

Rapport annuel de gestion
2001-2002

Office de la langue française

Rapport annuel de gestion
2001-2002

Office de la langue française

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office de la langue française

125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : (514) 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : (514) 873-3488
Site Internet : www.olf.gouv.qc.ca
Courriel : info@olf.gouv.qc.ca

Cette édition a été produite par
L'Office de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Dépôt légal — 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-19500-4
ISSN : 0707-1795

© Gouvernement du Québec

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma haute considération.

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,

Diane Lemieux
Québec, juin 2002

Madame Diane Lemieux
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002.

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

La présidente,

Nicole RENÉ
Montréal, juin 2002

Table des matières

Déclaration de la présidente	XI
Rapport de la vérification interne	XIII

Première partie

L'Office de la langue française	1
--	----------

Mission	1
Contextes	2
Mandats, clientèles et axes d'intervention	2
Services, outils, et publications	3
Organisation	3
Corps administratif	4
Direction de la francisation	4
Direction des services linguistiques	4
Direction de l'information et de l'administration	4
Organigramme	5
Ressources humaines	5
Développement des ressources humaines	5
Dotation et mobilité	6
Relève	6
Programme d'aide aux employés	7
Reconnaissance du travail et climat de travail	7
Ressources financières	7
Ressources matérielles	8
Ressources informationnelles	8
Technologies de l'information	8
Ressources documentaires	10

Deuxième partie

Cadre de gestion	11
-----------------------------------	-----------

Nouvelle philosophie de gestion	11
Valeurs organisationnelles de l'Office de la langue française	12
Orientations stratégiques	13
Suivi de gestion	13
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office	14

Troisième partie	
Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du plan stratégique	17
Orientation stratégique 1	17
Objectif 1.	17
Objectif 2.	19
Objectif 3.	20
Objectif 4.	21
Orientation stratégique 2	22
Objectif 5.	22
Objectif 6.	22
Objectif 7.	23
Objectif 8.	24
Orientation stratégique 3	25
Objectif 9.	25
Orientation stratégique 4	27
Objectif 10.	27
Objectif 11.	29
Quatrième partie	
Déclaration de services aux citoyens	31
Réalisations de l'Office de la langue française	31
Cinquième partie	
Application des obligations législatives ou gouvernementales	33
Politique linguistique de l'Office de la langue française	33
Accès à l'égalité	34
Protection des renseignements personnels.	34
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.	35
Traitement des plaintes	35
Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français des membres des ordres professionnels.	37
Engagement envers la Francophonie.	38
Annexes	41
Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office de la langue française	41
Prévisions du plan de dépenses	45

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2001-2002 de l'Office de la langue française vise à :

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

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation qui existait le 31 mars 2002.

La présidente,

Nicole RENÉ
Montréal, juin 2002

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame la Présidente,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qui a été confié au Service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office de la langue française, nous avons examiné le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2002. Notre examen a consisté à nous assurer que les résultats présentés par rapport aux objectifs du Plan stratégique sont cohérents et corroborés par d'autres sources (par exemple, le tableau de bord et autres documents) et à fournir des commentaires aux responsables.

Nous sommes en mesure de conclure que les résultats présentés ainsi que les explications connexes du Rapport annuel de gestion 2001-2002 de l'Office nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, nos salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires,

Pierre Bouchard
Montréal, mai 2002

Office de la langue française

1.1 Mission

L'Office de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Conformément à l'article 100 de la Charte, l'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et de veiller à ce que le français soit la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.

En vertu de la loi, il a la responsabilité de s'assurer de la généralisation de l'usage du français et d'adopter une politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique. Pour ce faire, il établit des politiques afin de baliser l'usage ainsi que des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques. De plus, il normalise et diffuse les termes et expressions qu'il approuve et institue des commissions linguistiques auprès des ministères et organismes. Il doit, aussi, approuver les programmes de francisation élaborés par les entreprises, suivre leur application et délivrer des certificats de francisation. Il lui incombe aussi de s'assurer de la généralisation de l'usage du français dans les ministères et organismes gouvernementaux ainsi que dans les organismes faisant partie des réseaux, soit les établissements du réseau des services sociaux et de santé, les organismes municipaux et scolaires. Pour leur permettre d'atteindre cet objectif, l'Office les accompagne dans l'adoption et l'application d'une politique linguistique.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats à l'admission aux ordres professionnels, à exercer sur demande un rôle de médiateur concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste [responsabilité qu'il exerce depuis le 18 juin 2001, date de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Charte de la langue française (L.Q. 2000, ch. 57, sanctionnée le 20 décembre 2000)], à reconnaître les sièges sociaux et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux des divers organismes internationaux et il gère des ententes de coopération dans le domaine technolinguistique, sociolinguistique, linguistique et terminologique.

1.2 Contextes

L'Office de la langue française doit accomplir sa mission dans le contexte externe présenté dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004. Rappelons simplement que l'action de l'Office doit être menée en tenant compte d'une multitude de déterminants dont certains doivent être mis en évidence. Parmi ceux-là, il y a évidemment les conséquences inhérentes aux changements démographiques qui affectent le Québec, notamment « le fait que l'anglais fait directement concurrence au français auprès des allophones » et le fait que « l'usage du français dans le secteur du travail demeure le plus faible par rapport aux autres domaines d'intervention de la Charte. » Il y a également « les forces dominantes du marché linguistique » qui favorisent l'anglais au détriment du droit de travailler en français, et ce, plus particulièrement dans un contexte de mondialisation des économies et d'introduction massive des technologies de l'information et des communications. Il faut aussi composer avec une société de plus en plus pluraliste et ouverte, ce qui oblige l'Office à « offrir des outils et des services de plus en plus performants et de mieux en mieux adaptés aux besoins des usagers. » Enfin, il faut s'attendre à ce que le rapport de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec ait des suites pour l'organisme, que ce soit sur le plan organisationnel (fusion des organismes) ou à propos des stratégies de francisation et de développement de l'instrumentation linguistique.

Le contexte interne de l'organisme diffère peu de ce que l'on trouve dans le Plan stratégique en matière linguistique 2001-2004, si ce n'est que certaines mesures administratives ont été prises pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme et pour renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi de la francisation, ainsi qu'à l'élaboration et au maintien des banques de données informatiques à caractère linguistique.

1.3 Mandats, clientèles et axes d'intervention

L'Office doit s'acquitter de plusieurs mandats que l'on peut résumer de la façon suivante :

- 1) Assurer la francisation des milieux de travail et contribuer à l'intégration linguistique des immigrants dans ces milieux de travail ;
- 2) Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec ;
- 3) Faire la promotion de la Charte de la langue française, plus particulièrement en ce qui concerne la protection du droit des consommateurs pour qu'ils aient accès à des produits et des services en français.

Les clientèles visées par les actions de l'Office sont :

- 1) les entreprises et l'Administration ;

L'Office doit y faire le suivi du processus de francisation, ainsi que de leur situation linguistique afin d'être en mesure d'adopter ou de recommander les actions appropriées.

- 2) le personnel de direction, les professeurs et les étudiants des milieux de formation professionnelle et technique ;

L'Office doit se donner les moyens d'amener toutes ces personnes à utiliser les outils informatiques qui existent en français.

- 3) les Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique ;

L'Office doit répondre aux besoins terminologiques de cette clientèle.

- 4) les grands acheteurs, les distributeurs et les fabricants.

L'Office doit développer une approche systémique et intervenir de façon plus énergique auprès de ces clientèles, afin que les consommateurs soient informés et servis en français.

1.4 Services, outils et publications

L'Office de la langue française réalise les mandats qui lui ont été confiés en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des renseignements sur la Charte de la langue française diffusés par son service de renseignements généraux ainsi que dans son site Internet ;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (T.I.) ;
- des outils et des services terminologiques et linguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, le Téléphone linguistique, les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet ;
- des publications dont *Le français au bureau*, des ouvrages terminologiques et *Terminogramme* ;
- des services de bibliothèques où sa collection est mise à la disposition des différentes clientèles ;
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats aux ordres professionnels.

1.5 Organisation

L'Office de la langue française existe en vertu de l'article 100 de la Charte de la langue française. Il est formé de sept membres, dont la présidente de l'organisme. Ces membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration ainsi que la normalisation et la recommandation linguistiques et terminologiques. Par ailleurs, les membres de l'Office de la langue française ont adopté un code d'éthique et de déontologie conformément à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif. Ce code est reproduit à l'annexe I de ce rapport.

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de trois directions: la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques et la Direction de l'information et de l'administration.

1.6.1 Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour mandat d'assurer la francisation des milieux de travail, notamment les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, ainsi que les ministères et les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions dans les technologies de l'information. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 (ceux qui fournissent des services à une population en majorité non francophone), elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales.

1.6.2 Direction des services linguistiques (DSL)

Le rôle de cette direction est de mener la recherche linguistique et terminologique et d'élaborer les outils et les services linguistiques et terminologiques nécessaires à l'implantation du français. Elle est notamment responsable de la gestion et de la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique*. La DSL est aussi responsable de la description des travaux à réaliser, de l'évaluation des projets soumis en ce qui concerne la production et la diffusion du *Grand dictionnaire terminologique*. Elle est chargée de la préparation des dossiers nécessaires à l'officialisation linguistique et terminologique, c'est-à-dire pour la normalisation ou la recommandation des termes et expressions à privilégier dans l'usage, ainsi que de l'assistance terminologique en vue de promouvoir l'utilisation et la qualité du français auprès des différents publics définis par la Charte. L'ensemble de ses activités visent l'élaboration et l'explication d'une norme de référence.

1.6.3 Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques. La DIA réalise également des études et des recherches visant à évaluer les programmes d'activité ainsi que les services et les outils offerts par l'Office. Elle assure la gestion de deux bibliothèques, qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux autres chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme. La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informatiques. Elle élabore et implante divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration de l'examen de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du

développement et de l'implantation des systèmes d'information. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres de l'Office, à la Commission de protection de la langue française et à la Commission de toponymie.

1.7 Organigramme

On trouvera à la fin du document l'organigramme de l'Office de la langue française.

1.8 Ressources humaines

Au 31 mars 2002, l'effectif budgété de l'Office de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 224 postes comme le montre le tableau suivant.

EFFECTIF PAR DIRECTIONS ET PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2002 *

Direction	Hors cadre	Personnel cadre	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente	1				1	2
Direction de la francisation		4	62	1	18 **	85
Direction des services linguistiques		3	33	2	5	43
Direction de l'information et de l'administration		4	29	26	14	73
Commission de toponymie	1	1	11	5	3	21
TOTAL	2	12	135	34	41	224

* Y compris la Commission de toponymie

** 5 postes à temps partiel

1.8.1 Développement des ressources humaines

L'Office de la langue française mise sur le développement de ses ressources humaines. Ainsi, pour la sixième année d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'année civile 2001, l'Office et la Commission de toponymie ont consacré 342 710 \$ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 3,1 % de la masse salariale.

