l'atteinte de l'objectif de rendre le GDT multilingue, puisque 10 206 termes y ont été ajoutés dans les langues suivantes : 4 952 en espagnol, 1 329 en portugais, 1 314 en italien et 2 611 dans diverses autres langues latines (galicien, catalan et roumain). À l'heure actuelle, seules les fiches en français, en anglais et en latin sont diffusées. Celles rédigées dans les autres langues le seront dès la mise en ligne du nouveau système de diffusion.

### Objectif 2.2.2 Reconfigurer l'architecture informatique des outils d'aide à la maîtrise du français afin de les rendre interopérables

Indicateur	Cible	Résultat
Outils reconfigurés en priorité	La Banque de dépannage linguistique et <i>Le français au bureau</i>	Nouveau système de saisie des articles de la BDL
Dépôt du calendrier des travaux	31 mars 2010	Dépôt reporté

**Commentaires :** En ligne depuis près de 10 ans, le GDT et la BDL n'ont fait l'objet d'aucune refonte informatique importante depuis leur lancement. Dans le contexte des avancées notables réalisées dans cette discipline au cours de cette période, une reconfiguration de l'architecture informatique de ces outils s'impose. L'interopérabilité devient également une nécessité, tant pour l'utilisateur, qui y trouvera plus facilement et plus rapidement la réponse à ses questions terminologiques, que pour l'Office qui pourra ainsi s'assurer de leur cohérence et en faire des mises à jour plus fréquentes.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Les travaux de reconfiguration de la Banque de dépannage linguistique sont en cours et progressent bien. Ainsi, le nouveau système de saisie de ses articles a permis d'en convertir la majorité au format DocBook. Par ailleurs, la réflexion se poursuit quant à la forme que prendra la refonte de l'ouvrage *Le français au bureau*. Le calendrier des travaux sera donc déposé en 2010-2011.

## Objectif 2.2.3 Créer et maintenir des partenariats au Québec et à l'extérieur du Québec afin d'enrichir les outils terminologiques

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de partenariats créés ou maintenus	Au moins 12 partenariats d'ici au 31 mars 2014	1 créé et 4 maintenus
Liste des partenariats créés ou maintenus	S. O.	Créé : INSEP Maintenus : BNQ, Centre de terminologie de Termcat, DGLFLF et OIF

**Commentaires :** Au cours de l'année 2009-2010, l'Office a maintenu, dans le cadre de quatre ententes gouvernementales, ses liens avec différents partenaires aux fins, notamment, de l'enrichissement de ses principaux outils terminologiques (*Le grand dictionnaire terminologique* et INVENTERM). Il s'agit respectivement, au Québec, du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et, à l'étranger, du Centre de terminologie de Termcat, de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) et de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF). L'Office a par ailleurs conclu une nouvelle entente avec l'Institut national des sports et de l'éducation physique (INSEP), en France.

L'Office a également entretenu des liens avec d'autres partenaires institutionnels à l'étranger, à savoir l'Institut universitaire de linguistique appliquée (IULA) à Barcelone, l'Union latine et le Réseau panlatin de terminologie et de néologie (Realiter). Ces collaborations lui facilitent notamment l'accès à des établissements universitaires qui s'associent ainsi à des projets de terminologie qu'il coordonne.

### Saviez-vous que...

Le taux de certification de 83,8 % des 5 850 entreprises inscrites au 31 mars 2010 représente le deuxième résultat en importance obtenu en 15 ans.



# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 3

### Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur les questions touchant la langue française au Québec

#### Axe d'intervention 3.1 Le suivi de l'évolution de la situation linguistique au Québec

**Contexte :** Ainsi que le prévoit 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 au moins tous les cinq ans au ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et attitudes des différents groupes linguistiques.

#### Objectif 3.1.1 Remettre au ministre responsable un rapport sur l'évolution de la situation linguistique québécoise

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du plan de travail	31 mars 2010	Dépôt en février 2010

**Commentaires :** Le plan de travail, proposé par les membres du Comité de suivi de la situation linguistique et adopté à l'unanimité par les membres de l'Office, se décline en sept thèmes : 1. Portrait démographique, 2. Langue du travail, 3. Langue du commerce et des affaires, 4. Langue de l'administration publique et du secteur de l'enseignement, 5. Langue des activités culturelles, 6. Maîtrise du français et 7. Trajectoires linguistiques. Ce plan a été déposé à la ministre et rendu public en février 2010.

Les travaux prévus devraient permettre de décrire et de comprendre l'environnement linguistique au Québec, ainsi que les choix linguistiques des Québécois dans un contexte de mondialisation, de mobilité géographique, de communications virtuelles, et d'identité culturelle à affirmer ou à construire.

#### Axe d'intervention 3.2 L'expertise en matière d'aménagement linguistique

**Contexte :** Depuis près de cinquante ans, l'Office a développé une expertise reconnue, et souvent sollicitée, en matière d'aménagement linguistique. Dans ce contexte et afin également de soutenir son action, il entretient des liens, qui durent pour certains depuis plusieurs années, avec des partenaires canadiens et internationaux.

#### Objectif 3.2.2 Maintenir et développer les connaissances en matière d'aménagement linguistique

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et objet des partenariats maintenus ou établis	S. O.	2 maintenus : coopération Québec-Catalogne et DGLFLF
Nombre et objet des études réalisées	S. O.	S. O.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

**Commentaires :** En 2009-2010, la Direction générale des services linguistiques a accueilli le responsable de la néologie et de la normalisation du Centre de terminologie catalane Termcat ainsi qu'un terminologue de la DGLFLF. Les rencontres de travail tenues dans ces circonstances ont permis d'échanger sur différents thèmes d'intérêt commun, dont la terminologie, la néologie, la synonymie et l'aménagement linguistique.

## Orientation stratégique 4 Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

### Axe d'intervention 4.1 La politique linguistique québécoise

**Contexte :** La politique linguistique québécoise est le fruit d'un long processus amorcé, il y a une quarantaine d'années, pour protéger et promouvoir la langue française sur le territoire du Québec. Elle vise à ce que le français soit la langue publique des Québécois et des Québécoises de toutes langues et de toutes origines.

#### Objectif 4.1.1 Mieux faire connaître la politique linguistique au Québec et à l'extérieur du Québec

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rencontres et de conférences	S. O.	7 rencontres et 2 conférences

**Commentaires :** Des membres du personnel et des gestionnaires ont participé à sept rencontres et ont prononcé deux conférences afin de mieux faire connaître la politique linguistique québécoise. En voici la liste :

- réunion du réseau Realiter (Milan),
- rencontre annuelle des organismes de gestion linguistique (Liège),
- colloque international *La communication avec le citoyen : efficace et accessible?* (Liège),
- réunion internationale annuelle sur la traduction et la terminologie assistées par ordinateur (Ottawa),
- rencontre avec des représentants de l'Agència Catalana del Consum au sujet des droits linguistiques des consommateurs et du traitement des plaintes (par visioconférence),
- présentation, à un groupe de représentants d'entreprises américaines, sur la langue française dans les affaires au Québec, et ce, à la demande du Consulat américain (Montréal),

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

- séance d'information sur la Charte et l'Office à un groupe de 26 professeurs de français du Danemark (Montréal),
- conférence à la Cour pénale internationale (La Haye),
- conférence au colloque *L'évaluation des politiques linguistiques* de la Société française de terminologie (Paris).

## Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

**Contexte :** À l'occasion de manifestations particulières telles que la Francofête et différents salons et congrès, l'Office s'emploie à souligner la vitalité de la langue française, ainsi que certaines initiatives de la population qui contribuent de façon notable à la qualité et au rayonnement du français.

Objectif 4.2.1 Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public		
Indicateur	Cible	Résultat
Liste d'activités ou de publications réalisées ou soutenues	S. O.	Francofête Salons et congrès Refonte de 18 dépliants

**Commentaires :** La quatorzième Francofête, qui s'est déroulée du 5 au 28 mars, avait pour porte-parole le champion de ski acrobatique, Jean-Luc Brassard, et pour Francoville, Val-d'Or. C'est le thème du mouvement que la France, la Communauté française de Belgique, la Suisse Romande, l'Organisation internationale de la Francophonie et le Québec ont retenu pour exprimer le dynamisme, la richesse et la diversité de la langue française. Au Québec, c'est sur le thème *Le français, une langue tout en mouvement* que les mots **baladodiffusion**, **crescendo**, **fuser**, **héliotrope**, **hop**, **marche**, **mobile**, **remue-méninges**, **tourbillonner** et **variante** ont été mis en vedette.

Cette année encore, un grand nombre d'entreprises, de ministères et d'organismes ont réitéré leur intérêt et leur désir de promouvoir l'utilisation du français auprès de leur personnel. Par ailleurs, en sensibilisant des publics aussi nombreux que diversifiés aux quatre coins du Québec, les partenaires de la Francofête ont pour leur part témoigné de leur ferme engagement à contribuer au rayonnement du français dans l'espace public.

L'Office a également présenté ses produits et services lors de deux salons (Salon des TIC et Salon national de l'habitation,) et de quatre congrès (Intercaf, Congrès de l'Association québécoise des professeurs de français, Congrès de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec et Grand Rendez-vous santé et sécurité du travail). Enfin, les 18 dépliants informatifs qu'il diffuse afin de favoriser une meilleure compréhension de la Charte ont été entièrement refaits.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

**Objectif 4.2.3** Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	16 prix remis

**Commentaires :** La soirée Mérites et Francopub, tenue à l'occasion de la Francofête, s'est avérée, encore cette année, une occasion privilégiée pour souligner les réalisations exemplaires de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises en faveur de la langue française. Au cours de cette soirée, l'Office et ses partenaires ont remis seize prix et décerné deux mentions spéciales. Pour connaître les réalisations des lauréats et lauréates, le lecteur est invité à visiter le site de la Francofête au [www.francofete.qc.ca](http://www.francofete.qc.ca).

