

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

OFFICE QUÉBÉCOIS

DE LA LANGUE FRANÇAISE

ET COMMISSION DE TOPONYMIE

Le contenu de cette publication a été produit par le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française.

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

Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-84745-8

ISBN version électronique : 978-2-550-82641-5

ISSN version imprimée : 1708-2447

ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2019

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



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

OFFICE QUÉBÉCOIS

DE LA LANGUE FRANÇAISE

ET COMMISSION DE TOPONYMIE

MESSAGE DES AUTORITÉS



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1^{er} étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la responsabilité qui m'est conférée en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'administration publique*, je dépose à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office québécois de la langue française, dont relève administrativement la Commission de toponymie. Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Ce rapport annuel fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission ainsi que des engagements formulés par ceux-ci dans leur Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il constitue la première reddition de comptes du Plan stratégique 2018-2023, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2018 par l'administration qui m'a précédé.

Le présent rapport rend également compte des réalisations de l'Office et de la Commission au cours du dernier exercice et de l'utilisation faite par les organismes des ressources mises à leur disposition.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
et ministre responsable de la Langue française,

Simon Jolin-Barrette
Montréal, septembre 2019

MESSAGE DES AUTORITÉS



Monsieur Simon Jolin-Barrette
Ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
et ministre responsable de la Langue française
500, boulevard René-Lévesque Ouest
9^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2019. Ce rapport fait également état des activités de la Commission de toponymie.

Le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* présente les résultats correspondant aux objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de l'Office et de la Commission. Il rend également compte de la réalisation des engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et de l'utilisation des ressources des deux organismes.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que les informations et les résultats contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office ainsi que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles y afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

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

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau
Montréal, septembre 2019

RAPPORT DE VÉRIFICATION INTERNE

Madame Ginette Galarneau
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,

Conformément au mandat de vérification interne qui m'a été confié, j'ai examiné les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2019.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité et à la fiabilité des données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en me basant sur les travaux que j'ai accomplis au cours de mon examen.

Mes travaux ont nécessité d'obtenir des renseignements et des pièces justificatives, d'appliquer des procédures analytiques, de réviser les calculs ainsi que d'échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et de leur demander des précisions au besoin.

L'analyse effectuée me permet de conclure que les résultats, les explications et les renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office, y compris les réalisations de la Commission de toponymie, paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Mathieu Bourgault
Montréal, septembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

Informations sur l'Office et la Commission	1
L'Office et la Commission en un coup d'œil	1
2018-2019 en chiffres	3
Membres de l'Office québécois de la langue française, de la Commission de toponymie et du comité directeur	5
Organigramme au 31 mars 2019	9
Message de la présidente-directrice générale	10
Faits saillants 2018-2019	11
Chapitre 1 – Résultats	13
Résultats détaillés des objectifs du Plan stratégique 2018-2023	13
Enjeu 1 – Le français comme facteur déterminant de la cohésion sociale	13
Enjeu 2 – Des toponymes témoins de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité	23
Enjeu 3 – Une organisation efficiente et mobilisée vers un service à la clientèle de qualité	26
Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	30
Résultats en lien avec la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration	33
Politique linguistique institutionnelle de l'Office et de la Commission	34
Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration	34
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications	36
Chapitre 2 – Ressources	37
Ressources humaines	37
Gestion et contrôle des effectifs	41
Ressources financières	42
Ressources informationnelles	43
Chapitre 3 – Exigences gouvernementales	45
Développement durable	45
Politique de financement des services publics	50
Allégement réglementaire et administratif	50
Accès à l'égalité en emploi	51
Égalité entre les femmes et les hommes	57
Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	58
Accès aux documents et protection des renseignements personnels	59

Annexe I :

Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office québécois de la langue française..... 61

Annexe II :

Programmes d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021..... 62

Annexe III :

Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française..... 65

Annexe IV :

Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie..... 69

INFORMATIONS SUR L'OFFICE ET LA COMMISSION

L'Office et la Commission en un coup d'œil

Missions

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

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

Vision

Concourir à une plus grande cohésion sociale au Québec par la protection et la promotion du français, langue commune des Québécoises et des Québécois.

Clientèle et mandats

La clientèle est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement les travailleuses et les travailleurs, les consommatrices et les consommateurs, les entreprises, les ministères, les organismes de l'Administration, les ordres professionnels et leurs candidates et candidats ainsi que les municipalités.

Les principaux mandats à réaliser sont les suivants :

- assurer le respect de la *Charte de la langue française* – notamment le respect des droits linguistiques des citoyennes et des citoyens – par des interventions auprès des entreprises et des organismes de l'Administration pour faire corriger des situations qui contreviennent à la *Charte*;
- accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration dans leurs démarches pour généraliser leur utilisation du français;
- définir et conduire la politique linguistique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie, notamment en offrant des services terminolinguistiques en vue de favoriser la maîtrise de la langue officielle;
- mettre en œuvre auprès de l'Administration, des organismes parapublics, des entreprises, des associations et de la population en général diverses mesures d'information, de soutien et de promotion du français comme langue commune;

- concevoir, faire passer et corriger les examens de français destinés aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels qui doivent obtenir une attestation certifiant qu'ils ont du français une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, particulièrement en ce qui touche l'usage et le statut de la langue française;
- gérer les noms de lieux du Québec en procédant à leur inventaire, à leur conservation, à leur officialisation ainsi qu'à leur diffusion, et proposer les normes et les règles d'écriture toponymiques à respecter.

Services, publications et outils

En 2018-2019, l'Office s'est acquitté de ses mandats en offrant, entre autres, les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux;
- des services linguistiques;
- des services toponymiques;
- la réception et le traitement de plaintes concernant une possible contravention à la *Charte de la langue française*;
- la tenue et la correction des examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels;
- deux programmes d'aide financière pour la promotion du français;
- des sites Web comprenant des capsules d'information, des guides et des outils, dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique ainsi que la Banque de noms de lieux du Québec;
- des publications, dont *Le français au bureau* et le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des rapports de recherche, des lexiques, des vocabulaires, des guides et des politiques;
- une bibliothèque à Québec, dont la collection est mise à la disposition du grand public.

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



2018-2019 en chiffres

2 807

- Plaintes reçues à l'égard de la Charte de la langue française

Principaux motifs de plainte :

Documentation commerciale : 27 %

Affichage public : 24 %

Langue de service : 24 %

3 601

- Inspections réalisées dans le cadre du traitement de dossiers d'enquête

596

- Visites en entreprise effectuées dans le cadre d'une démarche de francisation

14

- Dossiers transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales

7 053

- Entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française au 31 mars 2019

2 344

- Organismes de l'Administration inscrits à l'Office au 31 mars 2019

1 050 057

- Visites du site Web de l'Office (www.oqlf.gouv.qc.ca)

389 693

- Visites du site Web de la Commission de toponymie (www.toponymie.gouv.qc.ca)

Près de 18 M

- Pages consultées dans Le grand dictionnaire terminologique (gdt.oqlf.gouv.qc.ca)

Près de 14,5 M

- Pages consultées dans la Banque de dépannage linguistique (bdl.oqlf.gouv.qc.ca)

9

- Vocabulaires thématiques produits

2 682

- Examens de français passés par des candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

389

- Demandes de renouvellement de permis temporaire autorisées pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels

2 978 021 \$

- Montant versé dans le cadre des deux programmes d'aide financière de promotion du français et de soutien aux partenariats en francisation

46

- Nouveaux projets financés dans le cadre des deux programmes d'aide financière de promotion du français et de soutien aux partenariats en francisation

1 505

- Toponymes officialisés par la Commission

9

- Études évaluées par le Comité de suivi de la situation linguistique en vue de leur publication au printemps 2019

219

- Employées et employés permanents au 31 mars 2019

8

- Bureaux de l'Office sur le territoire québécois

Membres de l'Office québécois de la langue française, de la Commission de toponymie et du comité directeur

Office québécois de la langue française

L'Office québécois de la langue française est composé de huit membres. Le gouvernement nomme une présidente-directrice générale ou un président-directeur général ainsi que six autres personnes pour un mandat, renouvelable, d'au plus cinq ans. De plus, la sous-ministre associée ou le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Cette personne préside les réunions et dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des décisions. Deux postes de membres étaient vacants au 31 mars 2019.

Membres de l'Office au 31 mars 2019



De gauche à droite : M^{me} Marie-Claude L'Homme, M. Jean-Philippe Warren, M^{me} Ginette Galarneau, M. Claude Pinault, M. Gilles Dulude et M. Daniel Boyer.

Au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office a tenu dix réunions. Au 31 mars 2019, l'Office était composé de :

- **M^{me} Ginette Galarneau**, présidente-directrice générale depuis le 11 février 2019;
- **M. Daniel Boyer**, membre depuis le 4 mai 2011;
- **M. Gilles Dulude**, membre dont le mandat a été renouvelé le 4 mai 2011;
- **M^{me} Marie-Claude L'Homme**, membre depuis le 21 décembre 2016 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 31 janvier 2017;
- **M. Claude Pinault**, sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique au ministère de la Culture et des Communications et membre depuis le 16 novembre 2015;
- **M. Jean-Philippe Warren**, membre depuis le 21 décembre 2016 et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 31 janvier 2017.

Les membres de l'Office se réunissent en conseil pour exercer certains pouvoirs que la loi confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, le suivi de l'évolution de la

situation linguistique ainsi que l'officialisation linguistique. Les membres confient des mandats d'enquête à la Direction de la protection de la langue française pour faire corriger des contraventions qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Au cours de l'exercice 2018-2019, les membres de l'Office ont adopté une version renouvelée de leur règlement interne et ils se sont dotés d'une politique en matière de lobbyisme. En outre, les membres ont délégué à la présidente-directrice générale, conformément à l'article 165.3 de la Charte de la langue française, le pouvoir d'autoriser les programmes de francisation aux entreprises inscrites à l'Office ainsi que les prolongations de programme.

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

Les travaux du Comité d'officialisation linguistique ont mené à l'approbation par les membres de l'Office d'un avis de recommandation concernant la féminisation des appellations de personnes et la rédaction épiciène. Les membres ont aussi approuvé le retrait de 38 avis de recommandation ou de normalisation. La grande majorité de ces avis concernaient la terminologie géographique que la Commission de toponymie doit établir en collaboration avec l'Office. Ils portaient sur des termes désignant différents types d'entités naturelles. Ces définitions, officialisées dans les années 1980, n'étaient plus à jour.

Les membres du Comité de suivi de la situation linguistique, quant à eux, ont évalué la qualité scientifique des études suivantes :

- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 1 : portrait démilinguistique (1996-2016);*
- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 2 : familles – unions linguistiquement exogames et transmission des langues aux enfants (2001-2016);*
- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 3 : langues utilisées au travail (2001-2016);*
- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 4 : portrait démilinguistique de la population immigrante (1996-2016);*
- *Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 5 : résumé des tendances (1996-2016);*
- *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017 : point de vue des observatrices et des observateurs;*
- *Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle;*
- *Langue publique au Québec en 2016 : l'espace public;*
- *Utilisation du français et de l'anglais au travail au Québec, 2016 : portrait d'ensemble des facteurs sociodémographiques, des secteurs d'emploi et des professions.*

Les membres de l'Office ont par la suite approuvé ces études en prévision de leur publication au début de l'exercice 2019-2020.

Commission de toponymie

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

Membres de la Commission au 31 mars 2019



De gauche à droite : M^{me} Murielle Nagy, M^{me} Joanne A. Burgess, M. Jean-Marie Dubois, M. Fabrice Gagnon, M^{me} Ginette Galarneau, M^{me} Marie Thériault, M. Denys Delâge et M^{me} Louise Slater.

Au cours de l'exercice 2018-2019, les membres de la Commission se sont réunis à six reprises. Au 31 mars 2019, la Commission était composée de :

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

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

En 2018-2019, la Commission a officialisé 1 505 noms de lieux, dont 610 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2019, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 242 610 noms officiels, dont 113 620 odonymes.

Comité directeur

Le comité directeur appuie la présidence dans la direction et la gestion de l'organisation. Il est formé de membres du personnel d'encadrement et de coordination relevant directement de la présidente-directrice générale ou du président-directeur général.