La formation a été axée principalement sur l'initiation au travail du nouveau personnel, le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. De

1 La Commission de toponymie du Québec produit aussi un rapport annuel de gestion.

plus, l'Office a terminé la mise en œuvre d'un vaste programme de mise à jour des connaissances en français écrit offert à l'ensemble du personnel. Au cours de l'année 2000-2001, une entente avait été signée avec Télé-Université en vue d'offrir au personnel un Programme de perfectionnement en français composé de cinq modules d'une durée d'une journée portant principalement sur la grammaire, la syntaxe et l'orthographe. L'inscription à cette activité était facultative, et le personnel de la Direction de la francisation ainsi que celui de la Direction des services linguistiques ont reçu cette formation au cours de l'exercice 2000-2001. En 2001-2002, ce même programme a été offert au personnel de la Direction de l'information et de l'administration.

La phase II du Programme de perfectionnement en français consistait en des séances de formation en rédaction administrative et en rédaction de comptes rendus qui ont représenté 53 jours-personnes.

L'Office a poursuivi l'exercice d'élaboration de profils de compétence commencé il y a deux ans, et un profil de compétence a été établi pour l'emploi d'analyste en informatique.

1.8.2 Dotation et mobilité

Il y a 19 personnes qui ont quitté l'Office au cours de l'exercice, soit pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou organisme, soit pour prendre leur retraite. Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, tous les postes vacants ont été offerts dans un premier temps au personnel de l'Office, et six postes ont été pourvus par des mouvements de personnel à l'interne. Quant aux autres postes, ils ont été pourvus soit à l'aide de mutation de personnes en provenance d'autres ministères ou organismes, soit à l'aide du recrutement.

De façon à assurer le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs et à se conformer aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel occasionnel, le Service de l'administration a tenu six concours de recrutement qui ont attiré plus de 5000 candidatures. L'Office a également participé au Programme de mentorat du Secrétariat du Conseil du trésor en embauchant un diplômé collégial comme technicien en informatique. Il a de plus reçu six étudiants stagiaires en provenance de différents programmes de stages à l'intention des étudiants.

1.8.3 Relève

Étant donné qu'un nombre important d'employés prendront leur retraite au cours des trois prochaines années, l'Office a mis en application deux programmes internes de relève, un visant à remplacer le personnel d'encadrement et un autre, le personnel professionnel et fonctionnaire.

En ce qui a trait au Programme de relève du personnel d'encadrement, l'Office a retenu quatre candidats dont trois seront affectés à des postes de cadre supérieur IV au cours de l'année 2002-2003.

Quant au Programme de relève visant à remplacer le personnel professionnel et fonctionnaire, il a permis à l'Office d'affecter cinq fonctionnaires qui avaient les qualités nécessaires à des postes de niveau supérieur au leur pour une année. Trois autres affectations sont prévues au début de l'année 2002-2003.

1.8.4 Programme d'aide aux employés

L'Office a prolongé le contrat conclu avec un consultant dans le cadre du Programme d'aide aux employés, et quatre personnes ont eu recours à ses services.

1.8.5 Reconnaissance du travail et climat de travail

De façon à assurer la reconnaissance du travail de son personnel, l'Office a retenu les services d'une consultante qui a animé trois rencontres de sensibilisation auprès de son personnel d'encadrement. Ces rencontres avaient pour but notamment de développer chez le personnel d'encadrement des styles de gestion favorisant la reconnaissance du personnel.

Parallèlement à cette activité, l'Office a réalisé un sondage auprès de son personnel de façon à évaluer sa performance en matière de gestion humaine. Ce sondage, auquel près de 91 % du personnel a répondu, a révélé un taux de satisfaction global de 73 %. Le sondage a porté sur sept facteurs, et chaque unité administrative a élaboré un plan d'action ayant pour but d'améliorer sa performance en regard du facteur le plus faible à l'intérieur de son unité. L'Office a l'intention d'administrer ce sondage annuellement de façon à améliorer la gestion du personnel.

1.9 Ressources financières

Dans le domaine des ressources financières, on a procédé, pour l'ensemble du personnel, à un rajustement du remboursement des frais de déplacement pour la période allant du 1^{er} janvier 2000 au 30 juin 2001.

Le tableau suivant fait état du budget et des dépenses pour l'année 2001-2002. L'année financière s'est terminée avec un surplus de 199,26 \$ en crédits périmés. Au cours de l'année, l'Office a reçu des crédits supplémentaires de :

- ◆ 1 049 380 \$ du Secrétariat à la politique linguistique pour réaliser diverses activités visant à promouvoir le français auprès des petites et moyennes entreprises ;
- ◆ 38 500 \$ du ministère de l'Industrie et du Commerce afin d'embaucher des étudiants et des stagiaires ;
- ◆ 4 650 \$ du Secrétariat du Conseil du trésor permettant l'application du Programme de mentorat ;
- ◆ 39 000 \$ de la Commission de protection de la langue française à consacrer à quelques activités de la Francofête 2002 ;
- ◆ 50 000 \$ du Fonds de l'autoroute de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor pour le Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel).

1.10 Ressources matérielles

L'Office a mis en place un mécanisme d'achat par carte de crédit qui facilitera grandement les acquisitions. Quelques personnes désignées seront détentrices d'une carte de crédit, et le responsable de l'approvisionnement effectuera le suivi des achats grâce à un accès informatique relié directement à la banque émettrice.

Les bureaux de l'Office situés au 200, chemin Sainte-Foy à Québec feront l'objet d'un déménagement à l'automne 2002 à la demande de la Société immobilière du Québec. Divers travaux préparatoires à ce déménagement ont été réalisés.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES DE L'EXERCICE 2001-2002

Catégories	Budget*		Dépenses
	Original	Modifié	
Rémunération	11 846 400,00	12 441 793,00	12 441 783,98
Fonctionnement	3 843 700,00	4 146 538,00	4 146 523,02
Capital - Matériel et équipement	91 000,00	374 299,00	374 298,74
Subventions aux centrales syndicales	225 000,00	225 000,00	225 000,00
Autres subventions	18 800,00	18 800,00	18 625,00
Total	16 024 900,00	17 206 430,00	17 206 230,74
Amortissement	400 000,00	400 000,00	386 766,23

* Inclut la Commission de toponymie

1.11 Ressources informationnelles

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

1.11.1 Technologies de l'information

À l'Office de la langue française, l'organisation du travail est soutenue, en grande partie, par des systèmes informatiques. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système SDFT permet aux conseillers de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de contrôle.

Quant à la production terminologique et documentaire, elle est entièrement soutenue par un système d'alimentation et de mise à jour intégré de la Banque de terminologie du Québec (SAMI) qui facilite la saisie et la mise à jour des données destinées à être diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique*. Deux systèmes de rétroaction permettent d'orienter les travaux terminologiques : le premier fournit des données sur les domaines et les fiches les

plus lues et le second offre une assistance terminologique qui permet de déterminer les ajouts, les corrections et les mises à jour à faire en vue d'enrichir le GDT. En ce qui concerne la production de données documentaires, deux autres systèmes soutiennent le recensement et le catalogage de documents terminologiques imprimés et de données terminologiques diffusées dans Internet. Cette production documentaire est diffusée dans le site Web de l'Office.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système AEF (administration des examens de français).

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office de la langue française, qui informe la population sur les dispositions de la Charte ainsi que sur les services, les outils et les publications que l'Office met à la disposition de ses clientèles, fait partie des sites Web de l'Administration publique les plus fréquentés. *Le grand dictionnaire terminologique*, qui offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe, est également un produit vedette (2,5 millions de recherches en mars 2002) issu des technologies de l'information.

Plus récemment l'Office vient de mettre en ligne une banque de dépannage linguistique (BDL), un système qui propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations.

Enfin, l'Office est à mettre au point une banque de données terminologiques à portée multilingue, la BTML. Grâce à la technologie développée pour ce projet, l'Office compte renouveler l'ensemble des systèmes de production et de diffusion terminologique.

L'Office de la langue française offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information dont les résultats sont publiés sous les appellations **PIF** et **Bétel** dans le site Web de l'Office. **PIF** est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français et **Bétel** est un programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels. Le programme Bétel a également servi à mettre au point un outil technolinguistique (OTL) capable d'examiner plus de 60 paramètres technolinguistiques et de les rendre conformes à ceux en usage au Québec. Il est possible de se procurer cet outil gratuitement en le téléchargeant à partir du site Web de l'Office.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé (plus de 220 micro-ordinateurs et de serveurs), d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet.

1.11.2 Ressources documentaires

L'Office de la langue française permet à ses différentes clientèles externes de consulter ses collections. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel, l'Office de la langue française s'est aussi donné comme objectif d'assurer annuellement le service à 1300 usagers externes. Cet objectif a été atteint, et ce, malgré le fait qu'au cours du dernier exercice, le service à la bibliothèque de Québec n'ait été offert que sur rendez-vous. La clientèle externe des bibliothèques de l'Office est composée d'utilisateurs de différentes provenances : entreprises (21 %), pigistes (20 %), étudiants (34 %), ministères et organismes (11 %) et autres (14 %).

**Fréquentation des bibliothèques selon le type d'utilisateurs
(1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002)**

Exercice	2000-2001	2001-2002
Utilisateurs		
De l'Office	11,321	11,231
De l'extérieur	1,452	1,343
Total	12,773	12,574

Pour répondre aux besoins de ces utilisateurs et utilisatrices, l'Office a acquis 1073 documents terminologiques ou paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 116 périodiques.

Cadre de gestion

2.1 Vers une nouvelle philosophie de gestion

L'État québécois s'est engagé dans la modernisation de sa gestion publique, mettant à contribution les ministères et organismes gouvernementaux. Au cœur de cette modernisation, il y a la Loi sur l'administration publique qui est entrée en vigueur le 30 mai 2000.

Cette loi fixe l'offre de services aux citoyens comme la raison d'être de l'Administration québécoise. Elle précise aussi que les ministères et organismes doivent établir une planification pluriannuelle. Elle prévoit l'utilisation optimale des ressources et encadre la reddition de comptes.

C'est dans ce contexte que l'Office de la langue française a établi son plan stratégique pour les années 2001 à 2004. Il a arrêté des orientations stratégiques, des objectifs et des axes d'intervention. Il s'est de plus fixé des indicateurs de performance pour mesurer le degré d'atteinte des résultats. Ce plan stratégique, qui a été intégré à un document plus global qui porte sur l'ensemble des organismes institués par la Charte de la langue française, a été déposé à l'Assemblée nationale, comme la loi l'exige, par la ministre responsable de l'application de la Charte au début de l'exercice 2001-2002.