#### Saviez-vous que...

L'Office accompagne plus de 2 600 organismes de l'Administration, dont près de 170 ministères et organismes d'État, dans leur processus de francisation.



# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## *Lauréats 2009-2010*

### **Mérites du français au travail, dans le commerce et dans l'Administration**

*Mérites du français au travail et dans le commerce – Grande entreprise*  
**Siemens Canada Limitée**

*Mérites du français au travail et dans le commerce – Petite et moyenne entreprise*  
**PharmAthene Canada**

*Mérites du français dans l'Administration*  
**Commission des lésions professionnelles**

*Mérite du français dans les PME<sup>12</sup>*  
**Centre Régional de Récupération et de Recyclage Laval**

*Prix Francopub/Bourse Serges-Tougas*  
**Entreprise Rogers, M. Cédric Audet, rédacteur de l'agence Marketel**

*Prix Francopub/Prix du public*  
**ARTV, M. François Jean, concepteur-rédacteur d'ARTV**

*Prix Camille-Laurin*  
**M. Raynald Gagné**

<sup>12</sup> Ce prix a été attribué en collaboration avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. Une mention spéciale a été décernée à la Compagnie théâtrale du Centaur.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Mérite du français dans les TI

*Multimédia – Apprentissage en ligne, jeux et ludacticiels – Grande organisation*

**Ubisoft Divertissement**

*Site Internet – Petite et moyenne organisation*

**Conseil du médicament**

*Site Internet – Grande organisation<sup>13</sup>*

**Hôpital de Montréal pour enfants**

*Application logicielle – Petite et moyenne organisation*

**Solutions documentaires GESTAR et Dexero**

*Application logicielle – Grande organisation*

**Département de pharmacie / CHU Sainte-Justine**



## Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants<sup>14</sup>

*Personne immigrante non francophone*

**M. Veaceslav (Slava) Lapin**

*Personne œuvrant dans le domaine de la francisation des immigrants*

**M<sup>me</sup> Nélida Pinto**

*Partenaire institutionnel ou communautaire en francisation*

**Centre d'appui aux communautés immigrantes**

*Entreprise*

**Systemes médicaux Intelerad**

<sup>13</sup> Une mention spéciale a été décernée au journal *Le Devoir*.

<sup>14</sup> Ces prix sont attribués en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 5 Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

### Axe d'intervention 5.1 Le traitement des plaintes

**Contexte :** Dans une optique de recherche d'une plus grande efficacité et d'une amélioration continue de la prestation de ses services aux citoyens, l'Office compte plus particulièrement moderniser l'offre liée au traitement des plaintes.

**Objectif 5.1.1** Permettre aux citoyens qui utilisent le formulaire électronique de suivre en ligne leur dossier de plainte

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt en mars 2010

**Commentaires :** Au cours du mois de mars dernier, l'Office a mis la dernière main au calendrier d'implantation d'un système permettant le signalement en ligne de possibles dérogations à la Charte. La solution retenue sera mise en place progressivement jusqu'en mars 2012.

### Axe d'intervention 5.2 L'administration des examens de français

**Contexte :** L'Office administre les examens de français que doivent passer certains membres des ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice.

Afin de faciliter le suivi des dossiers, l'Office compte revoir ses processus avec la collaboration de chacun des 45 ordres professionnels, et ce, de façon que les demandes d'inscription à l'examen et de renouvellement du permis temporaire des candidats lui soient transmises par voie électronique.

L'Office vise aussi à permettre aux personnes qui le souhaitent de s'inscrire à un examen de français et de le passer dans l'un des bureaux régionaux.

**Objectif 5.2.1** Permettre aux personnes inscrites à l'examen de français de suivre en ligne leur dossier

Indicateur	Cible	Résultat
Dépôt du calendrier de mise en place d'un système informatisé	31 mars 2010	Dépôt reporté

**Commentaires :** Les réflexions sont en cours, et le calendrier des travaux sera déposé en 2010-2011. Un projet pilote visant à valider l'approche retenue sera également réalisé l'an prochain avec le concours d'un ordre professionnel.

# 3 Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

Objectif 5.2.2 Faciliter l'administration à distance des examens de français		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre et lieu des séances	Au moins 10 séances par année	13
Nombre de personnes présentes aux séances <sup>15</sup>	S. O.	49

**Commentaires :** Au cours du dernier exercice, 13 séances d'examen ont été administrées dans les bureaux régionaux de l'Office, soit 3 à Rimouski, 2 à Chicoutimi, 2 à Québec, 2 à Sherbrooke, 2 à Gatineau et 2 à Rouyn-Noranda. Quarante-neuf personnes s'y sont présentées.

## Axe d'intervention 5.3 La gestion des compétences et des savoirs

**Contexte :** L'Office et la Commission visent à amener les étudiants, stagiaires et nouveaux diplômés à former la relève de la fonction publique québécoise. Les deux organismes cherchent donc à mettre en place des pratiques de gestion susceptibles de fidéliser le personnel et d'accroître la performance organisationnelle. Le développement des compétences des membres du personnel constitue l'un des moyens privilégiés pour y parvenir.

Objectif 5.3.2 Favoriser le développement des compétences des gestionnaires et du personnel		
Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Au moins 2 %	2 %
Nombre de jours-personnes consacrés à la formation individuelle ou collective	S. O.	752,4 jours-personnes

**Commentaires :** Dans le respect de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, 2 % de la masse salariale ont été alloués l'année dernière à la formation, soit le double de l'objectif de 1 % prévu par la loi. Aussi, le personnel a participé à des activités de formation individuelle ou collective totalisant 752,4 jours-personnes.

Objectif 5.3.3 Faciliter la transmission et l'actualisation des savoirs stratégiques		
Indicateur	Cible	Résultat
Nombre d'activités de mentorat	S. O.	1
Nombre de stagiaires	Au moins 3 par année	9

**Commentaires :** Une activité de mentorat a été réalisée, et 9 étudiants et étudiantes ont eu la possibilité d'effectuer un stage de quelques mois à l'Office ou à la Commission dans le cadre de leur programme d'études. Ainsi, ils ont non seulement pu se familiariser avec la réalité de la fonction publique, mais aussi mettre en pratique les compétences acquises au cours de leur formation.

<sup>15</sup> Modification apportée à la rédaction



# Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

4





# 4 Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

## 4.1 Résultats

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints au regard de la Déclaration de services aux citoyens qui a été adoptée au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'a pas été modifiée depuis. En 2009-2010, tous les engagements ont été respectés comme le montre le tableau ci-dessous.

	Engagement	Résultat
1.	Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures, aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux	L'Office a été en mesure de traiter toutes les questions reçues en moins de 24 heures.
2.	S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail	Les conseillers en francisation ont effectué 2 863 visites dans des entreprises du Québec et 189 dans des organismes de l'Administration. De leur côté, les spécialistes en francisation des technologies de l'information ont répondu aux demandes d'aide provenant de leurs collègues et d'utilisateurs. Quatre cent cinquante-deux fiches ont été créées ou mises à jour dans la base de données de produits informatiques en français (PIF) accessible dans le site Web de l'Office. De plus, grâce au Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel), l'Office a proposé des solutions techniques permettant à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles <sup>16</sup> .
3.	Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel	Un accusé de réception a été expédié à 98,3 % des plaignants dans un délai ne dépassant pas 48 heures.
4.	Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte	Cet engagement a été respecté dans la quasi-totalité des cas de plaintes transmises par des individus.
5.	Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures, aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée	L'assistance offerte au moyen des consultations téléphoniques tarifées a permis de traiter 2 217 questions qui, pour 97,2 % d'entre elles, ont reçu une réponse immédiate et, pour les autres, dans les 24 heures.
6.	Envoyer à l'usager du service d'@ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables	Le service @ssisterme n'étant plus offert depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2008, aucune statistique n'a été produite.
7.	Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office	Un questionnaire a été mis en ligne pour connaître le degré de satisfaction des usagers du site Web de l'Office.
8.	Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables	Les neuf plaintes déposées ont été traitées dans le délai prévu. Elles portaient sur les consultations personnalisées et leur accès.

<sup>16</sup> État du français dans les distributions Linux Ubuntu serveur et SUSE Linux Enterprise Server, État du français dans le système d'exploitation UBUNTU, Lexique français-anglais / anglais-français d'Adobe Photoshop CS4 et Francisation du logiciel de gestion de contenu TYPO3.



# Application des obligations législatives et gouvernementales

5





# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

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

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

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer certains nouveaux membres des 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir leur permis permanent d'exercice. Au cours de l'exercice 2009-2010, l'Office a tenu 207 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1 607 personnes. Ainsi, il a administré 2 123 épreuves, dont le taux de réussite a été de 38,6 %<sup>17</sup>. Les candidats qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction. À cet égard, 280 suivis ont été effectués. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative qui a entraîné le réexamen de 30 dossiers. L'Office offre enfin à ceux qui le souhaitent des conseils sur les cours de français offerts dans divers établissements d'enseignement du Québec.

Aussi, selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, l'Office évalue la connaissance du français des personnes que des ministères ou des organismes de l'Administration québécoise prévoient embaucher, ou qui pourraient y être mutées ou promues. Une séance d'examen a eu lieu à l'intention d'une personne qui a réussi l'examen.

Enfin, conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi et du remorquage de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office tient, au besoin, des séances d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Aucune personne ne s'est présentée à une telle séance en 2009-2010.

Au total, 2 124 épreuves ont donc été administrées, ce qui représente une augmentation de 4,3 % par rapport à l'exercice précédent.

Les membres des ordres professionnels qui réussissent l'examen de l'Office obtiennent un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire accordé par leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement pour une période d'un an, et ce, au maximum trois fois. Chaque fois, l'Office doit réévaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 187 demandes de renouvellement lui ont été soumises, et il en a autorisé 183.