Membres du comité directeur au 31 mars 2019



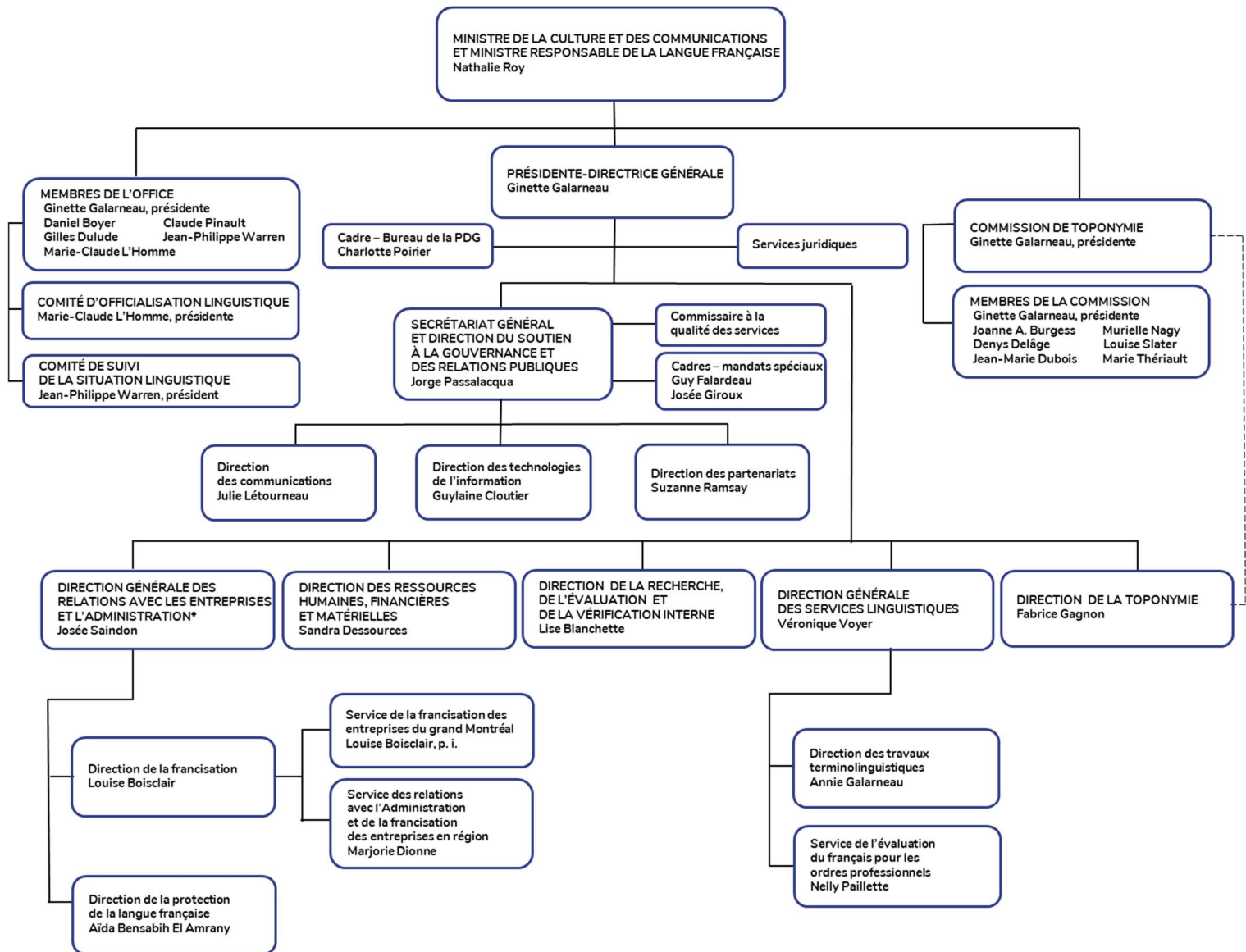
De gauche à droite : M^{me} Charlotte Poirier, M. Jorge Passalacqua, M^{me} Véronique Voyer, M. Éric Nadeau, M^{me} Ginette Galarneau, M^{me} Lise Blanchette, M^{me} Josée Saindon, M^{me} Julie Létourneau et M^{me} Sandra Dessources. Absent sur la photo : M. Fabrice Gagnon.

Le comité directeur de l'Office est constitué des personnes suivantes :

- **M^{me} Ginette Galarneau**, présidente-directrice générale;
- **M^{me} Lise Blanchette**, directrice de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne;
- **M^{me} Sandra Dessources**, directrice des ressources humaines, financières et matérielles;
- **M. Fabrice Gagnon**, directeur de la toponymie;
- **M^{me} Julie Létourneau**, directrice des communications;
- **M. Éric Nadeau**, avocat coordonnateur et secrétaire de l'Office;
- **M. Jorge Passalacqua**, secrétaire général et directeur du soutien à la gouvernance et des relations publiques;
- **M^{me} Charlotte Poirier**, cadre au Bureau de la présidente-directrice générale;
- **M^{me} Josée Saindon**, directrice générale des relations avec les entreprises et l'Administration;
- **M^{me} Véronique Voyer**, directrice générale des services linguistiques.

Organigramme au 31 mars 2019

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE



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

Message de la présidente-directrice générale

À titre de présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française, fonction que j'occupe depuis le 11 février 2019, je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie.

J'aimerais d'abord remercier mon prédécesseur, M. Robert Vézina, pour le travail qu'il a effectué au cours des cinq dernières années au sein de l'organisation. Le présent rapport annuel de gestion fait état des réalisations accomplies sous sa présidence pendant la presque totalité de l'exercice 2018-2019.

La dernière année a vu l'adoption du Plan stratégique 2018-2023, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2018. La définition d'une vision axée sur la protection et la promotion du français contribue à faire rayonner la mission première de l'Office, soit assurer le respect de la *Charte de la langue française* et la francisation de l'administration publique et des entreprises.

En février dernier, l'Office a terminé l'implantation d'un nouveau modèle d'examen de français pour les candidates et les candidats aux 46 ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec. Les nouveaux examens de français sont adaptés aux contextes professionnels et présentent des mises en situation de cas réels rencontrés dans la vie professionnelle et auxquels les candidates et candidats sont susceptibles d'être confrontés dans leur quotidien. Il s'agit d'un accomplissement qui répond aux besoins de la clientèle et dont l'Office peut être fier.

Je souhaite par ailleurs souligner la rigueur et les efforts investis au cours de la dernière année dans la production de plusieurs études et d'un rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec, un mandat inscrit dans la *Charte*. Je souligne la contribution des membres du Comité de suivi de la situation linguistique et des membres de l'Office, en soutien au personnel, dans la préparation de ces documents.

La Commission de toponymie a poursuivi cette année ses efforts pour enrichir la nomenclature officielle en rendant hommage à des personnes issues de groupes peu représentés dans la toponymie. Ainsi, pour souligner le Mois de l'histoire des Noirs, la Commission a officialisé le nom **Pont Jean-Alfred** le 6 février 2019, à la mémoire de la première personne noire élue à l'Assemblée nationale. De plus, à l'occasion de la Journée internationale des femmes le 8 mars dernier, elle a annoncé l'attribution du nom **Île Maude-Abbott**, en l'honneur d'une pionnière de la médecine au Québec, à une île située sur le cours de la rivière du Nord, dans les Laurentides. La Commission a également ajouté 264 noms autochtones traditionnels à la Banque de noms de lieux du Québec.

Le présent rapport témoigne des réalisations de l'organisation pendant le dernier exercice, mais les résultats qui s'y trouvent laissent entrevoir les défis qui attendent l'Office et la Commission au cours des prochaines années. D'ailleurs, nous travaillons déjà à revoir certains indicateurs et certaines cibles du plan stratégique. Je suis convaincue que nous saurons, de concert avec nos divers partenaires, répondre aux attentes de la collectivité en matière de protection et de promotion de la langue française en demeurant à l'écoute de nos clientèles, et ce, avec la collaboration du monde du travail, des affaires et du commerce ainsi que des milieux associatifs. Pour y arriver, l'organisation peut compter sur l'expertise de son personnel, dont je peux constater l'engagement et le professionnalisme au quotidien.

La présidente-directrice générale,

Ginette Galarneau
Montréal, septembre 2019

Faits saillants 2018-2019

Implantation d'un nouveau modèle d'examen de français pour les ordres professionnels

- En février 2019, l'Office québécois de la langue française a terminé l'implantation d'un nouvel examen de français pour les candidates et les candidats aux 46 ordres professionnels et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier. Ces examens sont mieux adaptés à la réalité professionnelle des différents ordres. L'Office a également produit de nouveaux outils afin d'aider les candidates et les candidats dans leur apprentissage du français, notamment un vocabulaire spécialisé des soins infirmiers.

Vocabulaires thématiques

- Les besoins terminologiques sont nombreux, et l'Office s'assure de produire de nouveaux vocabulaires qui répondent à des besoins émergents exprimés par l'Administration, les entreprises ou les associations professionnelles. Pour mener ses travaux, il collabore avec des ministères et organismes ainsi que d'autres partenaires experts des domaines traités. L'Office favorise ainsi l'accès à une terminologie française appropriée. En 2018-2019, l'Office a publié neuf vocabulaires thématiques en collaboration avec des partenaires du milieu.

Approche axée sur le partenariat

- En 2018-2019, l'Office a soutenu 46 nouveaux projets dans le cadre de ses programmes d'aide financière, et 2 978 021 \$ ont été versés pour soutenir des initiatives qui visent à promouvoir la langue française et à stimuler sa vitalité. Ainsi, l'Office s'associe avec des partenaires du milieu pour que le français demeure la langue normale et habituelle du travail, du commerce et des affaires. Par son approche axée sur le partenariat, l'Office est à l'écoute des besoins et des attentes du milieu et travaille de concert avec divers collaborateurs afin de réaliser sa mission.

Évaluation d'études par le Comité de suivi de la situation linguistique

- L'année 2018-2019 a été marquante par la quantité de documents scientifiques analysés, commentés et approuvés par le Comité de suivi de la situation linguistique, ce qui inclut le *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*. Neuf études, en plus du rapport et de sa synthèse, ont été évaluées par le Comité. La surveillance de la situation linguistique au Québec et la production d'un rapport à l'intention de la ou du ministre responsable de la Langue française constituent une obligation de l'Office en vertu de l'article 160 de la *Charte de la langue française*. Ces études permettent de dégager des constats et des pistes d'action déterminants pour la réalisation de la mission de l'Office.

Concours de créativité lexicale

- Du 31 janvier au 28 avril 2019, l'Office a tenu la première édition de son concours de créativité lexicale. Ce concours invite les élèves des écoles secondaires du Québec à créer des néologismes pour décrire des réalités pour lesquelles il n'existe pas encore de termes en français. Cette initiative de l'Office a pour objectif de faire prendre conscience aux jeunes que le français est une langue vivante qui s'adapte pour décrire les réalités du monde moderne. Plus de 1 100 élèves de classes du secondaire ont participé au concours.

Nouvelle gouvernance à l'Office et à la Commission

- Le 11 février 2019, le gouvernement du Québec a nommé M^{me} Ginette Galarneau, gestionnaire émérite de la fonction publique québécoise, à titre de présidente-directrice générale de l'Office québécois de la langue française et présidente de la Commission de toponymie. M^{me} Galarneau était présidente de l'Office de la protection du consommateur depuis 2014.

CHAPITRE 1 – RÉSULTATS

Résultats détaillés des objectifs du Plan stratégique 2018-2023

En juin 2018, le Plan stratégique 2018-2023 de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie a été déposé à l'Assemblée nationale. Les résultats présentés dans la prochaine section constituent la première reddition de comptes de ce nouveau plan. Les progrès réalisés par l'organisation en 2018-2019 sont observés sur la base des données de référence de l'année 2017-2018, lorsqu'elles sont disponibles.

Enjeu 1 – Le français comme facteur déterminant de la cohésion sociale

Le français, langue officielle du Québec, joue un rôle primordial dans la poursuite d'une plus grande cohésion sociale. Par ses interventions, l'Office fait la promotion de la langue française en tant que richesse de la société québécoise et renforce la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec.

ORIENTATION 1 – PROMOUVOIR LA LANGUE FRANÇAISE EN TANT QUE RICHESSE DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

Objectif 1 : Accroître la portée des activités de promotion

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
1. Francofête : nombre d'abonnées et d'abonnés dans les médias sociaux	Augmentation de 4 %	Augmentation de 20 %	Augmentation de 88,1 %
2. Francofête : nombre de publications dans les médias sociaux	Augmentation de 4 %	Augmentation de 20 %	Augmentation de 10,5 %
3. Francofête : nombre de visiteurs uniques du site Web	Augmentation de 4 %	Augmentation de 20 %	Augmentation de 47,8 %
4. Mérites du français : nombre de candidatures reçues	Augmentation de 2 %	Augmentation de 10 %	Augmentation de 41,5 %
5. Toponymes coups de cœur : nombre de mentions dans les médias	Augmentation de 10 %	Augmentation de 30 %	Diminution de 42,4 %
6. Date d'adoption d'un plan de sensibilisation et de promotion en matière de francisation auprès des instances de l'Administration	Au plus tard le 31 janvier 2019	S. O.	10 janvier 2019
7. Taux de mise en œuvre des actions en matière de francisation prévues au plan de sensibilisation et de promotion auprès des instances de l'Administration	S. O.	100 % au 31 mars 2023	S. O.
8. Cote moyenne obtenue pour mesurer les retombées prévisibles des projets acceptés dans le cadre du Programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021	Augmentation de la cote moyenne de 2 %	Augmentation de la cote moyenne de 6 % au 31 mars 2021	Augmentation de la cote moyenne de 5,3 %

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Portée des activités de promotion sur les médias sociaux et de la Francofête (abonnements)

La présence de l'Office sur les réseaux sociaux constitue un moyen de faire la promotion de ses activités et de ses réalisations qui contribuent à mettre en valeur la langue française. La Francofête, quant à elle, représente depuis 1997 une activité de communication phare de l'Office. Organisée au mois de mars, elle se veut un moment de célébration du français et de la francophonie.

En 2018-2019, certains facteurs relatifs à la gestion de la stratégie de communication de l'Office peuvent avoir contribué à expliquer les résultats de l'organisation quant à la portée des activités de promotion sur les médias sociaux. Par exemple, l'Office a ouvert un compte Instagram. De plus, la nature de certaines publications et la mise en valeur de différents outils de l'Office, comme *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique, ont contribué à l'atteinte de ce résultat.