La Loi sur l'administration publique prescrit aussi qu'un organisme qui fournit directement des services à la population et aux entreprises doit adopter une déclaration de services contenant des objectifs quant à la quantité et à la qualité des services offerts et la rendre publique.

La déclaration de services de l'Office décrit brièvement les principaux services et produits, dont des publications ainsi que des outils linguistiques, terminologiques et technolinguistiques offerts à la population ainsi qu'aux entreprises et précise les engagements pris quant à la qualité des services. Les principes de professionnalisme, de courtoisie, d'équité de traitement, de clarté et de simplicité sont au centre de la philosophie de gestion de services aux citoyens. En font aussi partie, le respect de la confidentialité des communications et des renseignements nominatifs et la rapidité d'exécution.

L'Office de la langue française a toujours eu le souci d'améliorer ses services en fonction des ressources humaines, financières et matérielles mises à sa disposition. Depuis plusieurs années, il est à l'écoute des citoyens et, plus particulièrement, de ses publics cibles. Il effectue régulièrement des études pour connaître le taux de satisfaction de ceux-ci. Il vise ainsi à parfaire sans cesse ses services et ses produits et à répondre à l'engagement d'offrir aux citoyens du Québec des services et des produits de qualité qui répondent à leurs besoins.

Dans un souci de transparence, l'Office est aussi ouvert à tout commentaire, toute critique, opinion ou plainte de la part des citoyens quant à la qualité de ses services ou à la rapidité d'exécution de son personnel.

La déclaration de services de l'Office est diffusée sur son site Internet (www.olf.gouv.qc.ca). Il est également possible de l'obtenir en se présentant aux bureaux de l'Office ou d'en faire la demande au téléphone ou par écrit.

2.2 Valeurs organisationnelles de l'Office

Afin d'assumer pleinement son rôle, l'Office de la langue française a adopté une philosophie de gestion orientée vers la recherche de la qualité des services à rendre, en s'appuyant sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance de son personnel. Ainsi, afin de mettre à contribution de façon créative et intelligente ses ressources humaines, l'Office adhère aux valeurs suivantes :

À l'endroit de sa clientèle :

- Toutes les activités de l'Office doivent trouver leur justification dans la production de services directs à sa clientèle.
- L'Office vise la production de services de qualité au moindre coût.
- L'Office considère que chaque membre de l'organisme doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir ce niveau de qualité.

À l'endroit de ses ressources humaines :

- L'Office considère son personnel comme la ressource-clé de l'organisme.
- L'Office estime qu'il atteint ses objectifs grâce à son personnel.
- L'Office favorise la polyvalence et la souplesse de son personnel.
- L'Office considère les membres de son personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

En ce qui concerne sa gestion :

- L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur ses gestionnaires pour le mettre en application. Il favorise du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
- L'Office croit que les gestionnaires doivent favoriser le changement.
- L'Office reconnaît la responsabilité et l'autorité des gestionnaires dans leur champ d'activité propre. Il reconnaît de plus la responsabilité de ses gestionnaires à mobiliser le personnel placé sous leur autorité ainsi qu'à le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
- L'Office estime qu'un climat de confiance et de respect est essentiel dans les communications entre les divers paliers.

- L'Office valorise, en ce sens, la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.
- L'Office adhère aux principes d'une saine gestion axée sur l'équité, la confiance, le respect, la transparence, la participation de son personnel au processus de gestion et la mise en place de mesures de contrôle adéquates.
- L'Office s'assure que son personnel participe à la poursuite des objectifs fondamentaux de l'organisme et évolue dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et habiletés et qui lui permet d'offrir des services de grande qualité dont il peut être fier.

2.3 Orientations stratégiques

Pour 2001-2004, les orientations stratégiques de l'Office de la langue française sont les suivantes :

1. Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.
2. Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés prioritairement dans les milieux de travail.
3. Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des biens de consommation et dans les services.
4. Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi et l'évolution de la situation linguistique québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait au domaine du travail et à la participation des immigrants à la vie collective en français.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation d'un certain nombre d'indicateurs de gestion en vue d'en arriver à une gestion par résultats. L'ensemble de ces indicateurs constitue le tableau de bord utilisé par la direction de l'organisme pour exercer un suivi rigoureux de ses activités. Plus particulièrement, à l'aide de ce tableau de bord, il est possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, les activités de traitement des plaintes confiées à l'Office, les activités de production terminologique et d'assistance linguistique et terminologique, les activités relatives à l'administration de l'examen de français destiné aux candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels, les activités relatives aux demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, ainsi que les activités de recherche permettant d'observer l'évolution de la situation linguistique au Québec.

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

La direction de l'Office a confié depuis quelques années à son Service de la recherche le mandat de procéder à l'évaluation de ses programmes ainsi que des outils et des services qu'il offre. Ainsi, c'est dans ce contexte que le service, composé de trois agents de recherche, s'est donné comme objectif de réaliser au moins deux évaluations par exercice, et ce, en tenant compte des autres études dont il sera question plus loin [voir orientation stratégique 4].

Ainsi, au cours du présent exercice, il a pu terminer deux évaluations amorcées durant l'exercice précédent. D'abord, il a complété le bilan des actions menées par l'Office durant les quarante dernières années en matière de langue française. Ce bilan a permis, entre autres choses, de faire ressortir le rôle attribué à l'Office en la matière, de déterminer les publications et les services offerts par l'Office que l'on a tendance à privilégier et, enfin, de fournir dans une certaine mesure des éléments d'information permettant de revoir les actions de l'organisme. Cette étude a été menée auprès de la population en général, de membres du personnel d'encadrement et de professionnels de la fonction publique québécoise, de dirigeants de PME, de membres de comités de francisation de grandes entreprises, de représentants du milieu journalistique, de langagiers et de concepteurs-rédacteurs publicitaires. Les données recueillies ont été utilisées pour la production d'un article qui a été publié dans le numéro 101-102 de *Terminogramme* sous le titre *L'impact des actions de l'Office de la langue française sur les usages linguistiques publics*.

Outre cette évaluation générale des actions de l'Office, le Service de la recherche a aussi terminé l'évaluation du service de consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, service téléphonique tarifié offert par l'Office. Ainsi, la direction de l'organisme souhaitait trouver les raisons de la diminution du nombre d'appels, évaluer les besoins des usagers, mesurer le degré de satisfaction des usagers et déterminer si la diffusion gratuite du GDT dans Internet a des effets sur les habitudes de consultation. La diminution du nombre d'appels serait attribuable à la variation des besoins, déterminés par les activités professionnelles, et au recours à d'autres ressources, dont le GDT. Les informateurs se sont dits, en très grande majorité, satisfaits de la qualité du service offert. Par contre, on a aussi fait le constat que le service est parfois difficile à joindre, puisque 35 % des répondants n'ont pas obtenu la communication avec un terminologue à leur première tentative.

En plus, le Service de la recherche a travaillé à quatre autres évaluations. D'abord, il a procédé à l'évaluation des prix Jacques-Bouchard, prix décernés par l'Office pour souligner la qualité du français en création publicitaire au Québec. La direction de l'organisme souhaitait en effet évaluer le degré d'appréciation de ces prix, mesurer l'intérêt à y prendre part et proposer des améliorations. Elle cherchait également à expliquer la diminution du nombre de participants lors du dernier concours, celui de l'exercice 2000-2001. Des données recueillies, il ressort que, de façon générale, les personnes qui connaissent ces prix apprécient grandement ce concours : 77 % des répondants pensent qu'il est avantageux d'y participer et 87 %, de gagner. Enfin, 62 % des répondants recommanderaient à un collègue d'une autre agence de poser sa candidature aux prix Jacques-Bouchard.

Le Service de la recherche a aussi eu à évaluer le degré d'activité des comités de francisation actuels, à tracer un portrait de leur fonctionnement, à préciser leur influence, à vérifier la satisfaction des membres quant au fonctionnement de leur comité, à recueillir les perceptions de ces derniers relativement à l'impact du comité sur la francisation des grandes entreprises et à établir leurs attentes par rapport à l'Office. Les analyses des données sont en cours, et un rapport d'analyse sera produit au début de l'exercice 2002-2003.

Dans le but de permettre à l'Office, conformément à l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de faire le point sur le fonctionnement des comités permanents, le mandat d'évaluer le fonctionnement de ces comités permanents a aussi été confié au Service de la recherche. Il en ressort que selon 91,8 % des mandataires interrogés, il y a au sein de leur organisation un comité permanent qui supervise l'application d'une politique linguistique approuvée conformément à la politique gouvernementale et que trois de ces comités sur quatre (74,6 %) relèvent du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme, comme le prévoit la politique gouvernementale. Enfin, 83,6 % des ministères et organismes ayant un comité permanent affirment faire état, conformément à l'article 29 de la politique gouvernementale, de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel. L'ensemble de ces résultats sont présentés dans la note de recherche intitulée *Le fonctionnement des comités permanents responsables de l'élaboration et de l'application de la politique linguistique dans les ministères et organismes. Bilan de situation*.

Enfin, l'Office de la langue française a mené une importante campagne d'information intitulée *J'achète en français* au cours de l'exercice 2001-2002. Lors de cette campagne, l'Office voulait interpeller les consommateurs pour les encourager à exercer leurs droits linguistiques relativement aux biens de consommation. Dans ce contexte, l'Office a voulu d'abord déterminer des profils de consommateurs d'expression française, selon leur niveau de connaissance de la Charte de la langue française, selon leurs attitudes par rapport à des biens de consommation qui ne sont pas en français et selon leur prédisposition à faire respecter leurs droits à titre de consommateurs. Ensuite, il a souhaité que soient validées, auprès des consommateurs, les propositions de messages télévisés conçues par une agence de publicité, afin de ne retenir que le ou les messages suscitant le plus d'intérêt. Enfin, il a demandé que l'on évalue l'impact de la campagne. Pour déterminer les profils, on a invité 2862 francophones à répondre à neuf questions inscrites dans un sondage multiclient effectué au cours de l'été 2001. La validation des propositions de messages télévisés a été réalisée à l'aide de six entrevues de groupe qui ont permis aux concepteurs des messages de retenir comme thème de la publicité, celui des mauvaises traductions. Enfin, à la suite de la publicité, une nouvelle collecte de données a été faite en vue de mesurer les retombées de la campagne. L'analyse de ces données est prévue pour le prochain exercice.