<sup>17</sup> Le taux de réussite représente le rapport entre le nombre de candidates et de candidats qui ont réussi l'examen au cours de l'exercice et le nombre total de candidates et de candidats. Ce taux était de 47 % en 2007-2008 et de 55,7 % en 2008-2009.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

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

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	52
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	38
Collège des médecins du Québec	18
Ordre des dentistes du Québec	16
Ordre des chimistes du Québec	11
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec	9
Ordre des ingénieurs du Québec	8
Ordre des psychologues du Québec	7
Ordre des technologues en radiologie du Québec	6
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	3
Ordre des comptables agréés du Québec	2
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	2
Ordre des géologues du Québec	2
Ordre des CRHA et CRIA du Québec	2
Ordre des pharmaciens du Québec	2
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	1
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	1
Ordre des comptables en management accrédités du Québec	1
Ordre des ergothérapeutes du Québec	1
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	1
Total des permis renouvelés	183

Enfin, l'Office doit étudier les quelques demandes qu'il reçoit visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. L'Office a reçu une seule demande à cet effet en 2009-2010.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## 5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2009-2010, l'Office et la Commission ont reçu 43 demandes d'accès et d'information comparativement à 31, en 2008-2009. Cet écart s'explique par le nombre plus important de demandes de consultation externes qui est passé de 16, l'an dernier à 30, cette année. Le nombre de demandes d'utilisateurs internes a, pour sa part, connu une légère diminution et est passé de 15 à 13.

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

Le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels est entré en vigueur le 29 novembre 2009. Les travaux du comité de travail interne, formé en 2007-2008 afin de mettre en œuvre ce nouveau règlement, ont permis de mettre à jour les sites Web afin de répondre aux exigences du règlement.

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

En vertu du point 30 de la politique linguistique gouvernementale, l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de la mise en œuvre d'au moins un point de cet énoncé par l'Administration. En 2009-2010, l'Office a évalué l'application du point 19 qui énonce que : « L'Administration n'exige la connaissance d'une autre langue que le français comme condition de recrutement, de mutation ou d'affectation, que si l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance de cette autre langue. »

La recherche comportait deux étapes, soit le dépouillement des offres d'emploi parues dans l'Info-carrière entre novembre et février et la réalisation d'entrevues téléphoniques auprès de spécialistes en dotation. Cette analyse visait plus particulièrement à :

- déterminer le taux d'offres d'emploi où la connaissance d'une autre langue que le français pour occuper un poste dans l'Administration québécoise était exigée ou souhaitée;
- préciser les raisons motivant la recherche de la connaissance d'une autre langue;
- déterminer si les motifs allégués pour exiger cette connaissance sont pertinents et respectent le contenu du point 19 de la politique linguistique;
- mesurer le degré de connaissance de la part du personnel des ressources humaines des ministères et organismes de la politique linguistique gouvernementale et, plus particulièrement, du point 19.

Un rapport présentant les résultats de ces travaux sera rédigé et déposé au cours du prochain exercice.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

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

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes d'État (MO) font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). Jusqu'à l'an dernier, l'Office et le ministère des Services gouvernementaux (MSG) en vérifiaient conjointement le respect, au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information et des communications. Pour l'exercice 2009-2010, cette collecte de données a été réalisée uniquement par l'Office.

En octobre 2009, l'Office s'est ainsi adressé aux dirigeants des 168 MO assujettis à la PUFTIC, afin d'obtenir des renseignements portant notamment sur leur plan d'action en matière de francisation des TIC, la présence, le cas échéant, d'une clause relative aux achats dans leur politique linguistique, les logiciels qu'ils utilisent, ainsi que la liste de leurs bases de données nominatives qui ne respectent pas intégralement le français.

Au 31 mars 2010, 80 % des MO sollicités avaient retourné leur formulaire dûment rempli. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office relancera les MO n'ayant pas encore répondu et procédera à l'analyse des résultats en vue d'en rendre compte.

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

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

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

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## 5.6 Développement durable

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

### 5.6.1 Activités réalisées au cours de l'exercice<sup>18</sup>

#### ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 1 (prioritaire)

##### Informer, sensibiliser, éduquer, innover

**Objectif gouvernemental 1** Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

**Objectif organisationnel** Faciliter l'engagement du personnel dans la mise en œuvre et la promotion du développement durable

**Action 1** Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique

	Geste	Suivi
1.1	Mettre en place un comité de développement durable qui organise des activités de sensibilisation et de formation portant sur le DD	Le comité existe depuis le 30 avril 2009.
1.2	Présenter le concept et la démarche de DD au personnel	Deux présentations ont été faites au personnel.
1.3	Créer et mettre à jour un babillard Développement durable	Deux babillards sont disponibles.
1.4	Concevoir et diffuser une affiche énonçant le code d'éthique du fonctionnaire écoresponsable	Non retenu en 2009-2010
1.5	Créer et mettre à jour une rubrique DD dans l'intranet de l'Office	La conception de cette section de l'intranet est en cours.

<sup>18</sup> Pour l'exercice 2009-2010, les membres du comité de développement durable ont décidé de retenir un certain nombre des gestes à poser parmi l'ensemble de ceux prévus par le plan d'action. Pour chacun des gestes retenus, une courte description de l'activité figure dans les tableaux qui suivent. Si aucune activité n'a été réalisée relativement à un geste retenu, la mention **non réalisé** est indiquée. La mention **non retenu** est par ailleurs utilisée pour faire état d'un geste qui ne faisait pas partie de la liste des actions prioritaires établie par le comité de DD.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
1.6	Diffuser de l'information sur le DD sur une base trimestrielle	Non retenu en 2009-2010
1.7	Organiser des activités et des réunions écoresponsables	Non retenu en 2009-2010
1.8	Ajouter la version synthèse du plan d'action dans la pochette d'accueil destinée aux nouveaux employés	La synthèse est incluse dans la pochette d'accueil.
1.9	Organiser annuellement une conférence midi sur le thème du DD	Deux conférences sur la démarche gouvernementale de DD ont été données.
1.10	Diffuser et mettre à jour le calendrier des journées et des activités consacrées au DD	La conception du calendrier est amorcée.
1.11	Diffuser la liste des activités visant la réhabilitation du milieu naturel et la résilience écologique	Non retenu en 2009-2010
1.12	Distribuer un dépliant explicatif portant sur la préservation de la biodiversité	Non retenu en 2009-2010
1.13	Diffuser la liste des organismes communautaires disposés à accueillir des bénévoles	Non retenu en 2009-2010
1.14	Diffuser la liste des organismes favorisant la réutilisation des jouets, des vêtements et des articles de sport usagés	Non retenu en 2009-2010
1.15	Diffuser la liste des organismes récoltant les matières résiduelles (peinture, huiles usées, réfrigérateurs, etc.)	Non retenu en 2009-2010
1.16	Sensibiliser le personnel à la consommation des produits équitables ou biologiques	Non retenu en 2009-2010

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

Cible : Faire en sorte que 90 % des membres du personnel soient sensibilisés d'ici la fin de 2010 et que 40 % d'entre eux aient une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités habituelles<sup>19</sup>

Résultats : Au cours de l'année, 7 des 16 gestes prévus dans le plan d'action ont été réalisés en entier ou en partie. D'autres gestes qui n'y étaient pas inclus ont par ailleurs été réalisés, notamment l'administration d'un sondage auprès du personnel pour évaluer ses connaissances, ses pratiques et ses champs d'intérêt à l'égard du développement durable avant la mise en œuvre des actions, la conception d'un logo propre à nos organisations et la tenue d'un concours afin de trouver un slogan pour accompagner le logo.

<sup>19</sup> Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 2

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

**Objectif gouvernemental 4** Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

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

**Action 2** Organiser des activités favorisant de bonnes habitudes de vie et permettant une meilleure gestion des risques afin d'assurer des conditions saines et sécuritaires pour le personnel ainsi que son environnement

	Geste	Suivi
2.1	Poursuivre la démarche de prévention santé et sécurité en tenant des séances d'information ou des ateliers de travail	Une conférence sur la santé psychologique au travail a été organisée.
2.2	Accroître les connaissances et les habiletés en matière de santé en favorisant la tenue d'activités visant le bien-être	Non retenu en 2009-2010
2.3	Se familiariser avec la norme Entreprise en santé et évaluer la pertinence de son application à l'Office et à la Commission	Non retenu en 2009-2010

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

Cible : Faire en sorte que 30 % des membres du personnel participent aux activités de l'action 2 et que 50 % d'entre eux se disent suffisamment sensibilisés pour avoir appliqué les notions apprises<sup>20</sup>

Résultats : Plus du tiers (34 %) du personnel de Québec a participé à l'action 2.1. Aucune évaluation du degré de sensibilisation du personnel n'a cependant encore été faite.

### Saviez-vous que...

Plus de 2 000 examens de français ont été administrés en 2009-2010, ce qui représente une hausse de 4,3 % par rapport à l'année précédente.