L'Office s'est donné pour première cible d'accroître la portée de ses activités de promotion en augmentant son nombre d'abonnées et d'abonnés à ses différents comptes de médias sociaux, le tout dans le but d'informer et de sensibiliser la population québécoise. Au cours de l'exercice 2018-2019, le nombre total de personnes abonnées aux comptes de l'Office a augmenté de 88,1 %¹, passant de 5 394 à 10 147 abonnées et abonnés. À cet égard, la cible annuelle a été atteinte.

Portée des activités de promotion sur les médias sociaux et de la Francofête (publications)

L'Office a diffusé de nombreuses publications au cours de l'exercice 2018-2019 pour promouvoir ses différentes réalisations, notamment les neuf vocabulaires thématiques produits par la Direction générale des services linguistiques. En 2018-2019, un nombre total de 693 publications ont été diffusées par l'Office sur ses comptes de médias sociaux, ce qui représente une hausse de 10,5 % par rapport à l'exercice précédent. Par conséquent, la cible annuelle prévue relative au nombre de publications a été atteinte. Cette hausse a notamment eu lieu dans un contexte de réévaluation des pratiques de publication de l'Office. En mars 2019, l'Office a diffusé de courtes capsules vidéo visant à accroître la notoriété de la Francofête, surtout auprès des jeunes.

Site Web de la Francofête et des Mérites du français

L'Office gère un site Web destiné aux activités de la Francofête et aux Mérites du français. Les Mérites du français sont des distinctions décernées depuis 1990 par l'Office à des personnes et à des organisations qui font rayonner la langue française dans leur milieu, que ce soit au travail, dans le commerce ou dans les technologies de l'information, ou encore dans la culture, dans la publicité ou dans la toponymie (en collaboration avec la Commission). Ils sont remis à l'occasion de deux activités organisées durant l'année. L'Office s'est engagé à augmenter le nombre de visiteurs uniques sur ce site Web afin d'accroître la portée de ces deux manifestations culturelles consacrées à la promotion de la langue française que sont la Francofête et les Galas des Mérites du français.

¹ Cette donnée a été recueillie le 10 mai 2019, la donnée au 31 mars 2019 étant indisponible.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le nombre de visiteurs uniques du site Web a augmenté de 47,8 %, passant de 16 704 visiteurs en 2017-2018 à 24 680 au cours du dernier exercice. La cible annuelle a donc été atteinte. La tenue du concours de créativité lexicale organisé par l'Office entre les mois de janvier et d'avril 2019 a eu une incidence sur ce résultat. Le règlement ainsi que le formulaire du concours étaient publiés sur le site Web, et certains rappels ont été effectués sur les médias sociaux durant la période de la Francofête.

Candidatures aux Mérites du français

En 2018-2019, un gala s'est tenu en mai pour les Mérites du français au travail, dans le commerce et dans les technologies de l'information, au cours duquel des Mérites en francisation des personnes immigrantes ont été également remis par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. En novembre 2018 a eu lieu le Gala des Mérites du français dans la culture. Lors de cette soirée, le prix Camille-Laurin, le Mérite en toponymie, les Mérites Francopub ainsi que le Mérite du français dans la culture ont été décernés.

L'Office s'est engagé à augmenter le nombre de candidatures reçues dans le cadre des Mérites du français au travail, dans le commerce et dans les technologies de l'information. Le nombre total de candidatures pour ces Mérites était de 58, comparativement à 41 en 2017-2018, ce qui correspond à une augmentation de 41,5 %. La cible annuelle a ainsi été atteinte.

Toponymes coups de cœur

Les Toponymes coups de cœur sont des distinctions remises à des attributeurs de noms de lieux. Ces noms sont sélectionnés par la Commission au cours de l'exercice financier parmi les toponymes officialisés en cours d'année. Ils sont retenus en raison de leur originalité, de leur valeur poétique, de leur capacité à inspirer des images fortes et riches de même que de leur contribution à la promotion du patrimoine culturel. Le Toponyme coup de cœur préféré des membres de la Commission reçoit le titre de coup de foudre. En 2019, c'est le toponyme **Le Pâtira**, nom d'un lieu-dit situé au sud-est de Montmagny, dans la région de la Chaudière-Appalaches, qui a reçu cet honneur.

Les Toponymes coups de cœur sont dévoilés annuellement à l'occasion de la Saint-Valentin. L'Office a pris l'engagement d'accroître la portée des Toponymes coups de cœur en augmentant de 10 % en 2018-2019 le nombre de mentions de cette activité dans les médias en général. Au cours du dernier exercice, l'Office a recensé 19 mentions dans les médias. Le nombre de mentions en 2017-2018 était de 33. La cible annuelle n'a pas été atteinte. Pour promouvoir ces réalisations, l'Office dispose de certains moyens, comme la publication de communiqués de presse. En 2018-2019, l'organisation a publié une version nationale ainsi que sept déclinaisons régionales du communiqué faisant l'annonce des Toponymes coups de cœur.

Sensibilisation et promotion auprès des instances de l'Administration

Un plan de sensibilisation et de promotion en matière de francisation auprès des instances de l'Administration a été adopté par l'Office le 10 janvier 2019. Cette cible a donc été atteinte. Ce plan vise notamment à susciter un sentiment de fierté en ce qui touche l'usage et la qualité du français au sein de l'Administration. L'Office a respecté son échéancier pour élaborer et adopter son plan de sensibilisation et de promotion, qui sera mis en œuvre à partir de 2019-2020.

À cet égard, diverses actions, par exemple la diffusion d'information sur les outils de l'Office et les échanges sur les bonnes pratiques, seront menées auprès des ministères et organismes, du réseau municipal, du réseau scolaire et du réseau de la santé et des services sociaux pour promouvoir l'importance du français et valoriser l'usage d'un français de qualité.

Programme d'aide financière pour la promotion du français 2017-2021 : Le français, au cœur de nos ambitions

L'Office poursuit ses efforts de promotion de la langue française, notamment par le biais de son programme d'aide financière Le français, au cœur de nos ambitions. Cette initiative soutient des projets visant la maîtrise d'une terminologie appropriée en français et la promotion de l'utilisation du français dans les entreprises. Les objectifs de ce programme sont arrimés à ceux de la Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021, pilotée par le ministère de la Culture et des Communications. L'objectif du programme et de la stratégie est de stimuler la vitalité du français dans l'espace public au Québec, en particulier dans les milieux de travail et les commerces du grand Montréal.

En 2018-2019, l'Office a tenu deux appels de projets, du 19 mars au 6 avril 2018 et du 10 septembre au 14 octobre 2018. Trente-deux projets ont été acceptés. La cote moyenne des retombées prévues pour ces projets était de 69,8 %. Cet élément mesure la moyenne des retombées prévisibles en matière de promotion de la langue française dans l'espace public pour chacun des projets soumis dans le cadre du programme Le français, au cœur de nos ambitions. Cette cote est mesurée lors de l'analyse des dossiers soumis à la suite des appels de projets. La cible annuelle prévoyait une augmentation de 2 % par rapport à la cote moyenne des retombées prévues lors de la première année du programme, soit 66,3 % (en 2017-2018). La cible annuelle a été atteinte.

L'amélioration de cette performance et le dépassement de la cible annuelle qui en découle s'expliquent, entre autres, par l'accompagnement offert à plusieurs organisations dans la préparation de leur demande d'aide financière. Cet accompagnement les aide à présenter des projets mieux alignés sur les objectifs du programme. Au cours de l'exercice 2018-2019, 68 % des organisations qui ont présenté un projet dans le cadre des appels du programme de soutien financier ont reçu un accompagnement lors de la préparation de leur demande d'aide financière. Par ailleurs, les secteurs prioritaires du programme seront réorientés en 2019-2020 de manière à ce que soient pris en compte les constats tirés des études sur l'évolution de la situation linguistique rendues publiques en avril 2019.

Objectif 2 : Répondre à des besoins spécifiques des clientèles

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
9. Nombre de termes traités pour lesquels le système n'a trouvé aucune réponse	100	500 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	111
10. Nombre de nouveaux vocabulaires électroniques produits	1	5 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	9
11. Pourcentage d'ordres professionnels pour lesquels de nouveaux examens sont disponibles	50 %	100 % en 2019-2020	100 %

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Termes du Grand dictionnaire terminologique

Chaque année, des usagères et des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) réalisent des recherches de termes qui s'avèrent infructueuses. L'Office s'est engagé, afin d'actualiser son outil et de répondre aux besoins exprimés par sa clientèle, à traiter des termes pour lesquels le GDT ne renvoie aucune réponse. Au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office a traité 111 termes issus des statistiques d'interrogation du GDT pour lesquels le système ne trouvait aucune réponse. La cible annuelle a donc été atteinte.

Ces interventions s'ajoutent à la production et à la mise à jour de plus de 1 900 fiches du GDT, qui sont le résultat de recherches thématiques, d'un travail de veille terminologique ou de suggestions des usagères et des usagers.

Nouveaux vocabulaires thématiques

Au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office a produit un nombre record de neuf vocabulaires thématiques, sous format électronique. La cible annuelle et la cible finale du plan stratégique ont ainsi été atteintes.

Durant la période concernée, l'Office a publié des vocabulaires thématiques dans des domaines où des besoins terminologiques avaient préalablement été relevés, à savoir :

- l'intelligence artificielle;
- la décontamination des sols;
- les réseaux sociaux;
- la santé mentale;

- la chirurgie;
- les soins infirmiers;
- l'électrification des transports;
- les systèmes d'aide à la conduite;
- la brasserie.

De plus, l'Office a lancé un chantier visant à préparer des vocabulaires thématiques destinés aux candidates et aux candidats des ordres professionnels qui doivent réussir un examen de français. C'est dans ce contexte que l'Office a produit un vocabulaire des soins infirmiers.

Nouveau modèle d'examen de français pour les ordres professionnels

En vertu de l'article 35 de la *Charte de la langue française*, les ordres professionnels ne peuvent délivrer de permis qu'à des personnes qui ont de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession. Lorsqu'une personne n'est pas réputée avoir cette connaissance², elle doit obtenir une attestation délivrée par l'Office.

Dans un souci d'amélioration continue, l'Office a procédé à une refonte de ses examens de français en collaboration avec les 46 ordres professionnels du Québec, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) et le Laboratoire en évaluation des apprentissages et des compétences de l'Université de Montréal. Les nouveaux examens de français sont adaptés aux contextes professionnels et répondent aux besoins des ordres professionnels. Ils présentent des mises en situation de cas réels rencontrés dans la vie professionnelle et auxquels les candidates et les candidats sont susceptibles d'être confrontés dans leur quotidien.

L'implantation des nouveaux examens de français destinés aux candidates et candidats aux ordres professionnels et à l'OACIQ a débuté en janvier 2018 et s'est poursuivie jusqu'en février 2019, ce qui a permis d'offrir le nouveau modèle aux 46 ordres professionnels ainsi qu'à l'OACIQ et d'atteindre une cible de 100 % en 2018-2019. La cible annuelle de 2018-2019 a donc été dépassée, puisque l'implantation s'est terminée avant l'échéance prévue en 2019-2020.

² « Une personne est réputée avoir cette connaissance si :

- 1° elle a suivi, à temps plein, au moins trois années d'enseignement de niveau secondaire ou postsecondaire dispensé en français;
- 2° elle a réussi les examens de français langue maternelle de la quatrième ou de la cinquième année du cours secondaire;
- 3° à compter de l'année scolaire 1985-1986, elle obtient au Québec un certificat d'études secondaires. » (article 35 de la *Charte de la langue française*)

ORIENTATION 2 – RENFORCER LA COMPRÉHENSION ET LA CONNAISSANCE DES ENJEUX LINGUISTIQUES AU QUÉBEC

Objectif 3 : Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
12. Nombre d'études produites	S. O.	Minimum de 10 études (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	S. O.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Aucune cible n'était prévue en 2018-2019 au regard de la production d'études visant à fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec. Dans son plan stratégique, l'Office s'est engagé à établir une programmation de recherche 2019-2023 au cours de l'année 2019.

Toutefois, au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office a poursuivi ses efforts d'analyse et de rédaction pour terminer neuf études, en plus du Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec et de sa synthèse, soit :

- Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 1 : portrait démographique (1996-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 2 : familles – unions linguistiquement exogames et transmission des langues aux enfants (2001-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 3 : langues utilisées au travail (2001-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 4 : portrait démographique de la population immigrante (1996-2016);
- Indicateurs de suivi de la situation linguistique au Québec. Rapport 5 : résumé des tendances (1996-2016);
- Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de l'île de Montréal en 2017 : point de vue des observatrices et des observateurs;
- Langue d'accueil et langue de service dans les commerces de la RMR de Montréal en 2018 : perceptions et comportements de la clientèle;
- Langue publique au Québec en 2016 : l'espace public;
- Utilisation du français et de l'anglais au travail au Québec, 2016 : portrait d'ensemble des facteurs sociodémographiques, des secteurs d'emploi et des professions.

Les neuf études, le rapport et sa synthèse ont été déposés à la ministre de la Culture et des Communications et ministre responsable de la Langue française au début de l'exercice 2019-2020. En vertu de 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 à la ou au ministre pour l'informer, entre autres, au sujet de l'usage

et du statut de la langue française ainsi qu'au sujet des comportements et des attitudes des différents groupes linguistiques.