Enfin, la direction a confié trois mandats de vérification interne au Service de la recherche. Il s'agissait de faire le suivi de recommandations découlant d'évaluations antérieures, soit l'évaluation du Téléphone linguistique et celle de l'examen du programme de subventions aux centrales syndicales, d'évaluer la fiabilité de l'indicateur relatif au taux de certification des entreprises et enfin de valider les rapports annuels de l'Office et de la Commission de toponymie.

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française traite des orientations inscrites dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004, des objectifs visés et des résultats atteints, et ce, conformément aux prévisions du plan de dépenses reproduit à l'annexe II.

Orientation stratégique 1 : Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

Axe d'intervention – Assurer le suivi du processus de francisation dans les entreprises et l'Administration.

Objectif 1 Augmenter annuellement de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux.

Indicateur : Pourcentage d'entreprises qui obtiennent un certificat de francisation

Résultats L'objectif visant à augmenter de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français correspond à 173 entreprises. Au cours de l'exercice 2001-2002, c'est plutôt 246 entreprises qui ont reçu un certificat, soit une augmentation de 7 % par rapport au nombre d'entreprises certifiées au 31 mars 2001 comme le montre le tableau suivant.

**Pourcentage d'entreprises certifiées au cours d'un exercice
Ensemble du Québec, 1997-2002**

Année ^a	Entreprises		
	Total d'entreprises certifiées	Nouveaux certificats	Pourcentage d'entreprises certifiées au cours d'un exercice ^b
1997-1998	2941	126	4
1998-1999	3107	198	7
1999-2000	3243	168	5
2000-2001	3462	300	9
2001-2002	3497	246	7

a. Le 31 mars de l'exercice

b. Le pourcentage exprime le nombre d'entreprises ayant reçu un certificat de francisation au cours d'un exercice par rapport au nombre total d'entreprises certifiées.

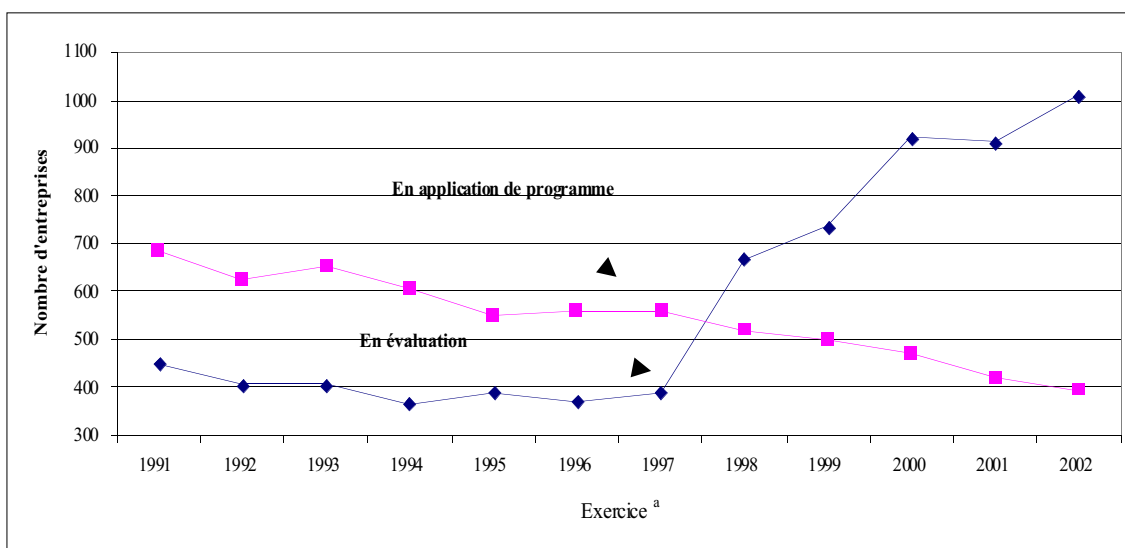
Dans le même tableau, on remarquera que l'augmentation du nombre total d'entreprises certifiées ne correspond pas au nombre de nouveaux certificats délivrés au cours de l'année 2001-2002, parce que plusieurs des entreprises certifiées au fil des ans ont disparu. En effet, certaines ont été dissoutes, d'autres ont fusionné ou, pour une raison ou pour une autre, d'autres entreprises ne sont plus actives. Ceci fait en sorte que, malgré une croissance appréciable du nombre de certificats délivrés, le nombre d'entreprises certifiées n'a au cours de l'exercice augmenté que de 35, passant de 3462 à 3497.

Par ailleurs, on remarquera aussi dans le graphique suivant une augmentation importante du nombre d'entreprises en évaluation qui depuis 1997 ne cesse de croître. Cette situation peut s'expliquer du fait qu'un suivi plus rigoureux des nouvelles entreprises est assuré à l'aide des données de l'Inspecteur général des institutions financières. En outre, la conjoncture économique actuelle favorise la création d'entreprises, mais aussi leur croissance : un plus grand nombre d'entreprises sont ainsi créées ou dépassent le seuil des 50 personnes. Il convient également de souligner une diminution importante du nombre d'entreprises en application de programme, ce qui découle du fait que plusieurs entreprises en programme ont pu être certifiées et que plusieurs nouvelles entreprises reçoivent un certificat sans programme.

Évolution du nombre d'entreprises en processus de francisation

Ensemble du Québec, 1991-2002 (31 mars 2002)

Pour les mêmes raisons, on peut observer dans le tableau suivant que le taux de certification a légèrement fléchi au cours de l'exercice, passant de 72,2 à 71,4 %, et ce, malgré le fait que l'objectif de certification ait été dépassé.



a. Le 31 mars de l'exercice

Nombre et pourcentage d'entreprises selon les étapes de certification
Ensemble du Québec, 1991 - 2002

Année ^a	Entreprises						Total
	En évaluation ^b		En application de programme		Certifiées ^c		
			Nbre	%			
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre
1991	449	10,5	684	16,0	3135	73,5	4268
1992	404	9,5	626	14,7	3229	75,8	4259
1993	405	9,4	651	15,1	3252	75,5	4308
1994	364	8,6	606	14,3	3264	77,1	4234
1995	389	9,1	549	12,8	3360	78,2	4298
1996	370	8,8	558	13,2	3298	78,0	4226
1997	389	9,6	561	13,8	3118	76,6	4068
1998	667	16,2	520	12,6	2941	71,2	4128
1999	735	16,9	497	11,5	3107	71,6	4339
2000	923	19,9	472	10,2	3243	69,9	4638
2001	912	19,0	421	8,8	3462	72,2	4795
2002	1011	20,6	394	8,0	3497	71,4	4902

a. Le 31 mars de l'exercice

b. Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (Renseignements généraux reçus), mais sans programme approuvé ou certificat de francisation délivré.

c. On y trouve également les entreprises certifiées de moins de 50 personnes, soit 706 entreprises.

Objectif 2 Régulariser la situation des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans en normalisant, sur une base annuelle, le déroulement du processus de francisation de 35 % des entreprises de cette catégorie.

Indicateur : Pourcentage des entreprises dont la situation a été régularisée

Résultats Au 1^{er} avril 2001, il y avait 205 entreprises en programme depuis plus de dix ans, leur programme ayant été approuvé avant le 31 mars 1991. Les efforts menés auprès de ces entreprises ont donné les résultats présentés au tableau suivant :

État d'avancement de la francisation dans les entreprises qui, au 31 mars 2001, étaient en programme depuis le 31 mars 1991
Ensemble du Québec (31 mars 2002)

	(N)	(%)	
Dossiers fermés			
Entreprises inactives	15	7,3	8,3
Entreprises dont le nombre d'employés est passé à moins de 50	2	1,0	
Dossiers régularisés			
Délivrance du certificat de francisation	28	13,7	29,4
Prolongation du programme de francisation	28	13,7	
Suspension de l'application de programme	4	2,0	
Autres dossiers			
Autres entreprises	128	62,3	62,3
Total (au 31 mars 2002)	205		

Il ressort de ce tableau que la situation de 37,7 % des entreprises a changé (N^{bre}:77), soit du fait qu'elles sont devenues inactives (7,3 %) ou qu'elles emploient moins de 50 personnes (1 %), soit du fait que leur dossier a été régularisé [au sens juridique du terme] (29,4 %), parce qu'on leur a délivré un certificat de francisation (13,7 %), parce qu'on leur a accordé une ultime prolongation de programme (13,7 %) ou parce qu'on a procédé au transfert du dossier à la Commission de protection de la langue française (2 %).

Commentaires L'objectif a été atteint, si l'on tient compte des 8,3 % d'entreprises où les dossiers ont été fermés en cours d'exercice. Il sera donc maintenu au premier rang des priorités de l'Office afin d'assurer une diminution constante des retards qu'accusent les entreprises de cette catégorie et d'empêcher celles qui ne sont pas en retard de le devenir avec le temps.

Objectif 3 Faire progresser la francisation des organismes de l'Administration qui ne sont pas certifiés en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver le programme de francisation dans le cas de 20 % de ces organismes annuellement.

Indicateur: Pourcentage d'organismes de l'Administration en évaluation le 1^{er} avril 2001 à qui l'Office a délivré un certificat ou dont il a approuvé un programme

Résultats Au 1^{er} avril 2001, il y avait 295 organismes de l'Administration en évaluation, soit 37 ministères et organismes, 69 organismes scolaires, 104 organismes municipaux et 85 organismes de santé et de services sociaux. Par ailleurs, à partir du tableau suivant, on constate qu'un certain nombre de ces organismes sont devenus inactifs au cours de l'exercice (N^{bre}: 23), et que, de ce fait, le nombre d'organismes actifs est passé à 272.

Les efforts menés auprès de ces organismes ont donné les résultats présentés au tableau suivant :

Pourcentage d'organismes de l'Administration en évaluation le 1^{er} avril 2001 à qui l'Office a délivré un certificat ou dont il a approuvé un programme

Ensemble du Québec, 31 mars 2002

	N ^{bre} d'organismes en évaluation (au 1 ^{er} avril 2001)	N ^{bre} d'organismes actifs (au 31 mars 2002)	Nombre d'organisme où il y a eu progrès	Pourcentage d'organismes où il y a eu progrès
Ministères et organismes gouvernementaux	37	32	4	12,5
Organismes scolaires	69	69	3	4,3
Organismes municipaux	104	88	26	29,5
Organismes de santé et de services sociaux	85	83	14	16,9
Total	295	272	47	17,3

Des 272 organismes actifs de l'Administration en évaluation le 1^{er} avril 2001, 40 ont été certifiés et 7 ont vu leur programme de francisation approuvé pour un total de 47.

Commentaires L'objectif consistait à faire progresser la francisation (en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver un programme de francisation) dans le cas des organismes de l'Administration en évaluation le 1^{er} avril 2001, dans certains cas depuis plusieurs années. Bien que la cible retenue (55) n'ait pas été atteinte (résultat de 47), il faut noter que 11 autres organismes dont l'ouverture du dossier est postérieure au 1^{er} avril 2001 ont également fait l'objet d'une approbation de programme ou de la délivrance d'un certificat de conformité.