<sup>20</sup> Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 3 (prioritaire)

### Produire et consommer de façon responsable

**Objectif gouvernemental 6** Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsable au sein des ministères et organismes d'État

**Objectif organisationnel** Encourager des modes de consommation, des pratiques et des activités écoresponsables favorisant une meilleure utilisation des ressources

**Action 3** Mettre en oeuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable

	Geste	Suivi
3.1	Utiliser du papier à haute teneur en matière recyclée pour l'ensemble des imprimantes et photocopieurs	Tout le papier utilisé est à haute teneur en matière recyclée.
3.2	Encourager la réduction des impressions	Réalisé en partie
3.3	Utiliser des cartouches recyclées pour les photocopieurs et les imprimantes, lorsqu'elles sont disponibles	Non retenu en 2009-2010
3.4	Favoriser une plus grande utilisation de la visioconférence	Plusieurs réunions de travail ont été tenues en visioconférence.
3.5	Évaluer la possibilité de se doter de systèmes de visioconférence individuels	Une évaluation technique a été faite, et quelques personnes utilisent déjà les nouveaux systèmes.
3.6	Privilégier l'achat d'écrans d'ordinateur à cristaux liquides qui consomment moins d'énergie que les écrans à tube cathodique	Tout le personnel permanent travaille avec un écran à cristaux liquides.
3.7	Diffuser une consigne afin d'éteindre les écrans d'ordinateur au moment du dîner et à la fin de la journée	Non réalisé
3.8	Configurer les écrans afin que le mode veille s'active après 10 minutes	Tous les écrans sont configurés ainsi depuis le 1 <sup>er</sup> avril 2009.
3.9	Informé le personnel sur la manière de procéder à l'impression recto verso	Réalisé en partie
3.10	Proposer au personnel de modifier sa signature courriel en ajoutant la mention suivante : Devez-vous vraiment imprimer ce courriel? Pensons à l'environnement	Réalisé en partie à l'initiative de certains membres du personnel
3.11	Penser à ajouter des critères environnementaux pour les achats effectués directement par l'Office	Non retenu en 2009-2010
3.12	Mettre à la disposition du personnel un endroit où il est possible de laisser les fournitures de bureau usagées et encourager le personnel à y recourir	Non retenu en 2009-2010
3.13	Conclure une entente afin d'obtenir des bacs de recyclage supplémentaires	L'entente a été conclue avant l'adoption du plan d'action de DD.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

	Geste	Suivi
3.14	Mettre en place une collecte sélective pour les piles domestiques et les batteries rechargeables par l'entremise du programme de la Société des piles rechargeables au Canada	Non retenu en 2009-2010
3.15	Penser à ajouter le critère environnemental pour l'achat d'équipement de cuisine	Non retenu en 2009-2010, mais les trois fours à micro-ondes achetés au cours de l'année sont homologués Energy Star.
3.16	Supprimer les verres en styromousse, les gobelets cirés et les bâtons à café en plastique	Non retenu en 2009-2010, mais la plupart des verres en styromousse ont été éliminés.
3.17	Promouvoir l'utilisation des transports écoresponsables	Un sondage a été réalisé sur l'intérêt du personnel à avoir accès, sur les lieux de travail, aux abonnements au transport en commun. Le bureau de Québec offre maintenant <i>L'abonne Bus</i> . De plus, la promotion de la journée « En ville sans ma voiture » a été faite dans l'intranet.
3.18	Favoriser l'instauration d'une banque de covoiturage et en faire la promotion auprès du personnel	Non retenu en 2009-2010
3.19	Favoriser l'accès à nos services en région pour éviter les déplacements de nos clientèles	Treize séances d'examen de français administrés à des membres des ordres professionnels ont été organisées en région, et 49 candidats y ont participé.

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

Cible : Mettre en œuvre 19 gestes pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale<sup>21</sup>

Résultats : En 2009-2010, 10 des 19 gestes inscrits au plan d'action ont été réalisés en entier ou en partie.

## Saviez-vous que...

L'Office propose, chaque année, des termes propres au français québécois destinés à figurer dans la nouvelle édition du *Petit Larousse illustré*. Cette année, les mots **chirurgie d'un jour**, **relish** et **rinse-bouche** y ont ainsi été introduits et se sont ajoutés aux termes **acétate**, **bâton de hockey**, **cinéma maison**, **inhalothérapie** et **podiatre** qui s'y trouvaient déjà.



<sup>21</sup> Afin d'uniformiser la présentation de certains éléments du plan d'action, cette cible a été reformulée.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 5

### Répondre aux changements démographiques

**Objectif gouvernemental 16** Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables

**Objectif organisationnel** Améliorer l'environnement de travail afin d'accroître la qualité de vie du personnel

**Action 4** Optimiser la qualité de vie au travail

	Geste	Suivi
4.1	Aménager des aires conviviales favorisant le mieux-être	Non retenu en 2009-2010
4.2	Optimiser le processus d'accueil et de départ des employés	Non retenu en 2009-2010
4.3	Encourager les employés à participer volontairement à des activités destinées au personnel et à leur famille	Non retenu en 2009-2010

Indicateur : Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible : Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats : Aucune activité n'a été réalisée, en 2009-2010, pour mettre en œuvre l'action 4.

#### Saviez-vous que...

Pour la réalisation des synthèses thématiques sur l'évolution de la situation linguistique, dont la première portant sur la démographie sera déposée au printemps 2011, l'Office s'est notamment assuré de la collaboration de plusieurs organismes et chercheurs réputés, dont l'INRS, l'ISQ, l'Université de Montréal, Statistiques Canada, Victor Tremblay, Marc Termote, Michel Paillé et Rosaire Garon.

# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## ORIENTATION STRATÉGIQUE GOUVERNEMENTALE 7

### Sauvegarder et partager le patrimoine collectif

**Objectif gouvernemental 23** Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux à des projets intégrés de développement durable

**Objectif organisationnel** Sensibiliser les partenaires nationaux et internationaux au sujet du développement durable

**Action 5** Établir des partenariats et des collaborations avec d'autres ministères et organismes dans une perspective de développement durable

	Geste	Suivi
5.1	Participer aux activités organisées par le Bureau de coordination de développement durable	Des membres du comité ont participé à 3 activités.
5.2	Créer de nouveaux réseaux lors de la recherche de partenaires pour un colloque Toponymie et DD	Non retenu en 2009-2010
5.3	Élaborer la terminologie inhérente au DD en collaboration avec le MDDEP	Un projet terminologique sur le DD est en cours, et 120 concepts ont été définis.

Indicateur : Nombre de nouveaux gestes mis en œuvre

Cible : Avoir accompli les trois gestes proposés

Résultats de l'année : Deux des trois gestes ont été réalisés en 2009-2010.

#### Saviez-vous que...

L'Office administre, depuis 2008-2009, deux programmes de subvention pour promouvoir la francisation des entreprises qui emploient moins de 100 personnes et, à cette fin, rend disponibles 3 millions de dollars annuellement.



# 5 Application des obligations législatives et gouvernementales

## 5.6.2 Objectifs gouvernementaux non retenus

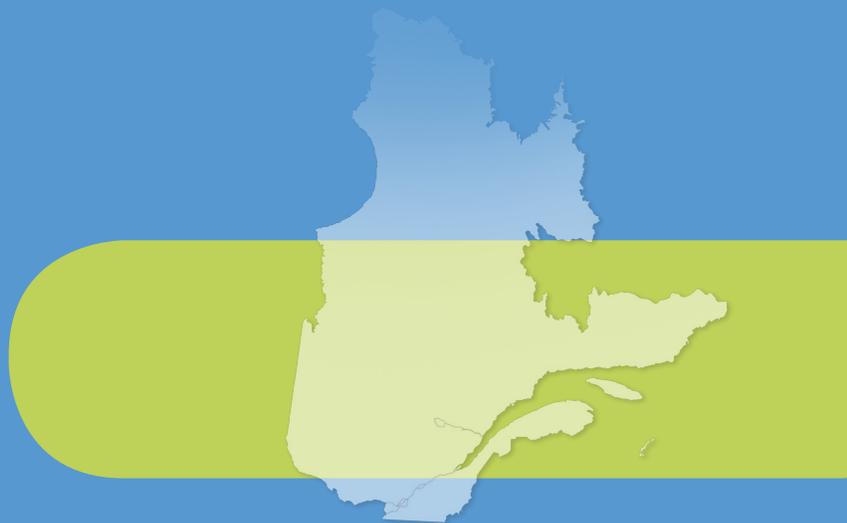
Parmi les 29 objectifs gouvernementaux, huit n'ont pas été retenus par l'Office et la Commission.

Objectif gouvernemental non retenu dans le plan d'action de développement durable	Motif pour lequel l'objectif gouvernemental n'a pas été retenu
<p>Objectif 8</p> <p>Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec</p>	<p>Locataires des immeubles qu'ils occupent, l'Office et la Commission contribuent, dans cette mesure, à l'atteinte de cet objectif gouvernemental en ayant une consommation efficace de l'éclairage et du chauffage.</p>
<p>Objectif 9</p> <p>Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières</p>	<p>L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.</p>
<p>Objectif 12</p> <p>Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable</p>	<p>Cet objectif n'a pas été retenu pour des raisons financières.</p>
<p>Objectif 17</p> <p>Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé</p>	<p>Les organismes doivent faire preuve d'une saine gestion axée sur les résultats. À cet égard, l'Office et la Commission contribuent déjà à l'atteinte de cet objectif.</p>
<p>Objectif 18</p> <p>Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux</p>	<p>Cet objectif n'est pas lié à la mission.</p>
<p>Objectif 25</p> <p>Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions</p>	<p>Les deux organismes répondent déjà à cet objectif en respectant chacun les engagements inscrits dans leur déclaration de services aux citoyens.</p>
<p>Objectif 27</p> <p>Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population</p>	<p>L'Office et la Commission consacrent déjà près de 3 % de leur masse salariale au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.</p>
<p>Objectif 29</p> <p>Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail</p>	<p>L'Office et la Commission reportent à un prochain plan d'action leur participation à cet objectif gouvernemental.</p>





# Annexes





# Annexe 1

## Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau récapitulatif au 31 mars 2010 des subventions accordées