Objectif 4 : Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
13. Pourcentage d'entreprises qui ont été certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation	Augmentation de 1 point de pourcentage	Augmentation de 5 points de pourcentage (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	Diminution de 1,9 point de pourcentage
14. Pourcentage de dossiers de plainte corrigés à la demande de l'Office	Minimum de 80 %	Minimum de 80 %	90,2 %

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Programme de francisation et certification des entreprises

L'Office accompagne les entreprises employant 50 personnes ou plus dans leur démarche de francisation. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation.

Le processus menant à l'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise s'inscrit d'abord à l'Office³, puis procède à l'analyse de sa situation linguistique et la transmet à l'Office (on parle alors d'une entreprise en évaluation). Après examen de cette analyse, l'Office délivre un certificat de francisation à l'entreprise si l'utilisation du français y est généralisée à tous les niveaux et qu'elle satisfait aux exigences de la loi (on parle alors d'une entreprise certifiée sans programme). Si la généralisation n'est pas atteinte, l'entreprise doit adopter et transmettre à l'Office pour approbation un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (on parle alors d'une entreprise en application de programme). Au cours de l'application du programme, l'entreprise doit remettre à l'Office des rapports sur la mise en œuvre de son programme (tous les 12 mois pour une entreprise de 100 employés et plus, et tous les 24 mois pour une entreprise de 50 à 99 employés). La réalisation de ce programme lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (on parle alors d'une entreprise certifiée après programme). L'entreprise remet ensuite à l'Office, tous les trois ans, un

³ « L'entreprise qui, durant une période de six mois consécutifs, emploie 50 personnes ou plus doit, dans les six mois suivant la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle ainsi que sur la nature de ses activités. » (article 139 de la Charte de la langue française)

rapport sur le maintien de l'utilisation généralisée du français dans l'entreprise. L'Office réévalue alors la situation linguistique de l'entreprise et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2018-2023, l'Office mesure le pourcentage d'entreprises ayant obtenu leur certificat de francisation à l'échéance de leur programme de francisation et vise une augmentation annuelle d'un point de pourcentage. En 2018-2019, 52,4 % des entreprises ont été certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation. En 2017-2018, ce taux était de 54,3 %. Il s'agit donc d'une diminution de 1,9 point de pourcentage. Par conséquent, la cible annuelle n'a pas été atteinte.

La responsabilité de cet indicateur relève principalement des entreprises, qui doivent mettre en œuvre les actions de leur programme de francisation. L'accompagnement de l'Office permet toutefois de les soutenir dans leurs efforts pour respecter leurs engagements. Par ailleurs, certains éléments sont mis en place par l'Office pour faciliter l'atteinte de cette cible, notamment le fait de veiller à ce que les programmes de francisation soumis par les entreprises soient les plus réalistes possible en matière d'échéances, le fait d'assurer un suivi rigoureux auprès des entreprises et le fait d'encourager celles-ci à mettre en place des mesures pour assurer la pérennité de la généralisation de l'utilisation du français.

Évolution du pourcentage d'entreprises⁴ ayant obtenu un certificat de francisation au terme de leur programme de francisation

	2018 2019	2017 2018	2016 2017
Nombre d'entreprises certifiées avec programme de francisation sans prolongation	33	38	51
Nombre d'entreprises certifiées avec programme de francisation avec ou sans prolongation	63	70	107
Pourcentage d'entreprises certifiées dans le respect des engagements de leur programme de francisation	52,4 %	54,3 %	47,7 %

Corrections apportées dans les dossiers de plainte

L'Office mesure le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation, notamment, par le pourcentage de corrections apportées par les entreprises ou les organismes gouvernementaux visés par une plainte concernant la *Charte de la langue française*. Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect de la Charte. Une plainte recevable concerne une situation couverte par les dispositions de la Charte et relevant de la compétence de l'Office. Elle peut viser une personne, une entreprise ou un organisme de l'Administration assujetti aux dispositions de la loi. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou à l'un de ses règlements.

À la réception d'une plainte recevable et fondée, l'Office procède à sa catégorisation pour en prioriser le traitement et le moduler en fonction de la gravité de la contravention. Au cours de l'exercice 2018-2019, parmi les dossiers de plainte pour lesquels une correction a été demandée, 90,2 % des entreprises ou des

⁴ Entreprises actives à la fin de l'exercice financier analysé.

organismes de l'Administration en situation de contravention ont apporté les corrections nécessaires pour se conformer aux exigences de la Charte. L'Office s'est donné comme cible annuelle la correction d'un minimum de 80 % des dossiers de plainte de ce type. Cette cible a été atteinte.

En 2018-2019, 14 dossiers concernant la Charte de la langue française ont été transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Enjeu 2 – Des toponymes témoins de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité

La Commission de toponymie a pour mandat d'assurer l'inventaire des noms de lieux sur le territoire québécois, leur officialisation, leur conservation ainsi que leur diffusion. Pour mener à bien son mandat et s'assurer que les toponymes témoignent de l'histoire et de l'évolution de la société québécoise dans toute sa diversité, elle s'est engagée à susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie.

ORIENTATION 3 – SUSCITER DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TOPONYMIE

Objectif 5 : Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
15. Nombre de désignations toponymiques commémoratives	Minimum de 2	Minimum de 10 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	2
16. Pourcentage de toponymes officialisés rappelant des femmes	Augmentation de 5 %	Augmentation de 25 %	Augmentation de 35,1 %
17. Nombre de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission	Minimum de 200	Minimum de 1 000 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	217

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Désignations toponymiques commémoratives

Les désignations toponymiques commémoratives qui font l'objet d'une reddition de comptes ciblée sont celles qui, à la fois, résultent d'une intervention particulière de la Commission et rappellent des personnes ou des groupes de personnes sous-représentés dans la toponymie, notamment les femmes, les minorités ethnoculturelles et les Autochtones, ou encore des événements qui leur sont associés.

En 2018-2019, la Commission a officialisé deux désignations toponymiques commémoratives qui répondent à ces critères. La cible annuelle a ainsi été atteinte, la Commission ayant souligné la contribution d'un Québécois et d'une Québécoise à la société en officialisant les noms suivants :

Pont Jean-Alfred

Le nom de ce pont de l'Outaouais, qui enjambe la rivière de la Petite Nation, rappelle le souvenir de Jean Alfred (Ouanaminthe, 1940 – Gatineau, 2015), homme politique et pédagogue d'origine haïtienne, première personne noire élue à l'Assemblée nationale. Ce nom a été officialisé le 6 février 2019.

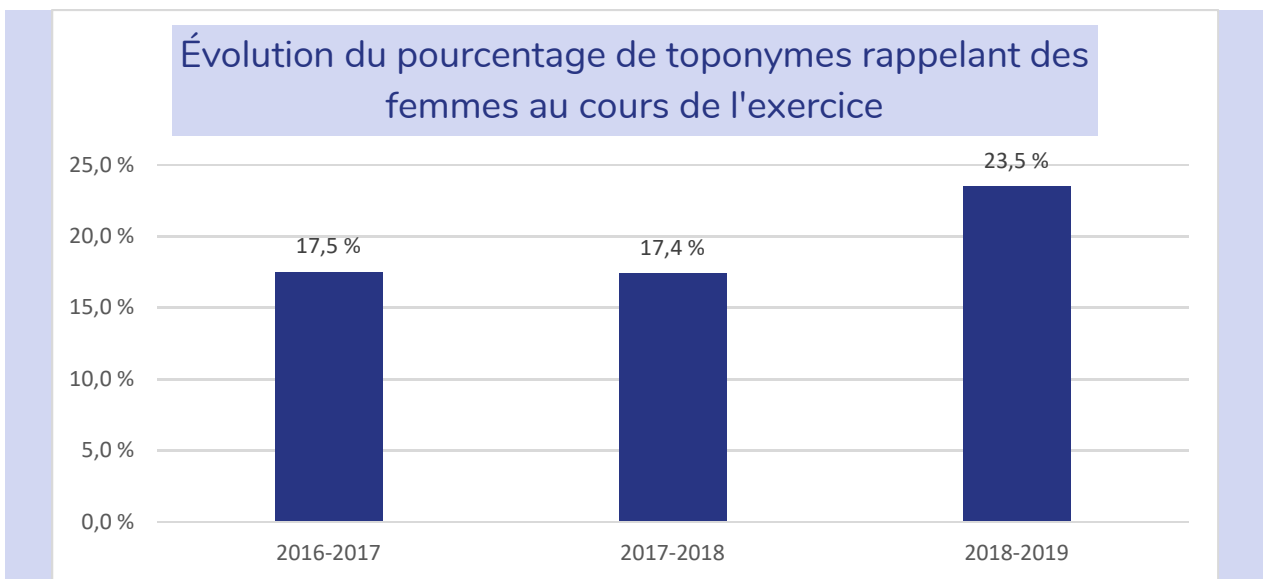
Île Maude-Abbott

Le nom de cette île de la rivière du Nord ancre dans la géographie des Laurentides le souvenir de Maude Abbott (Saint-André-d'Argenteuil, 1869 – Montréal, 1940), l'une des premières femmes médecins au Québec. Ce nom a été officialisé le 1^{er} mars 2019.

Toponymes rappelant des femmes

Au cours de l'exercice 2018-2019, la Commission a officialisé 77 noms de lieux rappelant des femmes sur un total de 327 noms de lieux officialisés rappelant des personnes, ce qui correspond à une proportion de 23,5 %. Cette dernière était de 17,4 % en 2017-2018, année qui sert de référence à cet égard.

La cible pour 2018-2019 était d'atteindre une proportion de 18,3 %, soit une augmentation de 5 % par rapport au pourcentage de l'année de référence. La cible annuelle a ainsi été dépassée puisque la proportion atteinte en 2018-2019 représente une augmentation de 35,1 % par rapport à la proportion de l'année de référence.



L'analyse des données permet de constater que la quasi-totalité des noms de lieux officialisés qui rappellent des personnes, dont des femmes, relève de la compétence toponymique des municipalités. La Commission réalise des activités de sensibilisation auprès des municipalités pour faire reconnaître l'apport des femmes dans leur milieu et pour que davantage de noms de femmes soient retenus afin de désigner des voies de communication, des parcs et des édifices.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Noms de lieux autochtones

L'officialisation de noms de lieux est l'élément central du mandat de la Commission. Les statistiques qui se rapportent à l'officialisation de noms de lieux autochtones témoignent de l'importance que la Commission accorde au dossier de la toponymie amérindienne et inuite. Au cours de l'exercice 2018-2019, 217 noms autochtones ont été officialisés sur un total de 1 505 noms officialisés. Plus précisément, la Commission a officialisé 205 noms inuits et 12 noms amérindiens. La cible annuelle a donc été atteinte.

Objectif 6 : Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
18. Nombre de noms autochtones traditionnels ajoutés à la Banque de noms de lieux du Québec	Minimum de 250	Minimum de 1 250 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	264
19. Nombre de nouvelles notes sur l'origine et la signification des noms de lieux	Minimum de 300	Minimum de 1 500 (pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique)	1 343

Noms autochtones traditionnels ajoutés à la Banque de noms de lieux du Québec

Un nom autochtone traditionnel est un toponyme que les Amérindiens ou les Inuits utilisent pour désigner un lieu dont le nom officiel est exprimé dans une langue différente de celle du nom autochtone traditionnel, par exemple **Allait Kuunga**, nom inuit traditionnel de la rivière Caniapiscou (nom officiel, d'origine amérindienne, de cette rivière du Nord-du-Québec). En 2018-2019, la Commission a ajouté 264 noms autochtones traditionnels à la Banque de noms de lieux du Québec, qui contenait près de 1 300 noms autochtones traditionnels au 31 mars 2019. Par conséquent, la cible annuelle a été atteinte.

Notes sur l'origine et la signification des noms de lieux

La connaissance de l'origine ou de la signification d'un nom de lieu donne une valeur ajoutée à ce nom, voire au lieu qu'il désigne, en renforçant la relation entre les deux. C'est un moyen efficace de mettre en valeur le patrimoine culturel local. En 2018-2019, la Commission a produit 1 343 nouvelles notes, qui ont été diffusées sur des fiches toponymiques qui figuraient déjà dans la Banque de noms de lieux du Québec. La cible annuelle a ainsi été atteinte.

Enjeu 3 – Une organisation efficiente et mobilisée vers un service à la clientèle de qualité

Afin de mener à bien ses mandats et de répondre toujours mieux aux attentes de ses clientèles et partenaires, l'Office veille à améliorer de manière continue son efficience organisationnelle. Dans cette perspective, il mène des travaux d'amélioration de la gouvernance.

ORIENTATION 4 – ADAPTER LA GOUVERNANCE ET LE DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL AUX BESOINS DES CLIENTÈLES ET DES PARTENAIRES

Objectif 7 : Augmenter la satisfaction globale des clientèles

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
20. Taux de satisfaction globale des clientèles	Cible étalon établie au plus tard le 31 mars 2019	Augmentation de 4 %	S. O.
21. Date de dépôt d'une stratégie visant l'amélioration des services auprès de la clientèle	S. O.	Au plus tard le 31 mars 2020	S. O.
22. Taux de mise en œuvre des actions prévues à la stratégie visant l'amélioration des services	S. O.	100 % au plus tard le 31 mars 2023	S. O.