Cet objectif doit être maintenu afin d'assurer une diminution constante des retards dans le processus de francisation des organismes de l'Administration.

Objectif 4 Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français.

Indicateur: Pourcentage de logiciels en français utilisés dans les milieux de la formation professionnelle et technique

Commentaires L'OLF ne dispose que de bien peu de données décrivant la situation de l'informatique dans les milieux de la formation professionnelle et technique. Les 2 études réalisées par l'OLF au collégial ont permis de noter une légère progression de l'utilisation des logiciels en langue française de 56 % en 1995 à 63 % en 1999.

Un plan d'action pour promouvoir l'utilisation des logiciels en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique a été élaboré au cours de l'hiver 2002. Il y est prévu de profiter du fait que les commissions scolaires doivent, depuis leur restructuration en commissions scolaires linguistiques, procéder de nouveau à l'analyse de leur situation linguistique pour compléter les données décrivant la situation de l'informatique dans le milieu de la formation professionnelle.

Pour le réseau collégial, il s'agira ensuite de cibler les logiciels qui sont les plus couramment utilisés en langue anglaise (et qui existent en version française) et promouvoir l'utilisation des versions françaises en intervenant auprès du ministère de l'Éducation, de la Fédération des cégeps.

Pour le réseau des commissions scolaires, le processus de francisation en cours a déjà commencé à produire ses effets (3 programmes de francisation sont en cours). Des interventions sont toutefois à prévoir auprès du ministère de l'Éducation, de la Fédération des commissions scolaires ainsi qu'auprès des fabricants et distributeurs de certains de ces logiciels.

Orientation stratégique 2: Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés.

Axe d'intervention – Donner libre accès dans le réseau Internet au Grand dictionnaire terminologique et à des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique.

Objectif 5 Enrichir *Le grand dictionnaire terminologique* de 5000 fiches nouvelles ou mises à jour par année en fonction des besoins exprimés par les usagers et des besoins prévus dans les T.I.

Indicateur: Nombre de nouvelles fiches ou de mises à jour produites chaque année

Résultats

Nombre de fiches nouvelles ou mises à jour au cours de l'exercice 2001-2002		
Objectif	Résultat	% d'atteinte de l'objectif
5000	6542	130,8

La cible à atteindre a été dépassée de plus de 30 %.

Objectif 6 Maintenir et augmenter le niveau de satisfaction des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* en ce qui concerne la pertinence et la qualité du contenu.

Cet objectif a été évalué de deux façons, soit à partir du pourcentage de réponses nulles obtenues lors de l'interrogation du GDT, soit à partir d'une mesure de la satisfaction de ses utilisateurs par rapport à la pertinence et à la qualité de son contenu.

Indicateur: Taux de réponses positives ou négatives par année

Résultats

Pourcentage de réponses nulles obtenues lors de l'interrogation du GDT Exercice 2001-2002		
Nombre de recherches	Nombre de réponses nulles*	% de réponses nulles
16 341 687	5 501 403	33,7

* Les réponses nulles comprennent également un certain nombre d'erreurs d'interrogation (environ 16 %).

Le tiers des recherches effectuées ont donné lieu à une réponse nulle. On ne peut cependant tirer de conclusions défavorables au GDT, car un nombre plus ou moins important de ces réponses nulles proviennent d'erreurs d'interrogation ou d'une certaine méconnaissance des techniques de recherche de la part des utilisateurs. Par ailleurs, une analyse plus approfondie du pourcentage de réponses nulles par domaines aidera l'Office à hiérarchiser les domaines à développer. Enfin, il est impossible d'établir s'il y a eu au fil des années maintien ou augmentation de ce taux de réponses nulles, car c'est la première fois que l'on établit une telle mesure.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits de la pertinence et de la qualité du contenu

Résultats Cette évaluation de la satisfaction des utilisateurs du GDT a été réalisée à partir d'un questionnaire auquel ces derniers ont été invités à répondre lors de recherches qu'ils ont faites entre le 20 février et le 21 mars 2002.

Pourcentage de répondants selon leur appréciation de la qualité des réponses obtenues dans le GDT

Appréciation de la qualité des réponses obtenues*	Pourcentage de répondants
Très satisfaisantes	67,9
Assez satisfaisantes	29,1
Peu satisfaisantes	1,7
Insatisfaisantes	1,3
Total	100 (N : 952)

* La question était posée de la façon suivante : « En général, diriez-vous que les réponses trouvées dans le GDT sont »

À partir de ces informations, il semble que la très grande majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire proposé (97 %) affirment que les réponses trouvées dans le GDT sont satisfaisantes, ce qui constitue une très bonne indication de la satisfaction des usagers envers le GDT.

Objectif 7 Répondre aux questions terminologiques des usagers québécois du *Grand dictionnaire terminologique* dans Internet selon l'offre de service d'@ssisterme.

Indicateur : Nombre de questions traitées

Résultats

Nombre de questions traitées au cours de l'exercice 2001-2002

Objectif	Résultat	% d'atteinte de l'objectif
2000	1994	99,7

On peut considérer que l'objectif a été atteint.

Indicateur : Pourcentage des questions traités par rapport aux questions prévues

Résultats Les données ne sont pas disponibles.

Cependant, l'Office a procédé à une évaluation de la satisfaction des personnes qui ont eu recours à @ssisterme. Cette évaluation a été réalisée à partir d'un bref questionnaire entre le 1^{er} décembre 2001 et le 31 mars 2002. Sur une possibilité de 869, 165 personnes ont répondu, soit un taux de réponse de 19 %.

Pourcentage de répondants selon leur appréciation de la qualité et de la pertinence des réponses obtenues par @ssisterme

	Appréciation	
	Qualité des réponses*	Pertinence des réponses**
Satisfaits	93,4	96,4
Insatisfaits	6,6	3,6
Total	100 N: 165	100 N: 165

* La question était posée de la façon suivante : « Êtes-vous satisfait de la qualité des données contenues dans la fiche qu'@ssisterme vous a envoyée ? »

** La question était posée de la façon suivante : « La fiche a-t-elle répondu adéquatement à votre question ? »

Ces résultats, même s'ils reposent sur un nombre très réduit de répondants, témoignent d'un très haut degré de satisfaction et corroborent ainsi des centaines de messages reçus depuis l'inauguration de ce service, le 13 septembre 2001.

Objectif 8 Répondre de façon satisfaisante à environ 10 000 questions linguistiques et terminologiques selon l'offre de service des consultations téléphoniques tarifées.

Indicateur : Nombre de questions traitées

Résultats

Nombre de questions linguistiques et terminologiques répondues au cours de l'exercice 2001-2002

Objectif	Résultats		% d'atteinte de l'objectif
	2000-2001	2001-2002	
10 000	7910	5719	57,2

Dès l'instauration de la tarification du service des consultations, le nombre de questions reçues est passé de 94 043 en 1995-1996 à 20 382 en 1996-1997. On observe, depuis, une diminution annuelle qui oscille entre 40 % et 25 %. Elle est de 27,7 % par rapport aux résultats obtenus en 2000-2001, le nombre de questions posées passant de 7910 à 5719.

Commentaires La tarification est le principal facteur qui explique cette situation. Par ailleurs, l'Office diffuse gratuitement dans Internet des produits terminologiques et linguistiques dont *Le grand dictionnaire terminologique* qui ont la faveur du public. On assiste donc à un déplacement des habitudes du marché linguistique.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en fonction de l'offre de service

Résultats Le Service de la recherche de l'Office a terminé au cours de l'exercice 2001-2002 l'évaluation du service de consultations linguistiques et terminologiques personnalisées. Il a déjà été question de cette évaluation à la section 2.5 de ce rapport. Mentionnons seulement que les informateurs ont affirmé connaître le service des consultations depuis plus de trois ans en moyenne et qu'ils se sont dits, en très grande majorité (> 90 %), satisfaits de la qualité du service offert. Et il est intéressant d'ajouter que 97 % des usagers consultés recommanderaient le service des consultations à des parents, amis ou collègues de travail.

Orientation stratégique 3: Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

Axe d'intervention: Développer une approche systémique et intervenir de façon plus énergique auprès des grands acheteurs, des distributeurs et des fabricants, afin que les consommateurs soient informés et servis en français.

Objectif 9 Intervenir auprès des fabricants et des distributeurs pour que les produits offerts au Québec respectent les droits des consommateurs francophones.

Indicateur: Degré de conformité aux exigences de la Charte des jeux et jouets électroniques, des produits informatiques et des appareils électroménagers

Commentaires Cette année, l'Office de la langue française, en collaboration avec la Commission de protection de la langue française, a poursuivi ses interventions auprès de l'Association des fournisseurs de l'industrie de la santé du Québec (AFISQ). À la suite d'activités de sensibilisation et d'information, notamment lors de l'assemblée générale de cette association, des progrès substantiels ont pu être accomplis pour que les inscriptions, les emballages et les modes d'emploi des produits de santé et des instruments médicaux, accessibles directement à un plus grand nombre de personnes en raison du virage ambulatoire dans le domaine de la santé, respectent les obligations de la Charte de la langue française. Des activités exploratoires similaires ont été effectuées dans les domaines du soudage, des jouets parlants et des produits horticoles.

De plus, l'OLF a examiné les problèmes existant dans d'autres domaines et propose des stratégies dans les domaines de l'automobile, de l'hôtellerie, de l'imprimerie, des produits électriques et électroniques, des produits pharmaceutiques ainsi que de la publicité.

Par exemple, dans le domaine des produits électroniques, certaines des réalisations obtenues en 2001-2002 se situent dans le prolongement de rencontres qui eurent lieu l'année précédente avec des fournisseurs canadiens et américains d'ordinateurs portables. L'OLF a produit un document d'information à la suite de ces rencontres. La réalisation qui a eu le plus de répercussions demeure la publication, dans le *Protégez-vous* de décembre 2001, d'un article faisant la promotion des fabricants d'ordinateurs portables dont tous les modèles offerts dans le commerce de détail au Québec sont conformes. Cette simple publicité a connu, en effet, des rebondissements chez certains fournisseurs: Compaq Canada inc. pourrait modifier sa gamme de produits de manière à la rendre entièrement conforme et Fujitsu Canada inc. chercherait à obtenir pour ses produits le « sceau du BÉTEL ». Nous intervenons actuellement auprès de fabricants comme Sony,

Monster Cables, HP Canada inc. pour qu'ils complètent leur offre et qu'ainsi tous leurs produits soient conformes aux exigences de la Charte. Les résultats sont encourageants, et les efforts se poursuivent. Pour les produits informatiques, des rencontres ont eu lieu entre l'OLF, la CPLF et Microsoft pour échanger sur des voies de solutions concernant la francisation de ses produits. L'entreprise Adobe a été sensibilisée à la nécessité d'offrir un soutien technique en français aux consommateurs. Cette intervention se poursuit. Des informations ont été fournies à l'entreprise Macromedia concernant la francisation des logiciels. Jusqu'à tout récemment, les produits de Macromedia étaient offerts en français en France, mais pas au Québec. Depuis octobre 2001, les produits en français sont aussi disponibles au Québec. Enfin, plusieurs démarches afin d'amener les fabricants de produits électroménagers à offrir aux consommateurs des produits en français ont été effectuées : la firme CAMCO s'est engagée à poursuivre son travail de francisation des appareils électroménagers, de même que le fabricant MAYTAG dont les produits et la documentation sont en trois langues (anglais, français, espagnol). Nous poursuivons nos efforts du côté du fabricant Frigidaire Canada.