Entreprise	Région	Subvention accordée 2009-2010	Versement 2009-2010
C.R.S.B.P. Bas Saint-Laurent inc.	01	3 008 \$	1 203 \$
2643-7186 Québec Inc. (Groupe Secto)	02	2 981 \$	1 192 \$
Industries G.R.C. inc.	02	10 075 \$	10 075 \$
Atlantis Pompe Ste-Foy	03	2 424 \$	970 \$
HV Solutions Canada inc.	03	1 070 \$	428 \$
Le Groupe Bell-Horizon inc.	04	414 \$	166 \$
Défi-SM	05	22 380 \$	8 952 \$
5N Plus inc.	06	2 773 \$	2 773 \$
Distributions Car-Tel inc.	06	50 000 \$	20 000 \$
Doverco inc.	06	50 000 \$	20 000 \$
Groupe Gesfor Poirier, Pinchin inc.	06	3 125 \$	1 250 \$
Lamcom Technologies inc.	06	43 969 \$	17 588 \$
Laporte Experts conseils inc.	06	28 917 \$	11 567 \$
Ogilvy Montréal inc.	06	31 623 \$	12 649 \$
Phéromone interactif inc.	06	5 434 \$	2 174 \$
Primeau Métal inc.	06	50 000 \$	20 000 \$
Technologie Purelink inc.	06	50 000 \$	20 000 \$
Microbrasserie Chelsea (6735240 Canada inc.)	07	6 346 \$	5 076 \$
Patry, Poulin, Trahan & associés inc.	07	21 601 \$	8 640 \$
Industries et équipements Laliberté ltée	12	5 820 \$	2 328 \$
9130-8098 Québec inc. (Carrefour Multisports)	13	5 550 \$	2 220 \$
Silhouet-Tone ltée	13	21 829 \$	8 732 \$
Autolog, Gestion de la production inc.	14	14 675 \$	5 870 \$
Produits de fil et de métal Cogan ltée	14	50 000 \$	20 000 \$
Acier Rive-Nord inc.	15	27 912 \$	22 330 \$
Conception Génik inc.	15	30 542 \$	12 217 \$
SHS (Sphere Heber-Site inc.)	15	50 000 \$	20 000 \$

# Annexe 1

Entreprise	Région	Subvention accordée 2009-2010	Versement 2009-2010
Densigraphix Kopi inc.	16	5 485 \$	2 194 \$
ICOD Informatique et conseil en organisation inc.	16	322 \$	258 \$
Navada ltée	16	9 550 \$	3 820 \$
Pierre Brossard (1981) ltée	16	1 198 \$	479 \$
Rad Équipements inc.	16	19 725 \$	7 890 \$
Valmétal inc.	17	9 054 \$	3 622 \$
<b>Total</b>		<b>637 802 \$</b>	<b>276 663 \$</b>
Total des versements faits en 2009-2010 relativement aux projets autorisés en 2008-2009			130 880 \$
Total des versements faits en 2009-2010			407 543 \$

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

## Saviez-vous que...



Le Programme de soutien à la francisation par les technologies de l'information et des communications a permis, à lui seul, d'aider 33 entreprises, dont 9 de moins de 50 employés, et près de 2 000 travailleurs à évoluer dans un environnement technologique en français.

# Annexe 1

## Programme de soutien aux associations pour la promotion de la francisation dans les entreprises

**Tableau récapitulatif au 31 mars 2010 des subventions accordées**

Association	Région	Subvention accordée 2009-2010	Versement 2009-2010
Jeune chambre de commerce de la Mauricie	04	19 950 \$	15 960 \$
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	20 000 \$	16 000 \$
Association des agences de publicité du Québec	06	20 000 \$	8 000 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	20 000 \$	16 000 \$
Chambre de commerce du Montréal métropolitain	06	99 375 \$	39 750 \$
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent	06	20 000 \$	8 000 \$
Chambre de commerce gaie du Québec	06	20 000 \$	8 000 \$
Institut d'assurance de dommages du Québec	06	80 700 \$	32 280 \$
Institut des communications graphiques du Québec	06	77 625 \$	31 050 \$
Conseil québécois du loisir	06	99 600 \$	79 680 \$
Société de développement commercial du boulevard Saint-Laurent	06	20 000 \$	8 000 \$
Impératif français	07	20 000 \$	20 000 \$
Bureau d'éthique commerciale du Québec	13	50 000 \$	20 000 \$
Association des manufacturiers d'équipement de transport et de véhicules spéciaux	17	20 000 \$	8 000 \$
Chambre de commerce de la ville de Bécancour	17	20 000 \$	8 000 \$
Société Saint-Jean-Baptiste du Centre-du-Québec	17	20 000 \$	16 000 \$
<b>Total</b>		<b>627 250 \$</b>	<b>334 720 \$</b>
Total des versements faits en 2009-2010 relativement aux projets autorisés en 2008-2009			187 265 \$
Total des versements faits en 2009-2010			521 985 \$

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

# Annexe 2

## Demandes d'accès à l'information

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

(L.R.Q., c. A-2.1)

Tableau récapitulatif au 31 mars 2010

Demande	Objet		Demandeur			Délai de traitement (en jours)					Réponse donnée		Révision	
						1-10	11-20	21-30	31 ou +	Moyen				
De l'externe (30)	Processus de francisation et de traitement des plaintes	20	67 %	Bureaux d'avocats	17	57 %	18	4	2	6	15,9	Acceptée	29	0
	Autres	10	33 %	Autres	13	43 %						Refusée	1	
De l'interne (13)	Interprétation de la loi	13	100 %	Gestionnaires et membres du personnel de l'OQLF	13	100 %	12	1	0	0	4,8	Acceptée	13	0

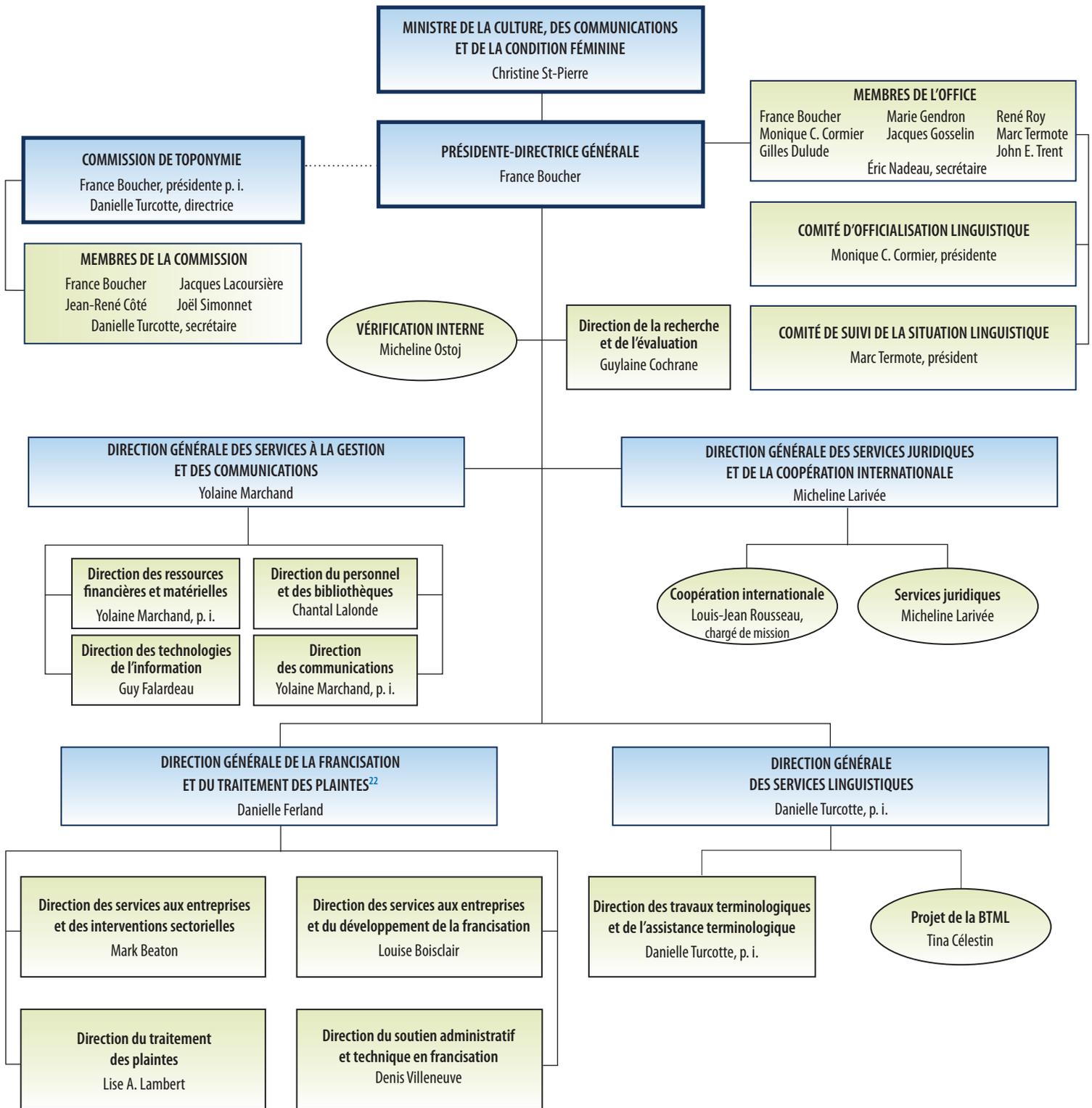


### Saviez-vous que...

Le GDT contient actuellement plus de un million de termes en français et presque autant de termes en anglais, auxquels s'ajoutent quelque 20 000 appellations scientifiques en latin.

# Annexe 3

Organigramme de l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2010



<sup>22</sup> Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.