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Taux de satisfaction globale des clientèles

L'Office avait prévu définir une cible étalon du taux de satisfaction globale de ses clientèles en 2018-2019. Cette cible n'a pas été atteinte en 2018-2019. Le projet a été retardé puisque des efforts dans le domaine de l'évaluation ont été consacrés à la production de neuf études et du *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec*. Néanmoins, l'Office a établi une méthode de collecte de données pour réaliser un sondage auprès de la clientèle et conçu le questionnaire qui sera utilisé à cette fin. Le sondage aura lieu en 2019-2020. Par conséquent, la cible étalon sera établie au cours de cet exercice. L'Office cible une augmentation du taux de satisfaction globale de ses clientèles de 4 % par rapport à la cible étalon qui sera définie à partir des travaux associés à ce sondage.

Stratégie visant l'amélioration des services auprès des clientèles

Aucune cible n'était prévue en 2018-2019 relativement à l'amélioration des services auprès des clientèles. Les données recueillies lors du sondage servant à établir une cible étalon du taux de satisfaction globale des clientèles alimenteront les travaux menant à l'élaboration et au dépôt d'une stratégie visant l'amélioration des services de l'Office.

Objectif 8 : Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
23. Date d'adoption d'une politique relative à la gestion des risques	Au plus tard le 31 mars 2019	S. O.	20 septembre 2018
24. Date d'adoption d'un plan d'atténuation des risques	Au plus tard le 31 mars 2019	S. O.	13 mars 2019
25. Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan d'atténuation des risques	S. O.	100 % au 31 mars 2023	S. O.
26. Date d'adoption d'un plan de classement révisé	Au plus tard le 31 mars 2019	S. O.	28 mars 2019
27. Date d'adoption d'un plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	Au plus tard le 31 mars 2019	S. O.	28 mars 2019
28. Taux de mise en œuvre des actions prévues au plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire	S. O.	100 % au 31 mars 2023	S. O.
29. Date de réalisation du coût de revient pour deux programmes	S. O.	Pour le SEFOP, au plus tard le 31 mars 2021; pour le programme de francisation de l'Administration, au plus tard le 31 mars 2022	S. O.

L'Office poursuit ses travaux en matière de gouvernance. Ces travaux se veulent un moyen de mieux répondre aux engagements de l'Office en matière de service envers les clientèles, mais également un moyen de répondre aux exigences gouvernementales, comme celles qui ont trait à l'accès à l'information, aux délais de conservation des documents et à la sécurité de l'information. La gestion des risques, la gestion de l'information et l'évaluation du coût de revient de deux programmes sont de bonnes pratiques en matière de gouvernance à mettre en œuvre qui sont ciblées dans le Plan stratégique 2018-2023.

Gestion intégrée des risques

En 2018-2019, l'Office a réalisé des travaux qui ont mené à l'adoption d'une politique relative à la gestion des risques ainsi que d'un plan d'atténuation des risques. Deux cibles ont ainsi été atteintes. Le but de la politique est de réduire les effets négatifs potentiels des risques internes et externes sur la mission et les objectifs de l'Office. Elle s'applique à toutes les catégories de risques, qu'ils soient de nature stratégique, opérationnelle, financière, technologique ou juridique, ou qu'ils concernent la gouvernance, les relations publiques, la divulgation de l'information ou la conformité réglementaire. Le plan d'atténuation contient des mesures visant à limiter, en tout ou en partie, les conséquences négatives de situations pouvant affecter l'organisation, comme l'interruption de services ou encore l'atteinte à la disponibilité, à l'intégrité ou à la confidentialité de l'information.

Au cours de l'année 2019-2020, l'Office commencera la reddition des actions prévues dans le plan d'atténuation des risques.

Gestion de l'information

En 2018-2019, l'Office a adopté un plan de classement révisé. Cette cible a été atteinte. Ce plan constitue une première étape dans ses travaux relatifs à la modernisation de sa gestion de l'information. Au cours de l'exercice, l'Office a également adopté un plan de déploiement de nouvelles pratiques en matière de gestion documentaire. Cette cible a aussi été atteinte. D'ici la fin de l'année 2019-2020, l'Office prévoit mettre en œuvre des actions prévues à ce plan de déploiement.

Coût de revient de deux programmes de l'Office

Le coût de revient constitue l'évaluation des coûts des ressources de différentes activités. L'évaluation du coût de revient est une information utile à la prise de décisions stratégiques pour une organisation, notamment en matière d'efficience. Les ministères et organismes sont invités à présenter un état de la situation concernant l'avancement des travaux visant à établir le coût de revient de leurs principaux biens et services.

Au cours de l'exercice 2018-2019, une première ébauche du cadre de suivi et d'évaluation préliminaire des activités du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP) a été rédigée. Ce service coordonne la tenue et l'évaluation de l'examen de français que des candidates et candidats aux 46 ordres professionnels du Québec et à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec doivent réussir pour obtenir leur permis permanent d'exercice au Québec. Le SEFOP traite aussi les demandes des ordres professionnels afin de les autoriser à renouveler un permis temporaire ou à délivrer un permis restrictif. L'Office prévoit établir le coût de revient de ce programme au plus tard le 31 mars 2021.

Objectif 9 : Accroître les compétences du personnel

Indicateur	Cible prévue au plan stratégique		Résultats 2018 2019
	Cible annuelle 2018 2019	Cible finale 2022 2023	
30. Pourcentage du personnel ciblé qui est formé en matière de service à la clientèle	100 % chaque année	100 % chaque année	93 %
31. Pourcentage de départs planifiés où un transfert de connaissances a été fait	100 % chaque année	100 % chaque année	S. O.
32. Pourcentage de postes à risque pour lesquels des mesures de relève ont été élaborées	100 % chaque année	100 % chaque année	9 %

Retour sur les résultats découlant des indicateurs

Formation en matière de service à la clientèle

Soucieux d'améliorer la qualité de son service à la clientèle, l'Office s'est engagé à former annuellement une partie de son personnel en contact avec certaines de ses clientèles. En 2018-2019, deux séances d'une formation intitulée *Qualité et excellence du service à la clientèle* ont été offertes à tous les membres du personnel de l'Office ayant à fournir un service à la clientèle externe dans le cadre de leurs fonctions. Parmi les personnes conviées, deux n'ont pu être présentes, ce qui diminue le pourcentage de cet indicateur de 7 %. Avec un pourcentage de 93 % de personnes formées, la cible a été partiellement atteinte pour l'exercice 2018-2019.

Transfert de connaissances lors de départs planifiés

En 2018-2019, l'Office a entamé l'implantation d'une démarche structurée pour assurer le transfert de connaissances lors de départs planifiés. Cette démarche se poursuit comme prévu. Toutefois, l'outil formel permettant de faire le calcul des résultats sera disponible en 2019-2020, ce qui explique que la cible n'ait pas été atteinte lors du présent exercice.

Mesures de relève pour les postes à risque

En 2018-2019, l'Office a enclenché un processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre pour l'ensemble des postes à risque ciblés dans l'organisation. Les postes à risque sont définis comme ceux jouant un rôle stratégique pour l'organisation. Dans le cadre d'un projet pilote, une étude de vulnérabilité a été effectuée pour cerner un premier poste à risque à la Direction des technologies de l'information. Parallèlement, un comité a été créé pour la mise en place d'une matrice de compétences permettant, entre autres, de planifier les plans de relève pour ce type de postes ainsi que pour les départs planifiés. De plus, plusieurs outils ont été développés au cours de l'année pour accompagner les gestionnaires. Le

pourcentage de 9 % inscrit comme indicateur correspond au poids relatif du poste ciblé à la Direction des technologies de l'information par rapport aux 11 postes à risque ciblés au sein de l'organisation au cours de l'exercice. En 2018-2019, la cible a été partiellement atteinte.

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

L'exercice 2018-2019 marque la deuxième année de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, qui a été adoptée conjointement par l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie en septembre 2016. Elle porte sur différents services : les renseignements généraux, le traitement des plaintes concernant une possible contravention à la Charte de la langue française, les services toponymiques, les consultations terminologiques ainsi que les examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels.

Les tableaux suivants présentent les engagements de l'Office et de la Commission en matière de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les résultats obtenus au cours des deux dernières années. Les délais ne comptent que les jours ouvrables et n'incluent pas les délais postaux. Les jours ouvrables excluent le samedi, le dimanche et les jours fériés au Québec.

Renseignements généraux

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	100 %

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

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	99,7 %	97,4 %

Services toponymiques

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	98,2 %	100 %
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %	100 %

Services linguistiques

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Donner suite à des questions terminologiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,5 %	99,9 %
Donner suite aux questions terminologiques adressées à une ou un spécialiste du service des consultations terminologiques tarifées	En temps réel	90 %	91 %	94 %
	Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel	90 %	100 %	100 %

Examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen	3 mois suivant une première inscription	90 %	100 %	99,8 %
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	100 %	89 %
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle ⁵	90 %	96 %	99 %

⁵ Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire lorsque tous les documents sont reçus et lorsque toutes les conditions sont respectées.

Attentes et degré de satisfaction exprimés par les citoyennes et les citoyens

Dans un souci d'améliorer sa prestation de services, l'Office s'est engagé, à l'objectif 7 de son Plan stratégique 2018-2023, à mettre en œuvre une stratégie visant l'amélioration de ses services et à augmenter le taux de satisfaction globale de ses clientèles. Un sondage sera réalisé au cours de l'exercice 2019-2020 afin d'obtenir des données sur le degré de satisfaction actuel des clientèles de l'Office et de la Commission.

La majorité des cibles des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office et de la Commission ont été atteintes ou dépassées. Le seul objectif non atteint concerne l'envoi des résultats des examens de français et d'une grille de correction aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels ayant passé l'examen. Cette situation exceptionnelle s'explique, notamment, par la transition entre deux types d'examens au cours de l'année 2018-2019. Cette transition a nécessité la gestion de deux systèmes informatiques pour l'organisation des examens, dont un nouveau système requérant des ajustements techniques tout au long de l'année. L'implantation du nouveau modèle d'examen de français constitue un engagement du plan stratégique de l'Office qui répond à un besoin exprimé par les ordres professionnels.

Renouvellement de permis temporaire

En vertu de l'article 37 de la *Charte de la langue française*, les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne respectent pas les exigences de la Charte quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis sont renouvelables trois fois avec l'autorisation de l'Office si l'intérêt public le justifie. La personne qui demande un renouvellement de son permis temporaire doit se présenter à l'examen de français de l'Office au moins une fois par année. Au cours de la période 2018-2019, 469 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 389 ont été autorisées, 6 ont été refusées et 33 n'ont pas été traitées parce que les candidates et les candidats ont reçu un permis permanent d'exercer leur profession au Québec, ayant entre-temps réussi l'examen de français. En outre, 2 demandes ont été retirées par l'ordre concerné au cours du processus de traitement. Au 31 mars 2019, 39 demandes étaient en attente de traitement.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. En 2018-2019, deux demandes de ce type ont été reçues, et elles étaient en attente de traitement à la fin de l'exercice.

Qualité des services

L'Office s'engage à respecter sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Néanmoins, il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite du service obtenu ou qu'elle ait des commentaires à transmettre à l'Office. Dans ce cas, elle peut joindre la ou le commissaire à la qualité des services, qui traitera les plaintes sur la qualité des services offerts ainsi que les commentaires reçus dans un délai de 15 jours.

Le tableau suivant présente cet engagement et le résultat obtenu au cours de la dernière année. Dans 100 % des cas où les messages nécessitaient une réponse de la commissaire, celle-ci l'a transmise dans un délai de 15 jours.

Qualité des services

Engagement	Délai	Cible	Résultats 2017 2018	Résultats 2018 2019
Traiter les plaintes et les commentaires reçus par la ou le commissaire à la qualité des services et en assurer le suivi	15 jours suivant la date de réception de la demande	90 %	100 %	100 %

La notion de qualité des services touche la prestation de services telle que définie dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les services offerts aux différentes clientèles de l'Office. Elle concerne aussi les produits et les outils de l'Office et de la Commission.

Au cours de l'exercice 2018-2019, la commissaire à la qualité des services a reçu 45 messages. Des citoyennes et des citoyens ont contacté la commissaire à la qualité des services pour lui faire part de leur opinion sur une panoplie de sujets : les travaux menés par l'Office, la *Charte de la langue française*, l'actualité médiatique en lien avec la langue française, etc. D'autres personnes ont fait des suggestions de termes à ajouter au *Grand dictionnaire terminologique* ou de fiches toponymiques à mettre à jour. Certaines citoyennes et certains citoyens ont aussi souligné positivement la qualité des travaux et des outils de l'Office.

Sur l'ensemble des messages reçus par la commissaire à la qualité des services au cours de la période visée, on compte 27 plaintes concernant la qualité des services de l'Office et de la Commission. Cette catégorie englobe les plaintes sur la qualité des services (11), qui visent un dossier en particulier ou l'application des procédures et des directives prévues, les messages négatifs ou faisant part d'une insatisfaction (11), qui dénotent un désaccord avec une façon de faire qui est néanmoins entérinée par l'organisation, ainsi que les messages concernant le suivi d'un dossier de plainte (5). Le suivi qui découle de l'expression d'insatisfactions permet d'améliorer les pratiques au sein de l'organisation ainsi que la satisfaction de la clientèle.