Ces interventions ont permis de dégager deux constatations importantes pour en arriver à un règlement adéquat des problèmes de francisation qui existent dans la chaîne de commercialisation des produits au Québec : d'une part, la nécessité de tenir des activités de sensibilisation et d'intervention sur les obligations linguistiques, d'autre part, l'effet de levier que constitue la concertation avec les associations des principaux intervenants dans un secteur d'activité économique donné.

Outre cela, il avait été prévu à l'Office de préparer et de mettre en œuvre une campagne de promotion des droits linguistiques des consommateurs québécois. Grâce à un budget exceptionnel de 300 000 \$, l'Office a pu donner suite à son projet et réalisé au cours de l'exercice 2001-2002 une campagne publicitaire sur la thématique *J'achète en français* qui avait pour but de sensibiliser les consommateurs québécois à l'importance d'exercer leur droit d'être servis et informés en français conformément à la Charte de la langue française.

Voici les principaux éléments de la campagne :

Une publicité télévisuelle comportant 2 capsules de 15 secondes, qui a été diffusée aux heures de grande écoute dans les grandes chaînes du Québec, pendant 3 semaines en novembre 2001 et en reprise en mars 2002.

Objet : Vous avez le droit d'obtenir des produits et des services en français, ne vous gênez pas pour les demander.

Coût : Environ 274 000 \$

Une publicité imprimée d'une page dans la revue *Protégez-vous*, dans quatre numéros parus de novembre 2001 à mars 2002.

Objet : Rappel du message télévisuel et diffusion d'une liste de commerces exemplaires dans différents domaines

Coût : Environ 22 000 \$

Un dépliant, des affiches et d'autres éléments promotionnels qui ont fait l'objet d'une diffusion massive auprès des groupes cibles ainsi qu'auprès des visiteurs du Salon national de l'habitation qui a eu lieu en mars 2002 au Stade olympique de Montréal.

Objet : Rappel du message télévisuel et diffusion de renseignements sur les obligations des commerces et sur les droits des consommateurs

Coût : Environ 4 000 \$

Dans la réalisation de ce neuvième objectif du plan stratégique triennal, l'exercice 2001-2002 aura été une année d'exploration en vue de déterminer des modes d'intervention réalistes. En nous appuyant sur ces travaux préliminaires, nous serons en mesure, au cours de l'exercice 2002-2003, de cibler certains secteurs névralgiques pour en arriver à des résultats probants. Cette démarche s'inscrit d'ailleurs dans le mode d'approche sectorielle que la **Commission des États généraux** a fortement mise en avant dans les recommandations de son rapport paru en août 2001.

Orientation stratégique 4 - Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi et l'évolution de la situation linguistique québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait au domaine du travail et à la participation des immigrants à la vie collective en français.

Axe d'intervention: Réaliser diverses études permettant d'observer l'évolution de la situation linguistique pour être en mesure d'adopter ou de recommander les actions appropriées.

Objectif 10 Évaluer l'utilisation du français au sein des entreprises québécoises, notamment en ce qui a trait à la disponibilité et à l'utilisation des technologies de l'information en français.

Indicateurs : État de la disponibilité des applications informatiques en français et degré d'utilisation du français par les travailleurs

Résultats Les indicateurs suggérés dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004 renvoient à des résultats de recherche découlant d'études réalisées auprès d'un échantillon d'entreprises québécoises, soit « *L'état de la disponibilité des applications informatiques en français* » et « *Le degré d'utilisation du français par les travailleurs* ». Les études en question sont en cours et, de ce fait, nous ne pouvons rendre compte que de leur état d'achèvement.

- Études amorcées lors du précédent exercice [auprès d'entreprises employant de 10 à 99 personnes] qui ont été poursuivies au cours du présent exercice :
 - 1) Inventaire des produits informatiques selon la langue mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises de 10 à 99 personnes

Les données de quelque 1700 entreprises québécoises qui emploient de 10 à 99 personnes sont en traitement. Elles ont, entre autres choses, servi à l'élaboration d'un questionnaire destiné aux responsables de l'informatique dans les grandes entreprises (100 personnes ou plus) et donneront lieu à une note de recherche qui est en cours de préparation.

- 2) Conséquences sur la langue de travail des utilisateurs de la présence ou de l'absence de produits informatiques en français dans les entreprises de 10 à 99 personnes

Les données provenant de quelque 2000 utilisateurs de ces produits informatiques ont fait l'objet d'une préanalyse dont les conclusions ont permis d'adapter la stratégie de collecte et le questionnaire aux utilisateurs travaillant dans les grandes entreprises (100 personnes ou plus). Le traitement des données se poursuit et donnera lieu à une note de recherche qui sera produite au cours de l'exercice 2002-2003.

- 3) Situation linguistique dans les entreprises de 10 à 99 personnes

Les données recueillies par téléphone auprès de représentants de 898 entreprises du secteur secondaire et de 1913, du secteur tertiaire ont fait l'objet d'une description sommaire de la situation qui sera diffusée sous forme d'une note de recherche au cours du prochain exercice.

- 4) Travailler en français au Québec

Le discours de 120 gestionnaires ou travailleurs de petites et moyennes entreprises de la région de Montréal a été analysé. Il en résulte une meilleure compréhension de ce qu'on entend par l'expression « travailler en français », que ce soit sur le plan de la territorialité du travail en français, du statut des langues en présence, de l'aménagement de ces langues en milieu de travail, des rapports que l'on a à la langue de travail et de l'avenir du travail en français. Les éléments de ce discours ont été consignés dans une note de recherche qui a été diffusée sous le titre *Travailler en français au Québec : les perceptions de travailleurs et de gestionnaires*.

- Études mises sur pied grâce à des crédits supplémentaires de 225 000 \$ pour réaliser des études similaires auprès des grandes entreprises [100 personnes ou plus], et ce, afin d'adapter, le cas échéant, nos interventions à la situation qui existe actuellement dans ces entreprises.

- 1) Profil linguistique des grandes entreprises québécoises

La collecte des données a été réalisée par entrevue téléphonique auprès de 739 présidents de comités de francisation de grandes entreprises québécoises. L'analyse de ces données est en cours. Une communication en Andorre [2^e Congrès européen sur la planification linguistique, du 14 au 16 novembre 2001] a déjà fait état de quelques résultats relatifs à l'impact de la langue des fournisseurs et de celle des clients sur les pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale.

- 2) Langues de travail des travailleurs de grandes entreprises québécoises

Quelque 3000 travailleurs de grandes entreprises québécoises ont collaboré à l'étude qui avait pour but d'examiner les comportements linguistiques des travailleurs de grandes entreprises. L'analyse des données est prévue pour le prochain exercice.

- 3) Inventaire des produits informatiques, selon la langue, mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises de 100 personnes ou plus

Les données relatives à 500 grandes entreprises québécoises ont été recueillies par entrevue téléphonique ou par questionnaire autoadministré auprès de responsables de l'informatique. L'analyse des données sera réalisée au cours du prochain exercice.

- 4) Conséquences sur la langue de travail des utilisateurs de la présence ou de l'absence de produits informatiques en français dans les entreprises de 100 personnes ou plus

Les données de 500 utilisateurs de ces produits informatiques ont été recueillies par entrevue téléphonique auprès d'un échantillon de la population de personnes travaillant dans de grandes entreprises québécoises. L'analyse de ces données sera réalisée au cours du prochain exercice.

- 5) Pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale

Par cette étude, l'Office souhaite approfondir les pratiques linguistiques d'un très petit nombre d'entreprises à vocation internationale pour arriver à une compréhension qualitative de leur situation linguistique [ou de certains éléments] qui, sans être généralisable à l'ensemble des entreprises, fournira des pistes d'interprétation utiles pour l'élaboration de stratégies plus ciblées. Cette recherche s'inscrit dans le contexte de la coopération France – Québec, ainsi que de l'entente Catalogne – Québec, ce qui devrait permettre des comparaisons entre les situations observées au Québec et celles observées ailleurs et nous amener à tirer des enseignements permettant d'établir des stratégies d'intervention adaptées, et ce, tant au Québec qu'en France ou en Catalogne. La collecte des données se terminera au cours du prochain exercice.

Objectif 11 Analyser les compétences linguistiques exigées à l'embauche, à la mutation et à la promotion du personnel dans les entreprises de la région métropolitaine.

Indicateur: Pourcentage des postes pour lesquels les entreprises montréalaises exigent la connaissance du français

Résultats L'indicateur suggéré dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004, soit « le pourcentage des postes pour lesquels les entreprises montréalaises exigent la connaissance du français » renvoie à un résultat de recherche découlant d'une étude portant sur les exigences linguistiques à l'embauche, notamment dans les offres d'emploi publiées dans *La Presse*, *Le Journal de Montréal*, et *The Gazette*. Les informations tirées d'un échantillon de journaux ont été codifiées et saisies. L'analyse des données colligées sera réalisée au cours du prochain exercice.

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office de la langue française traite des résultats atteints par rapport à la Déclaration de services aux citoyens où les principaux services et produits de l'Office sont présentés, où on indique comment accéder à ceux-ci et où on fait état des engagements de l'Office en la matière.

Les services et les produits présentés, dont des publications ainsi que des outils linguistiques, terminologiques et technolinguistiques, sont en général grandement appréciés des citoyens. L'évaluation des actions de l'Office de la langue française sur les usages linguistiques publics a montré qu'en matière d'aménagement linguistique, l'organisme est généralement reconnu par la communauté en tant qu'un organisme qui « tient un rôle d'autorité que ne jouent pas d'autres organismes » (Voir section 2.5).

Cela étant dit, en plus des renseignements qu'il est possible de trouver sur son site Web, qui est d'ailleurs beaucoup fréquenté (en moyenne 40 000 visites par mois), l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 2657 citoyens, dont 2211 (83,2 %) proviennent du Québec.