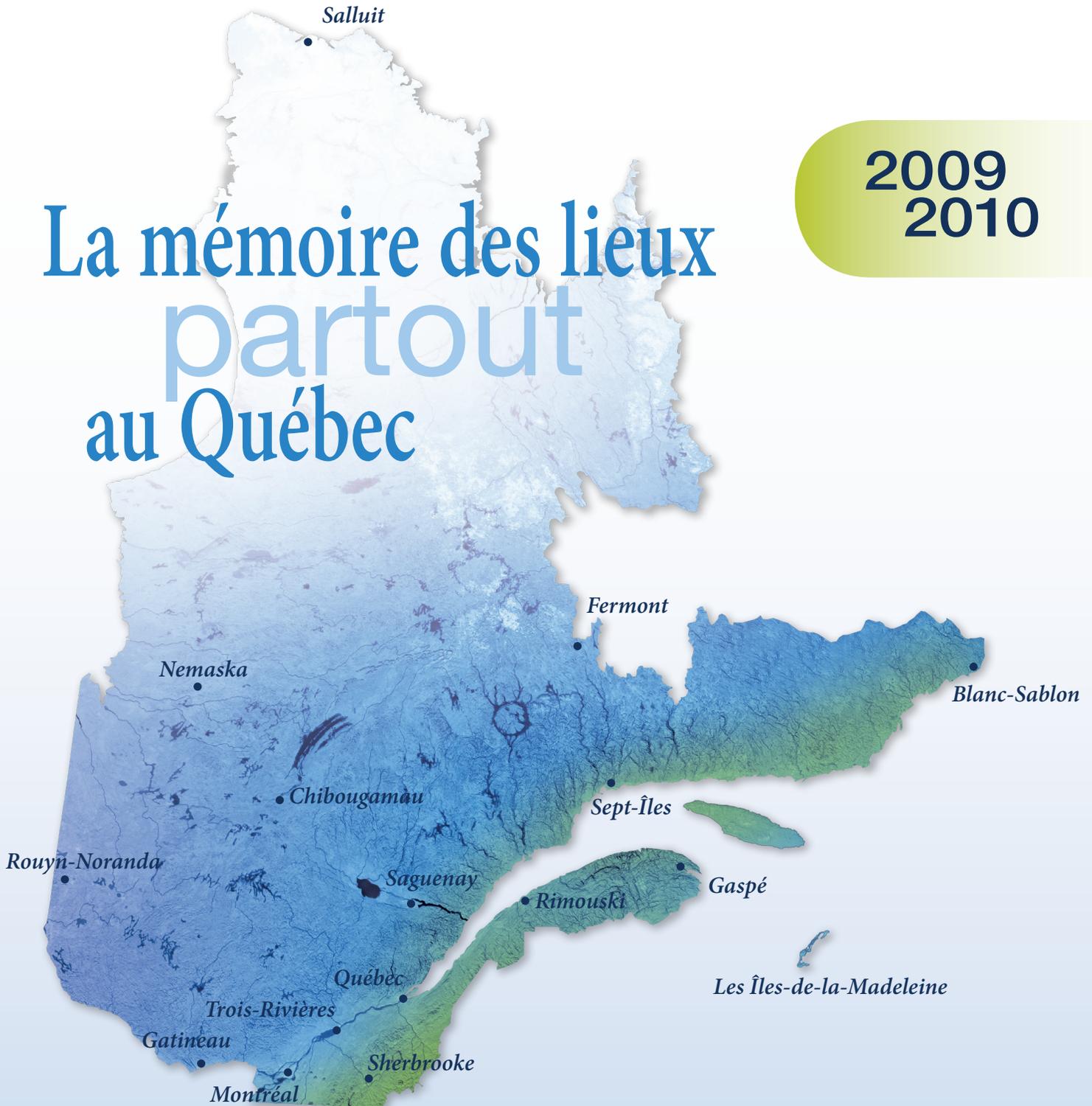




# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2009  
2010

## La mémoire des lieux partout au Québec





# Table des matières

## Commission de toponymie

Les membres de la Commission .....	4
------------------------------------	---

### 1

#### COMMISSION DE TOPONYMIE

Mission et mandats .....	9
Contextes .....	10
Clientèles .....	12
Services, outils et publications .....	13
Organisation .....	13

### 2

#### RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2014

Sommaire des résultats 2009-2010 .....	17
<b>Orientation stratégique 2</b> .....	19
<b>Axe d'intervention 2.3</b> .....	19
Objectif 2.3.1 .....	19
Objectif 2.3.2 .....	20
Objectif 2.3.3 .....	21
<b>Orientation stratégique 4</b> .....	22
<b>Axe d'intervention 4.2</b> .....	22
Objectif 4.2.3 .....	22
<b>Axe d'intervention 4.3</b> .....	22
Objectif 4.3.1 .....	23
<b>Autres résultats</b> .....	24

### 3

#### RÉALISATIONS PAR RAPPORT À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Résultats .....	27
-----------------	----

#### ANNEXE

Organigramme de la Commission de toponymie au 31 mars 2010 .....	29
--	----

# Les membres de la Commission

---

**M. Jean-René Côté** est membre depuis 1994. Docteur en sciences naturelles de l'Université de Montpellier, il a été professeur et directeur du Département de sciences biologiques à l'Université du Québec à Montréal. Par la suite, il a été vice-président du Bureau d'audiences publiques en environnement et directeur de la recherche à la Société québécoise en assainissement des eaux. Il est l'auteur de plusieurs publications scientifiques dans des revues nord-américaines et européennes.

**M. Joël Simonnet** est membre depuis 2004. Diplômé des universités de Strasbourg et d'Ottawa, il a été professeur en sciences politiques au cégep de Rimouski de 1967 à 2002. De plus, il a été conseiller municipal à Rimouski pendant plus de dix ans, et président de l'organisme Accueil et intégration des immigrants, à Rimouski. Il est aujourd'hui membre du conseil d'administration de l'Université des aînés à Rimouski.

**M<sup>me</sup> France Boucher** est membre et présidente par intérim ainsi que présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française depuis 2005. Avocate de formation, elle a acquis, depuis 25 ans, une vaste expérience en administration publique. M<sup>me</sup> Boucher a été sous-ministre adjointe au ministère de la Culture et des Communications, vice-présidente de la Commission de la protection du territoire agricole et sous-ministre adjointe au développement régional. Elle a aussi occupé divers postes dans des cabinets ministériels, dont celui de directrice du cabinet du président de l'Assemblée nationale.

**M<sup>me</sup> Danielle Turcotte** est directrice et secrétaire de la Commission de toponymie depuis 2003. Bachelière en linguistique de l'Université de Sherbrooke, elle occupe également la fonction de directrice générale des services linguistique par intérim à l'Office québécois de la langue française depuis 2010.

**M. Jacques Lacoursière** est membre depuis 1994. Historien célèbre, il s'est donné comme mission, il y a près de cinquante ans, de faire connaître et aimer l'histoire du Québec par ses écrits, par des émissions à la radio et à la télévision ainsi que par des films et des conférences. On lui doit notamment *l'Histoire populaire du Québec* en cinq volumes. Il a été chercheur et animateur de la série *Épopée en Amérique* et il a également assumé la recherche pour la télésérie *Duplessis*. Relevons qu'il est membre de la Société royale du Canada et de la Société franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs.

Trois postes sont actuellement vacants.

## Les membres de la Commission

---



*De gauche à droite*

*M. Jean-René Côté, M. Joël Simonnet, M<sup>me</sup> France Boucher, M<sup>me</sup> Danielle Turcotte, M. Jacques Lacoursière*



# Commission de toponymie

1





# 1 Commission de toponymie

## 1.1 Mission et mandats

Créée en 1977, en vertu de l'article 122 de la Charte de la langue française, la Commission de toponymie a pris le relais de la Commission géographique de la province de Québec et de la Commission de géographie (1912-1977).

La Charte définit la compétence, les devoirs et les pouvoirs de la Commission, organisme responsable de la gestion des noms de lieux du Québec.

### La Commission doit :

- proposer au gouvernement les normes et les règles d'écriture à respecter dans la dénomination des lieux;
- établir et normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française;
- procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux;
- officialiser les noms de lieux;
- diffuser la nomenclature géographique officielle du Québec;
- donner son avis au gouvernement sur toute question que celui-ci lui soumet en matière de toponymie.

### La Commission peut :

- avec l'assentiment de l'organisme de l'Administration ayant une compétence concurrente, déterminer ou changer le nom de tout lieu sur un territoire municipal local;
- dans les territoires non organisés, nommer les lieux géographiques ou en changer les noms;
- donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration sur toute question relative à la toponymie.

Les noms approuvés ou choisis par la Commission au cours de l'année doivent être publiés, au moins une fois l'an, à la *Gazette officielle du Québec*, et deviennent d'emploi obligatoire dans les documents et les textes de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

# 1 Commission de toponymie

## 1.2 Contextes

La toponymie, issue du mariage fécond de la géographie et de la langue, doit prendre en compte et mettre en relief les dimensions géographique et culturelle des noms de lieux.

D'une part, la normalisation des noms géographiques concourt au repérage des lieux dans l'espace, fonction essentielle pour assurer la sécurité des personnes, la gestion des ressources naturelles, la qualité de la cartographie, et pour faciliter les communications de l'État avec ses citoyens. Les bouleversements survenus dans le monde municipal au cours des dernières années ont aussi soulevé de vives inquiétudes au chapitre de la gestion des noms de voies de communication. Dans ce contexte où les municipalités doivent harmoniser les odonymes sur leur nouveau territoire, la Commission a le devoir de veiller à la préservation du patrimoine toponymique local ainsi qu'à la qualité de la nouvelle toponymie proposée.

D'autre part, le toponyme favorise l'expression, au moyen d'un message linguistique, du contenu culturel et historique d'une présence humaine spécifique.

Ainsi, la Commission accorde une attention toute particulière au visage francophone de la toponymie québécoise en s'assurant que les éléments génériques des noms de lieux sont en français.

La Commission doit néanmoins respecter la double nature des noms de lieux en permettant également l'expression de l'identité de chacune des communautés qui composent le Québec moderne. Les spécifiques traduisent donc de façon significative des traits distinctifs de la société québécoise, notamment les particularismes du français québécois et les mots du paysage géographique qui appartiennent à la langue rurale traditionnelle. Mais, la toponymie du Québec se veut également le reflet de l'apport de la communauté québécoise d'expression anglaise ainsi que des peuples autochtones et des autres minorités qui contribuent à faire le Québec d'aujourd'hui, et ce, conformément aux résolutions adoptées par les Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques.