Résultats en lien avec la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office fait état de l'application de sa politique linguistique institutionnelle. De plus, en vertu de l'article 30 de cette même politique, l'Office fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans les ministères et organismes. La prochaine section présente les résultats relatifs à ces exigences.

Politique linguistique institutionnelle de l'Office et de la Commission

Cette section résume les principales informations et réalisations liées à la politique linguistique de l'Office.

Puisque l'Office emploie plus de cinquante personnes, l'organisme a désigné une mandataire et a formé un comité permanent, qui s'est réuni à cinq reprises au cours de l'année. L'organisme a adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée le 26 février 2015. Cette même politique a été révisée au cours de l'année 2018-2019 et sera soumise pour approbation en 2019-2020. L'Office a aussi pris des mesures pour faire connaître sa politique linguistique institutionnelle auprès de son personnel, notamment par l'entremise de trois brèves diffusées dans l'intranet : deux traitant de la politique linguistique et une consacrée à la formation en ligne sur le logiciel Antidote 9. D'autres activités sont prévues pour faire connaître la politique linguistique et pour former le personnel en vue de son application, comme la mise en œuvre d'une stratégie de diffusion en lien avec la nouvelle politique linguistique.

Suivi de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration

Chaque année, l'Office fait état de l'application de la politique linguistique gouvernementale dans l'Administration à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et organismes gouvernementaux dans leur rapport annuel de gestion respectif. En 2018-2019, l'Office a examiné les rapports annuels 2017-2018 de 114 des 133 ministères et organismes⁶ du gouvernement tenus de faire état de l'application de leur politique linguistique institutionnelle.

Conformément aux articles 27 et 28 de la politique linguistique gouvernementale, les ministères et organismes gouvernementaux élaborent leur politique linguistique et la révisent au moins tous les cinq ans. Pour ce faire, ils obtiennent l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. En 2017-2018, 73 % des 114 ministères et organismes ont indiqué avoir une politique linguistique approuvée. Cela représente une hausse de 19 points de pourcentage par rapport à 2016-2017. Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, 59 % des 114 ministères et organismes gouvernementaux ont déclaré avoir une ou un mandataire en 2017-2018. De plus, 69 % des 81 ministères et organismes gouvernementaux tenus de former un comité permanent relevant de la ou du mandataire ont déclaré l'existence d'un tel comité. Finalement, 43 % des 114 ministères et organismes gouvernementaux dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen ont indiqué avoir pris des mesures pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne.

⁶ En tout, 19 organismes gouvernementaux n'avaient pas déposé de rapport annuel de gestion 2017-2018 au moment de l'examen ou ne pouvaient être inclus dans l'échantillon puisque leurs résultats sont intégrés au rapport annuel de gestion d'un ministère ou d'un autre organisme gouvernemental.

Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et organismes pour les années financières 2016-2017 et 2017-2018⁷

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2016 2017	2017 2018	2016 2017	2017 2018	2016 2017	2017 2018	2016 2017	2017 2018
Existence d'une ou d'un mandataire	61 %	59 %	3 %	3 %	36 %	39 %	118	114
Existence d'un comité permanent	67 %	69 %	5 %	17 %	28 %	14 %	83	81
Politique linguistique adoptée	54 %	73 %	37 %	11 %	8 %	16 %	118	114
Politique linguistique révisée depuis son adoption	S. O.	20 %	S. O.	48 %	S. O.	31 %	S. O.	83
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne	42 %	43 %	9 %	15 %	49 %	42 %	118	114

⁷ Certains pourcentages ayant été arrondis, la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.

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

L'article 29 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise que les ministères et organismes doivent faire rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). De plus, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, l'Office participe aux travaux de révision des Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du français dans les technologies de l'information (TIC).

Par ailleurs, l'Office développe et diffuse de la terminologie française liée au domaine des TIC. En 2018-2019, il a publié un vocabulaire thématique sur l'intelligence artificielle. L'Office a également créé ou mis à jour 238 fiches terminologiques liées aux TIC.

CHAPITRE 2 – RESSOURCES

Ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif en poste au 31 mars 2019⁸

Secteur d'activité	2018 2019			2017 2018			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau de la présidente-directrice générale (y compris les Services juridiques)	9	1	10	9	0	9	+1
Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques	65	4	69	40	1	41	+28
Direction générale des services linguistiques	41	1	42	41	3	44	-2
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne	6	1	7	4	1	5	+2
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	70	1	71	86	6	92	-21
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	15	2	17	16	0	16	+1
Direction de la toponymie	13	2	15	14	2	16	-1
Total ⁹	219	12	231	210	13	223	+8

En 2018-2019, dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle structure administrative, la Direction des partenariats en francisation, qui relevait de la Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration, a été rattachée au Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques et a pris le nom de Direction des partenariats.

⁸ Nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants ainsi que des stagiaires.

⁹ Ce tableau ne présente pas le total des effectifs ni la consommation des heures rémunérées transposées en ETC (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière) en lien avec la cible correspondant au total des effectifs établie par le Conseil du trésor.

Heures rémunérées par secteur d'activité en 2018-2019¹⁰

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2018 2019	Heures rémunérées 2017 2018	Écart
Bureau de la présidente-directrice générale (y compris les Services juridiques)	16 129	20 867,4	-4 738,4
Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques	89 921,5	76 638,9	13 282,6
Direction générale des services linguistiques	73 131,9	70 760,8	2 371,1
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la vérification interne	11 001,3	1 869,6	9 131,7
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	142 015,2	170 536,1	-28 520,9
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	28 914,7	29 336,5	-421,8
Direction de la toponymie	28 694,6	28 430,0	264,6
Total des heures rémunérées ¹¹	389 808	398 439	-8 631
Total en ETC transposés ¹² (total des heures rémunérées/1 826,3 h)	213,44	218,17	-4,73

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année civile 2018, 271 939 \$ ont été affectés à des activités de développement. Ce montant, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond au budget destiné à la formation. Par ailleurs, l'Office québécois de la langue française a satisfait aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cette année, l'Office a consacré des efforts considérables au développement des compétences en mettant l'accent, notamment, sur le service à la clientèle.

¹⁰ Données au 15 mars 2019 fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

¹¹ Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et du personnel occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et des étudiants ainsi que des stagiaires.

¹² Le total en ETC transposés correspond au nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité¹³

Champ d'activité	2018	2017
Favoriser le développement des compétences	181 648 \$	135 044 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	30 939 \$	4 026 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	4 781 \$	12 479 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	16 871 \$	19 968 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	0 \$
Améliorer les connaissances en matière de santé et de sécurité au travail	8 360 \$	40 509 \$
Améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information	4 432 \$	51 408 \$
Améliorer les connaissances en matière d'éthique	0 \$	2 285 \$
Autres (participer à des colloques, acquérir des connaissances en bureautique et suivre une formation de perfectionnement liée à une tâche)	24 908 \$	29 049 \$
Total	271 939 \$	294 768 \$

Évolution des dépenses en formation^{14, 15}

Répartition des dépenses en formation	2018	2017
Proportion de la masse salariale (%)	1,79	2,05
Nombre moyen de jours de formation par personne	3	4,3
Somme allouée par personne	1 177 \$	1 322 \$

¹³ La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

¹⁴ La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

¹⁵ Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond à l'effectif total, soit 231, et non au nombre d'ETC. Le total de l'effectif représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et la présidente-directrice générale, à l'exception des stagiaires ainsi que des étudiantes et des étudiants.

Jours de formation selon les catégories d'emploi¹⁶

Catégorie d'emploi	2018	2017
Personnel d'encadrement	130	72
Personnel professionnel	451,5	549,5
Fonctionnaire	141,5	246,5

Au cours de l'année civile 2018, la participation des membres du personnel de l'Office aux activités de développement a représenté 723 jours-personnes.

Dotation et mobilité

En 2018-2019, de nouvelles personnes ont été accueillies dans l'organisation, alors que des membres du personnel ont choisi de poursuivre leur carrière ailleurs ou de prendre leur retraite. Ainsi, six employés permanents et une personne ayant un statut occasionnel ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

Membres du personnel ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	2018 2019	2017 2018
Personnel d'encadrement	3	1
Personnel professionnel	1	7
Fonctionnaire	3	2
Total	7	10

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, en premier lieu, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice 2018-2019, 14 postes ont ainsi été pourvus par des personnes à l'interne, 26, par des personnes venant d'autres ministères et organismes et 11, par des personnes recrutées à l'externe. Au total, 37 personnes venant de l'extérieur de l'organisation se sont jointes au personnel de l'Office au cours de l'exercice pour occuper des postes permanents.

Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent¹⁷

	2018 2019	2017 2018	2016 2017
Taux de départ volontaire (%)	15,01 %	17,72 %	15,14 %

¹⁶ La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

¹⁷ Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente le personnel en poste au 31 mars des années 2017, 2018 et 2019, et non pas le nombre moyen de membres du personnel durant une période de référence donnée.

Gestion et contrôle des effectifs

En vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011), la présente section fait état de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement des effectifs de l'Office pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019 de même que les contrats de service conclus pendant cette période.

Gestion et contrôle des effectifs

Pour l'année 2018-2019, l'Office a respecté la cible de 455 196 heures (ce qui correspond à 249 ETC) fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019¹⁸

Catégorie ¹⁹	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées 1 + 2 (3)	Total en ETC transposés 3/1826,3 h (4)	Nombre d'employées et d'employés ²⁰ au 31 mars 2019
Personnel d'encadrement	32 004	–	32 004	17,52	18
Personnel professionnel	242 323	623	242 946	133,03	152
Personnel de bureau, techniciennes et techniciens, assimilées et assimilés	113 731	1 127	114 858	62,89	61
Total en heures	388 058	1 750	389 808	–	–
Total en ETC transposés (total des heures/ 1 826,3 h)	212,48	0,96	213,44	–	–

¹⁸ Données au 15 mars 2019 fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

¹⁹ Les étudiantes, les étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique.

²⁰ Le nombre d'employées et d'employés correspond au total des personnes considérées comme actives à une date donnée. Les personnes figurant sur une liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.

Contrats de service

Contrats de service dont le montant est de 25 000 \$ ou plus conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

Type de contrat	Nombre	Valeur
Contrat de service avec une personne physique ²¹	1	49 000 \$
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²²	2	97 220 \$
Total	3	146 220 \$

Ressources financières

L'Office présente une répartition sommaire des ressources financières qui lui sont allouées pour atteindre ses objectifs en les répartissant selon ses secteurs d'activité.

Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique²³

Secteur d'activité ou orientation	Budget de dépenses 2018 2019 (000 \$)	Dépenses réelles 2018 2019 (000 \$)	Dépenses réelles 2017 2018 (000 \$)	Écart ²⁴ (000 \$)	Variation ²⁵ (%)
Administration ²⁶	9 346,7	9 021,3	9 033,9	-12,6	-0,1 %
Communications et relations publiques	1 550,0	1 431,9	1 121,9	310,0	27,6 %
Recherche	700,0	633,1	854,4	-221,3	-25,9 %
Francisation et partenariats	8 656,4	8 531,0	7 545,8	985,2	13,1 %
Services linguistiques	2 950,0	2 899,4	2 548,7	350,7	13,8 %
Toponymie	1 250,0	1 158,7	1 033,1	125,6	12,2 %
Total	24 453,1	23 675,4	22 137,8	1 537,6	6,9 %

²¹ Il s'agit d'une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

²² Incluant les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

²³ Y compris le budget d'investissement.

²⁴ Écart entre les dépenses de l'année 2017-2018 et celles de l'année 2018-2019.

²⁵ Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2017-2018.

²⁶ Le secteur de l'administration comprend les budgets de rémunération, de fonctionnement, d'investissement et de transfert des unités suivantes : le Bureau de la présidente-directrice générale, les Services juridiques, la Direction des ressources humaines, financières et matérielles ainsi que le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques (y compris le budget des technologies de l'information, mais à l'exclusion de celui destiné aux relations publiques et de celui des partenariats).

En 2018-2019, l'Office a créé la Direction des partenariats, qui relève du Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques. Cette unité administrative assure la gestion des programmes d'aide financière de l'Office et contribue à la création de partenariats stratégiques relativement à l'usage du français, notamment dans les entreprises et les commerces. Les ressources financières allouées à ces activités sont présentées dans le secteur Francisation et partenariats.

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

Conformément à l'objectif 8 de son Plan stratégique 2018-2023, « poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance », l'Office s'est engagé à établir le coût de revient de deux de ses programmes, soit les activités du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP) et le programme de francisation de l'Administration. En 2018-2019, l'Office a entamé la production du cadre de suivi et d'évaluation préliminaire des activités du SEFOP.

Ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2018-2019, les efforts soutenus dans le domaine des ressources informationnelles ont contribué au soutien des activités de mission de l'Office, notamment grâce à l'entretien et à l'évolution des actifs informationnels ainsi qu'à l'optimisation des infrastructures. Aucun projet de développement en ressources informationnelles n'était en cours ou n'a été entrepris à l'Office durant l'année 2018-2019.

En ce qui concerne les systèmes d'information, ceux-ci ont fait l'objet de travaux d'entretien dans le but de soutenir la mission de l'organisme. Des travaux ont également permis d'améliorer la diffusion de vocabulaires, dont les données sont issues du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). De plus, des fonctions d'interopérabilité entre le GDT et la Banque de dépannage linguistique ont été ajoutées afin que l'expérience utilisateur soit améliorée et que les fonctionnalités de recherche dans les deux outils soient optimisées. Le budget de l'année 2018-2019 s'élevait à 2,2 M\$, lesquels ont été principalement utilisés pour les activités de continuité et d'entretien.