Outre cela, l'Office de la langue française assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et en matière de francisation des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec ainsi qu'aux organismes de l'Administration. En plus des évaluations réalisées par le Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) et des solutions de francisation des technologies de l'information proposées aux entreprises et aux organismes de l'Administration, l'Office de la langue française a permis par son service d'assistance-conseil en matière de francisation de faire évoluer la situation linguistique dans 586 entreprises. En effet, l'Office les a assistées dans la production de leur analyse linguistique, dont 277 ont été reçues au cours de l'exercice 2001-2002. Il les a accompagnées dans l'élaboration d'un programme de francisation, dont 63 ont été approuvés, et dans la correction de certaines situations jugées non conformes, ce qui a donné lieu à la délivrance de 246 certificats de francisation. Il faut ajouter les actions menées dans le contexte de la présentation du rapport triennal, qui ont touché 1240 entreprises. Conformément à l'article 146 de la Charte, ces dernières ont présenté un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français à la suite duquel un certain nombre ont dû ou devront présenter un plan de redressement.

Parmi les outils et services terminologiques et linguistiques offerts par l'Office, *Le grand dictionnaire terminologique* est sans contredit le plus connu (voir l'article *L'impact des actions de l'Office de la langue française* dont il a été question à la section 2.5) et le plus consulté, surtout depuis qu'il est offert gratuitement dans Internet (16 341 687 recherches comptabilisées entre le 1^{er} août 2001 et le 31 mars 2002). À ce chapitre, les louanges reçues sont nombreuses, et ce, d'au-

tant plus que 66,3 % des recherches ont été fructueuses. De façon générale, les internautes se disent satisfaits de la qualité des réponses obtenues dans le GDT (97 %), et il en est ainsi de la qualité et de la pertinence des réponses obtenues par @ssisterme (> 93,4 %). Par ailleurs, il nous faut faire état de huit plaintes qui ont trait à la difficulté d'accéder au GDT en ligne.

Quant aux autres outils et services terminologiques et linguistiques offerts par l'Office, ils ont aussi une notoriété certaine, du moins pour ce qui est des consultations téléphoniques tarifées et du Téléphone linguistique² (5 719 questions linguistiques et terminologiques répondues par le service des consultations téléphoniques tarifées et 39 358 appels au Téléphone linguistique), et, de façon générale, la satisfaction envers ces outils et services est très élevée (> 85 %). Malgré un taux de satisfaction aussi élevé, il nous importe de faire état d'un certain nombre de plaintes qui ont été portées à l'endroit du service des consultations téléphoniques tarifées. En effet, les plaintes qui ont été portées à notre attention avaient trait à la tarification du service des consultations (14 plaintes), à la difficulté de joindre le service des consultations, soit que le service n'a pu être obtenu après plusieurs tentatives sans réponse (5 plaintes), soit que le service était non disponible à l'extérieur du réseau de Bell Canada (4 plaintes) ou que l'on s'est buté à un répondeur durant les heures normales de bureau (6 plaintes).

Parmi les publications de l'Office, c'est *Le français au bureau* qui a été mentionné le plus souvent par les personnes qui ont participé à l'étude relative à *L'impact des actions de l'Office de la langue française sur les usages linguistiques publics* (voir section 2.5).

Les bibliothèques de l'Office de la langue française sont selon certaines modalités ouvertes au public. À partir des indicateurs de gestion utilisés à l'Office, on peut constater que 1343 clients de l'extérieur ont eu recours à ce service, soit à Montréal, soit à Québec. Selon une étude évaluative réalisée en 1999, le taux de satisfaction est très élevé à l'égard de tous les services qui y sont offerts (> 90 %). Malgré cela, il nous importe de faire état d'une plainte qui a été portée par un de ces clients devant la Commission des droits de la personne et pour laquelle il n'y a pas encore eu entente. Cette personne a aussi procédé à une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information parce qu'on a refusé de lui transmettre certains documents.

Enfin, l'Office de la langue française administre les examens de français qui s'adressent aux candidats et candidates aux ordres professionnels du Québec. Selon les indicateurs de gestion de l'Office, 826 examens ont été administrés au cours de l'exercice.

La façon d'accéder aux produits et services de l'Office est conforme à celle décrite dans la déclaration de services. Pour ce faire, une boîte vocale interactive a été mis en fonction, sans que l'on ait actuellement de données sur son efficacité. Il est prévu de l'évaluer au cours de l'exercice 2002-2003.

Les engagements pris par l'Office de la langue française dans la Déclaration de services aux citoyens ont été remplis, du moins pour ce qui est des éléments présentés à propos des divers produits et services de l'Office, tant sur le plan de la notoriété et que sur celui de la satisfaction. Par ailleurs, il manque encore un certain nombre d'indicateurs qui devront être établis au cours du prochain exercice, plus particulièrement des indicateurs relatifs aux délais mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens. Enfin, un mécanisme de traitement des plaintes mieux articulé sera mis en place au cours du prochain exercice.

2 La Banque de dépannage linguistique n'est accessible que depuis le 22 mai 2002.

Application des obligations législatives ou gouvernementales

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

5.1 Politique linguistique de l'Office

Le comité de la politique linguistique de l'Office est composé des trois directeurs de l'Office et du directeur général de la Commission de toponymie. Il a tenu trois réunions au cours de l'exercice. Les objectifs poursuivis visaient, d'une part, à s'assurer que l'Office, dans la mise en œuvre de sa politique, respecte intégralement l'esprit et la lettre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et, d'autre part, à évaluer les actions qui ont été entreprises pour assurer le statut et la qualité du français dans l'ensemble de ses activités internes et externes.

En 2001-2002, l'Office a procédé à une révision de sa politique linguistique, après avoir consulté les gestionnaires et les professionnels en avril 2001. Un projet de mise à jour de la politique, portant notamment sur les examens de français destinés aux diverses catégories de personnel, a été présenté aux membres de l'Office et adopté le 19 octobre 2001 ; de plus, des modifications de concordance ont été apportées aux directives internes sur la gestion du personnel. Dans l'application de la politique, l'Office a continué à suivre de près la question de la conformité des adresses gouvernementales inscrites dans les annuaires, et les problèmes relatifs aux règles d'écriture (majuscules, génériques) seront, semble-t-il, bientôt réglés. De plus, on a jugé nécessaire d'adresser au personnel de l'Office un rappel concernant l'usage exclusif du français dans les boîtes vocales. Enfin, le comité accorde la plus grande importance aux mesures à prendre lors du réaménagement des locaux à Québec, afin que ce réaménagement, prévu lors du prochain exercice, se réalise dans des conditions favorables au respect de la politique linguistique.

La structure de prévention qui a été mise en place pour faire en sorte que les produits et services mis à la disposition du personnel de l'Office respectent les exigences de la Charte de la langue française et de la politique linguistique gouvernementale s'est avérée efficace et a continué de donner de bons résultats au cours de l'exercice. On a dénombré très peu de cas de non-conformité et on a obtenu des fournisseurs et des distributeurs les correctifs demandés dans le cas des produits qui ont été retournés ou déclarés non conformes, conformément à la directive du Secrétariat du Conseil du trésor sur le contrôle de la conformité des acquisitions.

5.2 Accès à l'égalité

Le 11 novembre 1999, l'Assemblée nationale a adopté un projet de loi modifiant la Loi sur la fonction publique et la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes. Désormais, les ministères et organismes doivent rendre compte annuellement des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité. Ces objectifs visent à assurer que 25 % des personnes embauchées appartiennent aux groupes cibles, en l'occurrence les autochtones, les anglophones et les membres des communautés culturelles.

Au cours de l'exercice 2001-2002, l'Office a recruté treize personnes en vue d'occuper des postes permanents. De ce nombre, deux membres des groupes cibles ont été nommés, ce qui représente un taux de 15,4 %.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, une personne sur les 22 embauchées était issue des groupes cibles, soit 4,5 %.

Enfin, en ce qui concerne les étudiants, l'Office a dépassé largement l'objectif de 25 % puisque sept des douze personnes embauchées, soit 58,3 %, appartenaient aux groupes cibles.

Au total, sur les 47 personnes recrutées, dix d'entre elles étaient membres des groupes cibles, ce qui correspond à un taux de représentation de 21,3 %.

L'Office a de plus embauché une stagiaire handicapée dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité des personnes handicapées. À la suite de son stage, cette personne a été embauchée comme occasionnelle.

5.3 Protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Québec a adopté, le 12 mai 1999, le Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels. Ce plan précise que le rapport annuel de gestion en cours doit faire état des réalisations qui s'y rapportent ainsi que des priorités d'action établies pour l'exercice suivant.

Le plan d'action gouvernemental touche peu les renseignements personnels détenus par l'Office de la langue française dont la clientèle externe est majoritairement composée de personnes morales. La plus grande source de renseignements nominatifs détenus par l'Office provient des candidats qui doivent passer l'examen de français de l'Office en vue de devenir membres d'un ordre professionnel. À ces candidats s'ajoutent les dossiers du personnel de l'Office et certains renseignements nominatifs qui peuvent être contenus dans les dossiers de la Direction de la francisation.

Au cours de l'exercice 2001-2002, l'Office s'est conformé aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Un rappel a aussi été transmis à l'ensemble du personnel par le directeur de l'information et de l'administration au sujet des mesures à prendre lors de l'utilisation du courrier électronique.

L'Office a formé son Comité de protection des renseignements personnels (CPRP) et a rédigé son plan d'action. Finalement, l'Office est sur le point d'établir un diagnostic relatif aux profils d'accès du fichier informatique des examens de français, conformément aux exigences gouvernementales.

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

Le point 30 de la politique linguistique gouvernementale prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans son rapport annuel.

Tous les ministères et les organismes sélectionnés (74) ont soumis à l'Office, pour examen, leur projet de politique linguistique, et l'Office a transmis un avis pour chacune de ces demandes, conformément au point 27 de la politique linguistique gouvernementale. Au 31 mars 2002, 95 % des ministères et organismes sélectionnés avaient approuvé leur politique linguistique et entrepris sa mise en application. Les 4 organismes qui n'avaient pas encore approuvé leur politique linguistique à cette date sont : le Commissaire à la déontologie policière, le Conseil des arts et des lettres du Québec, la Société générale de financement du Québec et la Société Innovatech du Grand Montréal.