Par ailleurs, en ce qui concerne le développement durable, la Commission, qui est visée par la Loi sur le développement durable et par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, se sent particulièrement interpellée par les éléments suivants : la protection du patrimoine culturel et l'accès au savoir, de même que l'aménagement et le développement du territoire de façon durable et intégrée ainsi que la sauvegarde et le partage du patrimoine collectif. Dans cette perspective, les organismes responsables de la gestion du territoire et des ressources naturelles sollicitent régulièrement la Commission pour dénommer les nouvelles entités à préserver, telles que les réserves naturelles, les aires protégées et les réserves de biodiversité.

La gestion des noms de lieux constitue une grande préoccupation dans plusieurs domaines d'activité. Il en est de même dans toutes les grandes nations du monde et, pour cette raison, la Commission de toponymie participe, depuis leur création en 1967, aux travaux du Groupe d'experts des Nations

# 1 Commission de toponymie

---

Unies pour la normalisation des noms géographiques (GENUNG), où son expertise est hautement recherchée.

Enfin, même si la structure de la Commission n'a pas changé, tous les atouts de son rattachement administratif à l'Office sont utilisés de façon à lui offrir les moyens de s'acquitter de sa mission spécifique. Aussi, dans un contexte de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de modernisation des façons de faire, des mesures ont été prises pour optimiser l'utilisation des ressources humaines, financières et matérielles, et planifier la relève du personnel.

L'année a par ailleurs été marquée par la conclusion de la première phase de numérisation de nos documents cartographiques et toponymiques.

## Saviez-vous que...

La Commission a reçu 213 propositions de la population pour nommer des lieux.



# 1 Commission de toponymie

## 1.3 Clientèles

Les mandats confiés à la Commission touchent l'ensemble des Québécoises et des Québécois, les noms de lieux constituant des points d'ancrage propres à chaque personne.

La Commission fait plus particulièrement bénéficier de son expertise et de ses services tous les ministères et organismes utilisateurs et relayeurs de la toponymie, ainsi que toutes les municipalités, responsables de choisir le nom de leurs voies de communication.

Ainsi, les travaux de la Commission sont indispensables pour le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, dans sa gestion des forêts, des mines et des zones d'exploitation contrôlée (zecs); pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, dans sa gestion des réserves de biodiversité, des milieux naturels protégés et des barrages; et pour le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, dans son traitement des biens culturels classés. La toponymie constitue également un outil essentiel aux travaux du ministère de la Sécurité publique, responsable de la sécurité des citoyens; à ceux du ministère des Transports, en ce qui a trait à la signalisation routière; ainsi qu'à ceux du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, responsable des grandes réorganisations territoriales. La Commission fournit également des avis relatifs à la qualité de la toponymie présente dans les manuels scolaires qui doivent être approuvés par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Par ailleurs, le Directeur général des élections du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail comptent, entre autres, sur la Commission pour valider la toponymie utilisée dans leurs fichiers d'adresses.

Finalement, par son service de consultations toponymiques gratuit, la Commission répond en premier lieu aux besoins des citoyens, mais également à ceux de l'industrie touristique et des entreprises spécialisées dans des domaines comme la révision de documents, les levés géophysiques, la production de matériel géographique ou cartographique.



### Saviez-vous que...

La Commission a répondu à 1 369 questions posées par ses usagers.

# 1 Commission de toponymie

## 1.4 Services, outils et publications

Pour répondre à tous ces besoins, la Commission de toponymie met à la disposition de ses usagers les services, publications et outils suivants :

- des consultations personnalisées, gratuites et directes, accessibles par téléphone et par courriel;
- la formulation d'avis techniques;
- la validation du contenu toponymique de documents cartographiques;
- la validation de fichiers d'adresses;
- *La banque de noms de lieux du Québec*, qui diffuse, en ligne, tous les noms de lieux officiels du Québec, fournit des données techniques et informe sur l'origine des noms diffusés;
- des renseignements généraux sur les politiques toponymiques, les critères de choix et les règles d'écriture présentés sur le site Web de la Commission;
- un centre de documentation spécialisée en toponymie;
- le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*;
- le *Guide de l'affichage odonymique*;
- les cahiers traitant de la toponymie autochtone.

## 1.5 Organisation

Au 31 mars 2010, trois des sept postes de membres que compte la Commission selon la loi demeuraient vacants, alors que les quatre autres étaient respectivement occupés par France Boucher, présidente par intérim, Jean-René Côté, Jacques Lacoursière et Joël Simonnet.

L'organigramme de la Commission figure en annexe.

Puisqu'il incombe à l'Office québécois de la langue française de fournir à la Commission tout le soutien administratif nécessaire à la réalisation de sa mission, la reddition de comptes pertinente est présentée dans le rapport annuel de gestion de l'Office. Il en est de même pour ce qui a trait à l'application des obligations législatives et gouvernementales concernant notamment la mise en œuvre de la politique linguistique, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et de la Loi sur le développement durable (sauf, dans ce dernier cas, au regard des éléments qui concernent la mission toponymique proprement dite). La Commission et l'Office ont en effet choisi de partager leurs politiques et leurs ressources en ces matières.



# Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014



2



# Sommaire des résultats 2009-2010

## Orientation stratégique 2 Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

### Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
2.3.1	Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires	Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	1 672	✓	19
			Territoires des parcs nationaux projetés	45	✓	19
			Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	5	✓	19
2.3.2	Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques	Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	5	✓	20
2.3.3	S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française	Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature de langue française	80 %	83,1 %	✓	21

#### Saviez-vous que...

Le nom **Autoroute Henri-IV** sera maintenu officiellement pour désigner tout le tracé de cette autoroute de Québec.



Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé    ✗ défi à relever    → en cours    ○ à venir

# Sommaire des résultats 2009-2010

## Orientation stratégique 4 Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

### Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.2.3	Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises	Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	Aucune	✗	22

### Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

	Objectif	Indicateur	Cible	Résultat		Page
4.3.1	Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie	Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	9	✓	23
4.3.2	Célébrer, en 2012, les 100 ans d'activité de gestion des noms de lieux du Québec	Dépôt du programme des activités	31 décembre 2011	S. O.	○	S. O.
		Réalisation de l'événement	En 2012	S. O.	○	S. O.



#### Saviez-vous que...

Val-d'Or a reçu le Mérite du Français en toponymie à l'occasion de la Francofête 2010.

Légende : ✓ objectif atteint ou dépassé ✗ défi à relever → en cours ○ à venir

# 2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 2 Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

### Axe d'intervention 2.3 La nomenclature géographique

#### 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

**Contexte :** L'inventaire des noms de lieux est une activité ininterrompue, parce qu'elle dépend de l'occupation du territoire, qui ne cesse de se disperser, et parce que l'usage des toponymes par ses habitants peut varier d'une génération à l'autre. Les besoins particuliers se rapportant à l'aménagement du territoire, à la sécurité, à la visibilité insuffisante du patrimoine de certaines communautés ou à l'ancienneté de la dernière opération d'inventaire dans une région donnée orientent les choix des zones à prioriser dans le processus de mise à jour continue des données toponymiques.

#### Objectif 2.3.1 Favoriser la mise à jour des données toponymiques de certains territoires

Indicateur	Cible	Résultat
Répartition des toponymes mis à jour selon les territoires retenus	Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets	1 672
	Territoires des parcs nationaux projetés	45
	Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs	5

#### Territoires municipaux dont les dossiers d'officialisation ou d'harmonisation sont incomplets

Les 1 672 toponymes traités proviennent des 20 municipalités<sup>1</sup> ciblées au cours de l'année 2009-2010.

<sup>1</sup> Baie-d'Urfée, Beaconsfield, Bonne-Espérance, Brossard, Côte-Saint-Luc, Dollard-Des Ormeaux, Dorval, Drummondville, Gatineau, La Pocatière, Laval, Mascouche, Montréal, Montréal-Ouest, Oka, Québec, Repentigny, Rouyn-Noranda, Saint-Georges et Saint-Prospier

# 2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Territoires des parcs nationaux projetés

L'enquête menée, en 2008, dans la région du parc national du Lac-Témiscouata avait permis de recueillir 260 noms de lieux. Des données concernant 31 toponymes de ce territoire ont fait l'objet d'une mise à jour durant l'année.

La Commission a aussi procédé à l'officialisation du nom d'une nappe d'eau du parc national des Pingualuit, **Lac Manarsulik**, en remplacement du toponyme **Lac Laflamme**. Des renseignements se rapportant à cinq noms de lieux situés dans ce parc national ont également été rafraîchis.

Enfin, huit fiches toponymiques de lieux se trouvant dans le parc national Kuururjuaq, établi en 2009, ont été mises à jour.

## Territoires habités ou fréquentés par les Micmacs

Les travaux visant à enrichir la banque de noms de lieux du Québec de toponymes micmacs et à y incorporer des données concernant leur signification et des anecdotes s'y rattachant ont débuté. Cet exercice facilitera la mise en valeur de ce patrimoine.

### 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

**Contexte** : Dans le contexte des négociations entreprises par le gouvernement avec différentes nations autochtones, la Commission met progressivement en place des mesures qui visent à assurer une meilleure visibilité de leur patrimoine toponymique, sans altérer l'essentiel du visage français du Québec sur les cartes géographiques.

#### Objectif 2.3.2 Privilégier l'inventaire ou la mise en valeur de certains patrimoines toponymiques

Indicateur	Cible	Résultat	
		Nombre	Origine linguistique
Répartition des toponymes diffusés sur le Web selon la langue	Patrimoine autochtone	5	Cri : 2 Inuktitut : 2 Montagnais (Innu) : 1

**Commentaires** : Outre les 5 noms de lieux diffusés, en 2009-2010, soit Lac Manarsulik, Nemaska (respectivement à titre de municipalité de village crie et de village cri), parc national Kuururjuaq et réserve de biodiversité Uapishka, les travaux de mise en valeur de la toponymie du patrimoine autochtone ont touché 741 noms de lieux. L'essentiel de l'effort a consisté à saisir dans la base de données 681 noms inuits ainsi que les renseignements relatifs à leur langue, à leur localisation et à leur type d'entité géographique. Ces noms feront ultérieurement l'objet d'un examen quant à la pertinence de les officialiser, et ceux que la Commission approuvera seront diffusés sur le Web avec leur signification, ce qui assurera leur mise en valeur.