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2018-2019²⁷

Catégorie de coûts	Capitalisables prévus (000 \$) (investissements)	Capitalisables réels (000 \$) (investissements)	Non capitalisables prévus (000 \$) (dépenses)	Non capitalisables réels (000 \$) (dépenses)
Activités d'encadrement ²⁸	0	0	186,4	193,5
Activités de continuité ²⁹	177,0	176,2	1 971,0	1 832,7
Projets ³⁰	0	0	0	0
Total	177,0	176,2	2 157,4	2 026,2

²⁷ Ces informations se trouvent, pour les coûts réels, dans le *Bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles* et, pour les coûts prévus, dans la *Programmation annuelle des ressources informationnelles*.

²⁸ Les activités d'encadrement en ressources informationnelles comprennent l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projets, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique. Source : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.

²⁹ Les activités de continuité comprennent les activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au soutien-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques, celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à la gestion des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, ainsi que celles liées aux systèmes et aux infrastructures technologiques. Source : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.

³⁰ Les projets en ressources informationnelles consistent en un ensemble d'actions menant au développement, à l'acquisition, à l'évolution ou au remplacement d'un actif informationnel ou d'un service en ressources informationnelles. Source : article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

CHAPITRE 3 – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

Développement durable

La mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2016-2020 de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie a progressé au cours de l'année financière 2018-2019. Par l'accomplissement de plusieurs gestes concrets, l'Office réaffirme ainsi son rôle exemplaire dans la collectivité québécoise et entend poursuivre les efforts entamés pour renforcer l'expertise du personnel en matière de gestion responsable. À cet effet, l'organisme continue de mettre en valeur les meilleures pratiques et de les formaliser à l'aide d'outils (politique, grille d'évaluation, aide-mémoire, etc.) afin de les ancrer dans la culture organisationnelle.

Le plan d'action de développement durable de l'organisation se concentre autour de deux des huit grandes orientations gouvernementales définies dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, à savoir l'orientation 1 (renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique) et l'orientation 4 (favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques).

Le Plan d'action de développement durable 2016-2020 comprend aussi trois des cinq activités incontournables présentées dans la stratégie gouvernementale. Il s'agit des activités suivantes :

- contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (actions 1 à 4);
- prise en compte des principes de développement durable (actions 5 et 6);
- contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable (actions 10 et 11).

Activités réalisées au cours de l'exercice 2018-2019

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1 : RENFORCER LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

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

Engagement de l'organisme : Promouvoir et mettre en œuvre des mesures de réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées dans les activités quotidiennes

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
1 : Favoriser les achats responsables Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 1; domaine d'intervention « marchés publics »; résultats recherchés 8 et 9	Date d'adoption de la politique d'acquisition responsable Cible : 31 mars 2018 Pourcentage d'achats effectués pour lesquels la responsabilité a été vérifiée Cible : 80 % en 2019	Cible atteinte en 2018-2019 La Politique organisationnelle d'approvisionnement responsable est entrée en vigueur le 17 mai 2018. Cible partiellement atteinte en 2018-2019 Au cours de l'exercice, 52 % des achats effectués ont respecté au moins l'un des critères fixés pour la vérification de la responsabilité. Une réflexion aura cours en 2019-2020 pour évaluer la meilleure façon de rendre compte des efforts de l'organisation en matière d'approvisionnement responsable.
2 : Favoriser la juste utilisation du papier Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 1; résultat recherché 1	Date de dépôt du bilan de la consommation de papier Cible : 31 mars 2018	Aucun résultat en 2018-2019 L'analyse des données des deux dernières années pourra être effectuée au cours de l'exercice 2019-2020. La production du bilan est prévue d'ici mars 2020.
3 : Améliorer en continu la gestion responsable du parc informatique Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 1; résultat recherché 6	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 2 moyens d'ici 2020	Cible partiellement atteinte en 2018-2019 La Direction des technologies de l'information a procédé, en avril 2018, à la mise en place d'un hyperviseur qui regroupe 7 serveurs et 18 micro-ordinateurs sur une même plateforme matérielle. Cela permet, notamment, d'éviter l'achat de serveurs physiques.

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
4 : Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux partenaires Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 1; résultats recherchés 3 et 7	Date d'adoption d'un aide-mémoire concernant les meilleures pratiques de diffusion de l'information dans un souci de développement durable Cible : 31 mars 2017 Date d'adoption de critères permettant de s'assurer que les déplacements réalisés par les employées et les employés sont optimaux Cible : 31 mars 2017	Cible non atteinte en 2018-2019 L'aide-mémoire s'inscrit dans un projet plus large de politique globale sur les relations publiques, qui est en cours d'élaboration. Celle-ci sera soumise pour approbation au cours de l'exercice 2019-2020. Aucun résultat en 2018-2019 Cette action sera achevée au cours de l'exercice 2019-2020.

Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Engagement de l'organisme : Prendre en compte les principes de développement durable dans les dossiers stratégiques de l'Office

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
6 : S'assurer que le comité de développement durable joue un rôle-conseil sur les questions relevant de sa compétence Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 2; résultat recherché 10	Nombre et nature des mandats d'accompagnement assumés par un membre du comité de développement durable Cible : S. O.	Cible atteinte en 2018-2019 Le comité de développement durable a reçu des questions de la part du personnel concernant l'application de la grille aide-mémoire pour l'organisation d'événements responsables et l'impression recto verso.

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

Engagement de l'organisme : Favoriser, chez le personnel de l'Office, l'acquisition de connaissances et de compétences en matière de développement durable

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
8 : Mettre en valeur les liens existants entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable Liens et contributions gouvernementales : résultat recherché 17	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 1 par année	Cible atteinte en 2018-2019 Une brève portant sur une conférence du journaliste Jasmin Lavoie a été l'occasion de mettre en valeur les liens qui existent entre les activités de l'Office et certains principes de développement durable (équité et solidarité sociale, participation et engagement, accès au savoir et subsidiarité).
9 : Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation Liens et contributions gouvernementales : résultat recherché 17	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 4 par année	Cible atteinte en 2018-2019 Le comité a organisé une conférence sur la solidarité sociale et l'engagement citoyen, animée par le journaliste Jasmin Lavoie. La publication de diverses brèves a permis de renseigner le personnel et de faire la promotion de certaines activités : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Journée de l'environnement dans l'administration publique : optez pour la mobilité durable!</i>; • <i>Le répertoire des écoétiquettes : pour des achats éclairés et responsables;</i> • <i>Et si Noël rimait avec consommation responsable?.</i>

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

Engagement de l'organisme : Promouvoir des noms de lieux qui favorisent la sauvegarde et la mise en valeur de nos patrimoines et contribuer au rayonnement de la langue française

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
11 : Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques ³¹ Liens et contributions gouvernementales : activité incontournable 3; résultat recherché 18	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 1 par année	Cible atteinte en 2018-2019 Au cours de l'exercice, l'Office a publié trois vocabulaires dans les domaines scientifiques et techniques et en a fait la promotion : <ul style="list-style-type: none"> • vocabulaire de l'intelligence artificielle; • vocabulaire des réseaux sociaux; • vocabulaire de la chirurgie.

³¹ Cette action est liée à l'Agenda 21 de la culture du Québec.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4 : FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

Objectif gouvernemental 4.1 : Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement des personnes les plus vulnérables

Engagement de l'organisme : Soutenir les candidates et les candidats aux ordres professionnels en vue de la reconnaissance de leurs compétences langagières

Action	Indicateur et cible	Résultats 2018 2019
12 : Mettre en place des moyens afin de soutenir les candidates et les candidats aux ordres professionnels qui doivent réussir l'examen de français de l'Office Liens et contributions gouvernementales : résultat recherché 38	Date de réalisation Cible : d'ici 2020	Cible atteinte en 2018-2019 Au 31 mars 2019, les nouveaux examens de l'Office étaient offerts pour les 46 ordres professionnels et l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, soit l'ensemble des partenaires concernés. En 2018-2019, plusieurs outils linguistiques ont été développés afin que les candidates et les candidats aux examens de français soient soutenus. Ceux-ci seront diffusés au cours de l'année 2019-2020.

Politique de financement des services publics

En 2018-2019, l'Office n'a offert aucun service tarifié dans le cadre de la Politique de financement des services publics. Toutefois, il a offert un service de consultations téléphoniques tarifées ciblant les questions d'ordre linguistique ou terminologique d'usagers et d'usagers par le biais d'un numéro de téléphone 1 900. Ce service personnalisé est offert en complément des outils diffusés gratuitement en ligne par l'Office. Il n'a généré aucun bénéfice en 2018-2019.

Allègement réglementaire et administratif

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

Bien que l'Office ne soit pas soumis à cette exigence, il fait état des mesures de nature non réglementaire ayant permis, s'il y a lieu, de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, comme la simplification des formulaires de demande d'aide financière et la révision des processus administratifs internes afin de les rendre plus efficaces pour les entreprises.

Au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office a poursuivi la mise en place d'un système de priorisation et de traitement différencié des dossiers de francisation basé sur la gestion des risques en matière linguistique. Le projet portant sur l'allégement du processus de francisation, qui s'adressait aux entreprises qui exercent un contrôle sur certaines activités des commerces sous leur enseigne et qui ont démontré, au cours des années, leur engagement à l'égard du français et de la conformité à la Charte, s'est poursuivi. Cette approche permet d'optimiser l'utilisation des ressources afin de rendre les interventions plus efficaces, d'alléger le fardeau administratif des entreprises assujetties et d'orienter les efforts en fonction des priorités et des répercussions sur la francisation.

Accès à l'égalité en emploi

Données globales³²

Au 31 mars 2019, le nombre de personnes dans l'effectif permanent, y compris les personnes à statut temporaire, était de 219 à l'Office.

Effectif permanent au 31 mars 2019	219
------------------------------------	-----

Nombre total de personnes embauchées selon le statut d'emploi au cours de la période 2018-2019

Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
16	9	14	1

³² Données au 15 mars 2019 fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

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

Embauche des membres des groupes cibles en 2018-2019

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi ³³ (%)
		Minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Membres d'au moins un groupe cible	
Permanent	16	4	1	0	0	5	31,3
Occasionnel	9	4	0	0	0	4	44,4
Étudiant	14	5	0	0	0	5	35,7
Stagiaire	1	1	0	0	0	1	100
Total	40	14	1	0	0	15	37,5

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

Statut d'emploi	2018 2019	2017 2018	2016 2017
Permanent (%)	31,3	24	20
Occasionnel (%)	44,4	29	28
Étudiant (%)	35,7	57	63
Stagiaire (%)	100	0	0
Total (%)	37,5	36	33

En 2018-2019, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouvelles employées permanentes et des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des employées et des employés occasionnels, des étudiantes et des étudiants ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

³³ Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre de personnes membres d'au moins un groupe cible dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2018-2019 dans le même statut d'emploi.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (à l'exception des membres des MVE) au sein de l'effectif permanent au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2018 (%)	Nombre au 31 mars 2017	Taux de présence dans l'effectif permanent au 31 mars 2017 (%)
Anglophones	3	1,4	2	0,95	3	1,4
Autochtones	2	0,9	2	0,95	3	1,4
Personnes handicapées	3	1,4	2	0,95	3	1,4

En 2018-2019, la cible ministérielle de représentativité pour les personnes handicapées était de 2 % de l'effectif permanent.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif permanent et occasionnel³⁴ au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2018 (%)	Nombre au 31 mars 2017	Taux de présence dans l'effectif permanent et occasionnel au 31 mars 2017 (%)
MVE Montréal/Laval	37	25,34	–	–	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Outaouais/Montérégie	0	0	–	–	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	50	–	–	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Capitale-Nationale	4	5,71	–	–	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Autres régions	1	14,29	–	–	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition

³⁴ Dans le respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (c'est-à-dire les titulaires d'emplois supérieurs).

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

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif permanent et occasionnel : résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	20

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, la cible de représentativité au sein de l'effectif permanent et occasionnel était de 6 % en ce qui concerne le personnel d'encadrement.

Femmes

En 2018-2019, le personnel féminin constituait près de 68 % de l'ensemble des personnes embauchées.

Taux d'embauche des femmes en 2018-2019 selon le statut d'emploi

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	10	7	9	1	27
Nombre total de personnes embauchées	16	9	14	1	40
Taux d'embauche (%)	62,5	77,8	64,3	100	67,5

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2019

	Personnel d'encadrement ³⁵	Personnel professionnel ³⁶	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Effectif total (hommes et femmes)	16	144	34	25	219
Femmes	13	83	21	21	138
Taux de représentativité (%)	81,3	57,6	61,8	84	63

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

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

	Automne 2018 (cohorte 2019)	Automne 2017 (cohorte 2018)	Automne 2016 (cohorte 2017)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2018 2019	2017 2018	2016 2017
Nombre de nouvelles participantes et de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	0	0	0

³⁵ Le personnel d'encadrement comprend aussi le personnel hors cadre.

³⁶ Le personnel professionnel comprend aussi les avocates et les avocats ainsi que les conseillères et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Autres mesures ou actions en 2018-2019 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Formation portant sur le service à la clientèle avec limitation fonctionnelle	Toutes les employées et tous les employés agissant à titre de répondantes ou de répondants auprès de la clientèle	42
Mise en place de moyens d'adaptation permettant la réalisation des examens de français	Citoyennes et citoyens	9
Mise en valeur de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées par des capsules d'information diffusées dans l'intranet de l'Office	Tout le personnel de l'Office	Tout le personnel de l'Office

Égalité entre les femmes et les hommes

L'Office et la Commission réalisent des actions qui ont une incidence sur l'égalité entre les femmes et les hommes.

Toponymie

Dans son Plan stratégique 2018-2023, la Commission s'est engagée à augmenter le pourcentage de toponymes officialisés rappelant des femmes parmi l'ensemble des toponymes officialisés qui rappellent des individus (objectif 5³⁷). Par ailleurs, la Commission a réalisé trois activités de communication au sujet des femmes dans la toponymie et a, en outre, établi un partenariat avec la Société d'histoire des Filles du Roy afin d'inviter des municipalités à rappeler le souvenir de 37 Filles du roi dans leur toponymie municipale.

Rédaction épïcène

La rédaction épïcène est une pratique d'écriture qui réunit divers procédés permettant, notamment, d'assurer un équilibre dans la représentation des femmes et des hommes dans les textes. En 2018-2019, l'Office a mis à jour un avis de recommandation portant sur la féminisation des appellations de personnes et la rédaction épïcène afin de préciser ses recommandations sur le sujet. De plus, l'Office présente en détail des principes de la rédaction épïcène dans la Banque de dépannage linguistique et offre une formation en ligne, qui a été téléchargée plus de 1 000 fois en 2018-2019.

³⁷ Les résultats de cet objectif sont présentés à la page 24.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

En vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, l'Office rend compte, dans la présente section, du nombre de divulgations qu'il a reçues et auxquelles il a mis fin au cours de l'exercice 2018-2019.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25 de la Loi), 2018-2019

	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Nombre de divulgations reçues par la ou le responsable du suivi des divulgations	0	S. O.	S. O.
Nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues	S. O.	0	S. O.
Nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22	S. O.	0	S. O.
Motifs vérifiés par la ou le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues, excluant ceux auxquels il a été mis fin, identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent			
<ul style="list-style-type: none"> une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi 	S. O.	0	0
<ul style="list-style-type: none"> un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie 	S. O.	0	0
<ul style="list-style-type: none"> un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui 	S. O.	0	0
<ul style="list-style-type: none"> un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité 	S. O.	0	0
<ul style="list-style-type: none"> le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement 	S. O.	0	0
<ul style="list-style-type: none"> le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment 	S. O.	0	0
Nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par la ou le responsable du suivi des divulgations	S. O.	0	S. O.
Nombre total de motifs qui se sont avérés fondés	S. O.	S. O.	0
Nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0	0	0
Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0	0	0

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le mandat du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) est de soutenir la présidente-directrice générale dans l'exercice de ses responsabilités et de ses obligations au regard de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que de ses règlements. En 2018-2019, le comité était composé de sept personnes. Au besoin, le comité fait appel à l'expertise de deux personnes-ressources pour l'application des articles 7 et 8 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Ces deux expertes font partie du personnel permanent de l'Office. Le CAIPRP est aussi appelé à collaborer avec le comité de la sécurité de l'information.

Au cours du dernier exercice, le comité s'est réuni à deux reprises. En tout temps, le comité s'assure que l'Office diffuse dans les temps prescrits les documents ou les renseignements visés par le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Par l'entremise de son site intranet, l'organisme informe également son personnel au sujet de ses actions et de ses objectifs. En 2018-2019, quatre brèves ont ainsi été publiées pour permettre une meilleure compréhension de la *Loi sur l'accès* et de ses règlements. De la formation générale sur la *Loi sur l'accès* est également donnée aux nouvelles et aux nouveaux membres du personnel.

Comme le montrent les tableaux qui suivent, l'Office a reçu 150 demandes d'accès à l'information et en a traité 148³⁸ au cours du dernier exercice. Il a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 142 (soit 96 %) de ces demandes.

Nombre total de demandes reçues	150
---------------------------------	-----

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

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	144	3	0
21 à 30 jours	1	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	145	3	0

³⁸ On entend par demandes traitées celles dont le traitement a été achevé au cours de l'année financière. La date de réception pourrait donc être antérieure à l'année financière visée par cette reddition de comptes. De même, le nombre de demandes reçues dans l'année et le nombre de demandes traitées pourraient différer.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	133	1	0	S. O.
Partiellement acceptée	8	0	0	Art. 9, 12, 13, 15, 22, 23, 24, 28, 31, 37, 53, 54 et 57 de la Loi sur l'accès, et art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Refusée (entièrement)	1	0	0	Art. 9, 12, 13, 15, 22, 23, 24, 28, 31, 37, 53, 54 et 57 de la Loi sur l'accès, et art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Autres ³⁹	3	2	0	Art. 1 et 9 de la Loi sur l'accès

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

³⁹ Est comptée dans la catégorie Autres toute demande pour laquelle la totalité de la demande est irrecevable (art. 42 de la Loi sur l'accès), inapplicable (art. 9) ou redirigée vers un ou d'autres organismes publics (art. 48). Est également comprise toute décision pour laquelle aucun document visé par la demande n'est détenu (art. 1) ou pour tout autre type de situation, par exemple le désistement de la personne qui demandait l'accès à un ou des documents.

ANNEXE I : LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOTALITÉ OU EN PARTIE PAR L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Charte de la langue française est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par treize règlements, dont certains sont appliqués par l'Office québécois de la langue française.

Voici la loi et les sept règlements appliqués par l'organisation :

- Charte de la langue française (c. C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (c. C-11, r. 1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (c. C-11, r. 3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (c. C-11, r. 4)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (c. C-11, r. 9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (c. C-11, r. 12)

ANNEXE II : PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE POUR LA PROMOTION DU FRANÇAIS 2017-2021

Programme Le français, au cœur de nos ambitions

L'Office québécois de la langue française a lancé, le 13 juin 2017, un programme d'aide financière visant à promouvoir le français pour la période 2017-2021 : Le français, au cœur de nos ambitions. Adapté à la réalité des organisations, ce programme répond aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor en matière de gestion axée sur les résultats, notamment en ce qui concerne l'établissement d'objectifs précis et mesurables, l'élaboration d'un cadre logique ainsi que la mise en place de mécanismes de suivi et d'évaluation.

Ce programme est doté d'une enveloppe globale de 10 575 000 \$, répartis sur quatre ans. Il prévoit un mécanisme de financement flexible, permettant aux organismes à but non lucratif, aux coopératives, aux organismes municipaux et aux entreprises privées de présenter des projets d'une durée maximale de 36 mois dans le volet 1, Valorisation de la maîtrise du français, et le volet 2, Promotion de l'utilisation du français dans les entreprises. Le programme prévoit l'attribution de subventions à des organisations pour des projets n'excédant pas 225 000 \$ par année financière (soit 100 000 \$ pour le volet 1 et 125 000 \$ pour le volet 2).

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2019 dans le programme Le français, au cœur de nos ambitions

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2018 2019	Somme versée en 2018 2019
Accueil aux immigrants de l'Est de Montréal	06	234 029 \$*	58 507 \$
Association des hôteliers du Québec	16	283 111 \$*	113 244 \$
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec (AMDEQ)	03	35 260 \$	21 156 \$
Cégep de Baie-Comeau	09	246 278 \$*	98 511 \$
Cégep de Lévis-Lauzon	12	286 107 \$*	71 527 \$
Cégep de Victoriaville	17	300 000 \$*	120 000 \$
Cégep du Vieux Montréal	06	157 975 \$	94 785 \$
Cégep Gérald-Godin	06	183 412 \$*	91 706 \$
Cégep John Abbott	06	150 750 \$*	60 300 \$
Cégep Marie-Victorin	06	161 116 \$*	64 446 \$
Cégep régional de Lanaudière	14	161 584 \$*	80 792 \$
Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu	16	181 205 \$*	45 301 \$
Centre d'éducation populaire de l'Estrie	05	69 340 \$	41 604 \$
Centre d'encadrement pour jeunes femmes immigrantes (CEJFI)	06	84 333 \$	50 600 \$
Centre N A Rive de Montréal	06	155 031 \$*	51 677 \$

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2018 2019	Somme versée en 2018 2019
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Laurent–Mont-Royal	06	53 095 \$	31 857 \$
Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville (CCITB)	15	72 095 \$	43 257 \$
Collège de Maisonneuve	06	244 574 \$*	97 830 \$
Collège Shawinigan	04	196 147 \$*	49 037 \$
Commission scolaire des Patriotes	16	223 349 \$*	55 837 \$
Corporation de l'École des hautes études commerciales de Montréal	06	156 984 \$*	62 794 \$
Digit-Symbios	06	97 950 \$	32 650 \$
Festival international de la chanson de Granby	16	32 777 \$	19 666 \$
Fondation pour la langue française	06	300 000 \$*	75 000 \$
Institut ludopédagogique du Québec, coopérative de solidarité	06	77 675 \$	46 605 \$
Service d'orientation et d'intégration des immigrants au travail de Québec	03	73 872 \$	44 323 \$
Services linguistiques Versacom inc.	06	99 532 \$	59 719 \$
La Société Dataperformers inc.	06	125 000 \$	0 \$
Studio Affordance inc.	06	220 125 \$*	88 050 \$
Studio Affordance inc.	06	89 475 \$	53 685 \$
Télé-Université (TÉLUQ)	06	100 000 \$	60 000 \$
TV5 Québec Canada	06	100 000 \$	60 000 \$
Total	S. O.	4 952 181 \$	1 944 466 \$
Total des versements faits en 2018-2019 relativement aux projets autorisés en 2017-2018	S. O.	S. O.	761 305 \$
Total des versements faits en 2018-2019	S. O.	S. O.	2 705 771 \$

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

Programme de soutien aux partenariats en francisation

En 2017, l'Office a mis en place le Programme de soutien aux partenariats en francisation 2017-2021. S'adressant aux organisations qui assurent un leadership ou qui jouent un rôle-conseil auprès d'une clientèle déterminée, le programme a pour objectif de renforcer l'engagement des acteurs de leur milieu à contribuer à la vitalité du français.

Doté d'une enveloppe annuelle de 275 000 \$, ce programme soutient des projets qui ont un coût de réalisation maximal de 40 000 \$.

Tableau récapitulatif de l'aide financière accordée au 31 mars 2019 dans le Programme de soutien aux partenariats en francisation

Nom du demandeur	Région	Subvention accordée en 2018 2019	Somme versée en 2018 2019
Alliance Éventuelle	06	950 \$	950 \$
Association Québec-France-Sherbrooke-Estrie	05	17 000 \$	8 500 \$
Cégep André-Laurendeau	06	950 \$	950 \$
Centre collégial de développement de matériel didactique	06	500 \$	500 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	35 000 \$	35 000 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fédération des chambres de commerce du Québec	06	40 000 \$	0 \$
Fondation pour la langue française	06	40 000 \$	40 000 \$
Fondation pour la langue française	06	40 000 \$	40 000 \$
Mouvement Québec français	06	40 000 \$	0 \$
Réseau Action TI	06	40 000 \$	40 000 \$
Réseau Action TI	06	20 000 \$	20 000 \$
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue	08	950 \$	950 \$
Total	S. O.	355 350 \$	186 850 \$
Total des versements faits en 2018-2019 relativement aux projets autorisés en 2017-2018	S. O.	S. O.	85 400 \$
Total des versements faits en 2018-2019	S. O.	S. O.	272 250 \$

ANNEXE III : CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE⁴⁰

Loi sur le ministère du Conseil exécutif

(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

Discrétion

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

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

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

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

⁴⁰ Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2018-2019.

Relations avec le public

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

Neutralité

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

Conflits d'intérêts

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

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

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

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

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

ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

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

12. La ou le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. La ou le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

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

14. La ou le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour elle-même ou lui-même ou pour un tiers.
15. La ou le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune autre forme de contribution financière ne peuvent être accordés par l'Office à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas de la présidente-directrice générale ou du président-directeur général, de la rémunération à laquelle elle ou il a droit dans le cadre de ses fonctions.

De même, les présidentes ou présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la Charte⁴¹.

Activités politiques

17. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office doit informer la ou le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale.
18. La présidente-directrice générale ou le président-directeur général de l'Office qui veut se porter candidate ou candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

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

⁴¹ Au moment de l'adoption du présent code, le décret 125-2003 du 12 février 2003 prévoyait des honoraires pour les deux comités.

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

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

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

Mesures d'application

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

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

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

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

N° de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

ANNEXE IV : CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE⁴²

Loi sur le ministère du Conseil exécutif

(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

Objet et champ d'application

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

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

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

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

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

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

Discrétion

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

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

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

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

⁴² Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2018-2019.

Relations avec le public

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

Neutralité

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

Conflits d'intérêts

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

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

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

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

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

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

12. La ou le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
13. La ou le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

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

14. La ou le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour elle-même ou lui-même ou pour un tiers.
15. La ou le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas de la présidente ou du président, de la rémunération à laquelle elle ou il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. La présidente ou le président doit informer la ou le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale.
18. La présidente ou le président qui veut se porter candidate ou candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

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

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

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

Mesures d'application

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

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

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

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

N° de résolution : 289.7.1

Date : 13 mai 2016