## 2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

### 2.3.3 S'assurer que la plupart des notes sur l'origine et la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

**Contexte :** Le Web connaît une diffusion mondiale. La Huitième Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (New York, 2007) a par ailleurs recommandé aux autorités toponymiques du monde de diffuser l'origine et la signification des noms de lieux, estimant que ces données, tout comme les toponymes eux-mêmes, font partie des patrimoines nationaux. Il importe donc que la nomenclature officielle du Québec, et en particulier celle de langue française, qui forme l'armature de l'identité de la société québécoise, soit présente sur le Web dans une proportion qui en garantisse une juste visibilité.

**Objectif 2.3.3** S'assurer que la plupart des notes sur l'origine ou la signification des noms de lieux ont trait à la nomenclature officielle de langue française

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de notes consacrées à la nomenclature de langue française	80 %	83,1 %

**Commentaires :** Au 31 mars 2010, ce pourcentage dépassait de quelque 3 points l'objectif de 80 %, estimé suffisant pour rendre adéquatement justice à la visibilité nécessaire au patrimoine toponymique québécois de langue française.

#### Saviez-vous que...

Des chroniques d'information toponymiques liées à l'actualité sont diffusées sur le site Web de la Commission.



# 2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

## Orientation stratégique 4 Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et célébrer la vitalité du français

### Axe d'intervention 4.2 La sensibilisation à la vie en français

**Contexte :** Parmi les désignations toponymiques commémoratives qu'elle traite, la Commission porte une attention particulière aux personnes dont l'apport à la langue française a été remarquable. Ainsi, depuis 2005, la Commission remet un prix à un groupe, à un organisme, à une municipalité ou à une entreprise qui manifeste le souci d'utiliser et de diffuser une toponymie de qualité.

#### Objectif 4.2.3 Souligner l'apport remarquable en faveur de la langue française de personnes, de groupes, d'organismes ou d'entreprises

Indicateur	Cible	Résultat
Liste des prix, des lauréats et des désignations toponymiques commémoratives	S. O.	Aucune

**Commentaires :** En raison d'autres dossiers prioritaires, la Commission n'a fait aucune action en ce sens au cours de l'exercice.

### Axe d'intervention 4.3 L'expertise toponymique

**Contexte :** Créée en 1912, la Commission de toponymie dispose d'un savoir-faire considérable dans un domaine spécialisé, façonné au cours de presque un siècle. Depuis 1967, elle collabore, au sein de la délégation canadienne, aux travaux des Conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à ceux du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques et, enfin, à ceux de la Division francophone du Groupe d'experts, qu'elle a cofondée avec les autorités toponymiques de la France. La Commission participe en outre annuellement aux réunions de la Commission de toponymie du Canada, dont elle est membre. Il est donc important de préserver l'expertise acquise au fil du temps, et il s'avère tout aussi essentiel d'en maintenir le rayonnement, qui contribue à la visibilité du Québec sur la scène internationale. Au Québec, on peut juger de la reconnaissance de l'expertise de la Commission, notamment au moyen des demandes d'avis que lui adressent ses usagers (voir le tableau dressé plus loin à ce sujet).

## 2 Réalisations de la Commission par rapport aux objectifs du plan stratégique 2009-2014

### Objectif 4.3.1 Mettre en valeur le savoir-faire du Québec en matière de toponymie

Indicateur	Cible	Résultat
Participation à diverses activités	Au moins 5 par année	9

**Commentaires :** Membre de l'ACRIgéo, la Commission s'est engagée à contribuer aux efforts de concertation interministérielle en vue de parvenir à la meilleure utilisation possible des données et de l'expertise dans le domaine de la géomatique. Elle a également mené des travaux pour mettre en place, dans sa base de données, des identificateurs uniques d'entités géographiques. De plus, elle a travaillé avec l'équipe du Réseau hydrographique Québec du ministère des Ressources naturelles et de la Faune pour effectuer le meilleur rattachement entre les identificateurs uniques et les composantes du réseau hydrographique du Québec. L'expertise de la Commission s'est finalement manifestée sur plusieurs autres tribunes au cours de l'année.

1. à L'Ancienne-Lorette, lors de la remise de certificats à l'occasion d'un concours de dénomination de parcs publics;
2. à la Journée sur l'emploi à l'Université Laval, où une présentation des activités de la Commission a été faite à des étudiants en géographie;
3. au match annuel d'improvisation organisé lors de la Francofête;
4. au Salon de l'Association des directeurs municipaux du Québec, pour répondre aux questions des participants et pour faire la promotion du site Web de la Commission;
5. au Salon Affaires municipales, pour offrir aux maires et aux mairesses de l'information sur le traitement des noms de lieux d'intérêt municipal et aussi pour présenter le site Web;
6. à la manifestation Géomatique 2009 pour y présenter nos produits et services;
7. à la rencontre de la Commission de toponymie du Canada, à Iqualuit;
8. au cours des travaux de coopération avec les autorités toponymiques de la France, afin de parachever la banque de noms de lieux étrangers en français appelée *Le Tour du monde en français*;
9. à la 25<sup>e</sup> session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques tenue à Nairobi, au Kenya.

# Autres résultats

- En 2009-2010, les membres de la Commission de toponymie se sont réunis à dix reprises. Ils ont officialisés 1 689 noms de lieux, dont 1 322 odonymes et 367 toponymes.
- À la fin de l'exercice 2009-2010, la Commission diffusait sur le Web plus de 230 000 noms de lieux officiels.
- La base de données des noms de lieux du Québec contenait, au 31 mars 2010, 383 592 noms de lieux. Le tableau ci-dessous en présente la répartition, selon la langue.

Tableau 1

Répartition des toponymes de la base de données des noms de lieux du Québec, selon l'appartenance linguistique, au 31 mars 2010						
Langue	Toponymes (sauf les odonymes)		Odonymes		Total	
	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels	Officiels	Officiels et non officiels
Français	91 993	154 080	94 302	133 801	186 295	287 881
Anglais	14 201	34 551	9 985	16 881	24 186	51 432
Langues amérindiennes	8 762	23 020	613	1 161	9 375	24 181
Inuktitut	3 158	8 104	14	24	3 172	8 128
Autres langues	1 956	2 892	1 543	2 199	3 499	5 091
Indéterminée	3 232	5 862	644	1 017	3 876	6 879
<b>Total</b>	<b>123 302</b>	<b>228 509</b>	<b>107 101</b>	<b>155 083</b>	<b>230 403</b>	<b>383 592</b>

- Au cours de l'année, on a ajouté sur le Web 3 600 notes sur l'origine et la signification de noms de lieux, ce qui porte à 75 249 le nombre de noms de lieux dont la diffusion s'accompagne de telles notes.

# Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

3





# 3 Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

## 3.1 Résultats

La Déclaration de services aux citoyens, adoptée au cours de l'exercice 2003-2004, n'a pas été modifiée depuis.

### 1. Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens

Pour répondre aux demandes de ses clientèles, la Commission offre un service de consultations toponymiques personnalisé et gratuit. En 2009-2010, elle a reçu 2 145 demandes réparties comme suit :

Tableau 1

Répartition des demandes de services selon le type de demandeur <sup>2</sup>		
Demandeur	Nombre de demandes de services	Nombre de demandes de services soumises aux membres pour décision
<i>Association ou société</i>	150	9
<i>Citoyen du Québec</i>	478	16
<i>Citoyen hors du Québec</i>	11	
<i>Entreprise ou travailleur autonome</i>	97	1
<i>Média privé</i>	25	
Média public	15	
Ministère ou organisme fédéral	52	
Ministère ou organisme public ou parapublic québécois	361	32
Municipalité ou MRC	911	522
Organisme scolaire	45	
Total	2145	580

La Commission fournit également un service de vérification afin d'assurer la qualité toponymique de certains documents produits par l'Administration. En 2009-2010, elle a aussi effectué la mise à jour de 12 fichiers informatiques produits par la Commission de la santé et de la sécurité du travail, qui contenaient 1 769 noms de voies de communication, et elle a transmis au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport son avis au sujet de 13 manuels scolaires dont elle a vérifié le contenu toponymique.

<sup>2</sup> Les catégories *Association ou société*, *Citoyen du Québec*, *Entreprise ou travailleur autonome* et *Média privé* correspondent aux destinataires des produits et services de la Commission de toponymie, au sens de l'article 6 de la Loi sur l'administration publique (LRQ, chap. A-6.01) qui précise que « les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises ».

# 3 Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

---

**Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable**

La Commission a accusé réception des demandes reçues. Elle a annoncé à l'avance la date de chacune des réunions des membres de la Commission sur la page d'accueil de son site Web. De plus, toutes les décisions prises par les membres en 2009-2010 ont été mises en ligne, dans un délai n'excédant pas dix jours ouvrables. Finalement, après chacune de ses réunions, la Commission a informé, par courrier ou par courriel, les personnes et les instances visées par les noms qu'elle a approuvés, remplacés ou retirés de la nomenclature officielle ou encore qui ont fait l'objet d'un avis. Une carte de localisation accompagne généralement l'envoi des décisions portant sur l'officialisation des noms de lieux autres que ceux des voies de communication.

2. **Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom identifie un lieu d'importance significative ou que ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique**

Au cours de l'exercice, aucun avis d'intention n'a été publié.

3. **En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire**

Le délai de réponse aux demandes des citoyens a été respecté dans une proportion de 92,2 %.

4. **Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'utilisateur durant les heures de bureau**

Le site Web de la Commission, disponible en tout temps, a été enrichi au moins deux fois par mois. Un service d'assistance aux usagers a aussi été offert durant les heures d'ouverture du bureau.

# Annexe

## Organigramme de la Commission de toponymie au 31 mars 2010