Pour faciliter l'application du point 4 de la politique linguistique gouvernementale qui demande que l'Administration accorde une attention constante à la qualité du français, l'Office a également pris l'initiative de créer un intranet linguistique. Cet intranet regroupe un ensemble de ressources linguistiques de consultation facile mis à la disposition de toute l'Administration québécoise. Ce produit répond à un besoin exprimé par les membres de plusieurs comités permanents chargés de l'application de la politique linguistique dans les ministères et les organismes. Le développement de l'intranet linguistique se fera avec la participation d'une quinzaine de représentantes et de représentants de ministères et d'organismes réunis en un comité d'orientation, afin de tenir compte des divers besoins linguistiques et terminologiques de l'Administration.

Notons enfin que deux interventions ont été réalisées en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du trésor relativement à l'utilisation du français dans les technologies de l'information. La première a été menée auprès des 3 organismes ayant des banques de données nominatives importantes afin d'obtenir de leur part un engagement ferme d'entreprendre la francisation intégrale de leurs données nominatives. Une action a également été faite auprès de 13 ministères et organismes afin que ceux-ci prennent les mesures nécessaires pour que leur personnel utilise la version française du logiciel AutoCAD.

5.5 Traitement des plaintes concernant les entreprises de plus de 50 employés selon l'entente établie avec la Commission de protection de la langue française

Le personnel de l'Office a ainsi traité 964 plaintes au cours de l'exercice. Comme l'indique le tableau suivant, ces plaintes provenaient de toutes les régions du Québec : des 859 dossiers reçus (un dossier peut comporter plusieurs plaintes), 50,8 % provenaient de la région administrative de Montréal et 8,7 % de la région de la Capitale-Nationale. Les dossiers provenant des autres régions étaient nettement moins nombreux.

**Dossiers de plaintes transmis à l'OLF
selon la région de provenance (du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002)**

Région	Dossiers reçus			
	2000-2001		2001-2002	
	(N ^{bre})	(%)	(N ^{bre})	(%)
De l'extérieur du Québec	6	0.6	2	0.2
Bas-Saint-Laurent	12	1.3	7	0.8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	17	1.8	28	3.3
Capitale-Nationale	123	13.1	75	8.7
Mauricie	10	1.1	9	1.0
Estrie	34	3.6	12	1.4
Montréal	473	50.2	436	50.8
Outaouais	30	3.2	19	2.2
Abitibi-Témiscamingue	3	0.3	6	0.7
Côte-Nord	9	1.0	7	0.8
Nord-du-Québec	0	0.0	1	0.1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0.0	3	0.3
Chaudières-Appalaches	14	1.5	1	0.1
Laval	81	8.6	74	8.6
Lanaudière	18	1.9	46	5.4
Laurentides	24	2.5	25	2.9
Montréal	83	8.8	103	12.0
Centre-du-Québec	5	0.5	5	0.6
Total	942		859	

Enfin le tableau ci-dessous indique la répartition selon l'objet des plaintes reçues. On remarquera qu'elles ont surtout porté sur la langue du commerce et des affaires, notamment sur l'emballage et l'étiquetage – article 51 de la Charte – (45,7 %), les catalogues, brochures, dépliants, annuaires commerciaux et autres publications de même nature – article 52 – (8,6 %), ainsi que sur l'affichage commercial – article 58 – (5,5 %). Les plaintes relatives à la langue de l'Administration et celles relatives à la langue du travail totalisent respectivement 3,2 % et 9,4 % de l'ensemble des plaintes reçues au cours de l'exercice.

**Plaintes transmises à l'OLF
selon l'objet (du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002)**

Objet	Plaintes reçues			
	2000-2001		2001-2002	
	(N ^{bre})	(%)	(N ^{bre})	(%)
Qualité du français ^a	1	0.1	4	0.4
Langue de service de l'Administration et des entreprises	0	0.0	53	4.7
Langue dans l'Administration ^a	65	5.8	36	3.2
Ordres professionnels ^a	8	0.7	13	1.2
Langue de travail	72	6.5	106	9.4
Services en français (art. 5)	35	3.1	51	4.5
Étiquetage (art. 51)	510	45.8	513	45.7
Catalogues (art. 52)	135	12.1	96	8.6
Langue des logiciels (art. 52.1)	34	3.1	94	8.4
Contrats (art. 55)	34	3.1	26	2.3
Formulaires (art. 57)	44	4.0	31	2.8
Affichage commercial (art. 58)	119	10.7	62	5.5
Raisons sociales ^a	15	1.3	15	1.3
Règlements	35	3.1	22	2.0
Autres (art. 7,9, 54,59,176)	6	0.5	0	0.0
Total	1113	1122		

a. Qualité du français (art. 114g, 118, 128)

Langue de l'Administration (art. 14, 15, 16,17,18,19, 2, 20, 21,22, 22.1, 23, 24, 26,272,8,29.1)

Langue de travail (art. 4, 41, 42,45,46,129,141, 147,151.1)

Raisons sociales (art. 63, 67, 68,70)

Règlements (n° 2,11,16,18,21,22,25)

Ordres professionnels (art. 27,30,30.1,32)

5.6 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français des membres des ordres professionnels

L'Office a la responsabilité d'administrer les examens que doivent passer les futurs membres des 44 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2001-2002, il y a eu 142 séances d'examen auxquelles se sont présentées 787 personnes. De ce nombre, 40,7 % ont réussi l'examen et ont donc obtenu des différents ordres professionnels un permis permanent d'exercer au Québec.

L'Office évalue aussi la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher les ministères ou les organismes de l'Administration québécoise ou qui pourraient y être mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu 14 séances d'examen auxquelles 31 personnes se sont présentées, et 64 % d'entre elles ont réussi.

En outre, conformément à une entente entre l'Office, d'une part, et, d'autre part, la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office évalue la connaissance du français des chauffeurs que lui adresse le Bureau du taxi. Ainsi, huit personnes ont réussi l'examen au cours de l'exercice.

Outre l'évaluation de la connaissance du français, l'Office a aussi le mandat d'autoriser les ordres professionnels à renouveler les permis temporaires accordés par les ordres professionnels pour une période d'un an aux personnes qui ont obtenu à l'extérieur du Québec le diplôme les rendant aptes à pratiquer leur profession.

Ces permis ne sont renouvelables que trois fois et, chaque fois, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie, car pendant toute la période où une personne est titulaire d'un permis temporaire, soit au total pour une période de quatre ans, elle ne répond pas aux exigences de connaissance du français que la Charte impose aux membres permanents des ordres. Cette année, 61 demandes de renouvellement ont été soumises aux membres de l'Office; ces derniers ont autorisé le renouvellement de tous les permis visés, à l'exception de deux d'entre eux.

Voici la répartition des demandes par ordres professionnels :

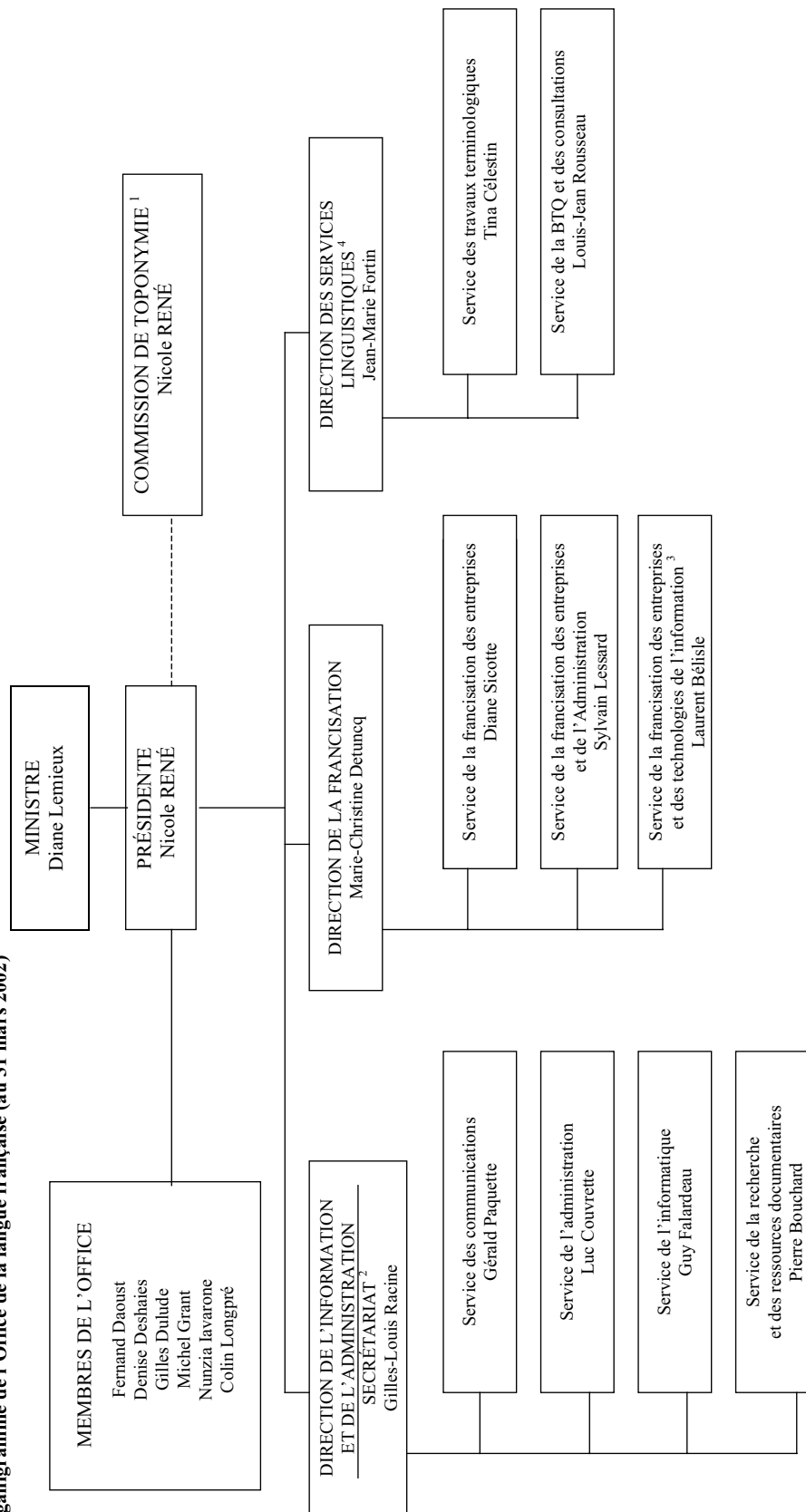
- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec : 27
- Ordre professionnel des médecins du Québec : 17
- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec : 7, dont 1 refus
- Ordre professionnel des ingénieurs du Québec : 4
- Ordre professionnel des dentistes : 3
- Ordre professionnel des comptables agréés du Québec : 1 refus
- Ordre professionnel des technologues en radiologie du Québec : 1
- Ordre professionnel des orthophonistes et audiologistes du Québec : 1

L'Office a également autorisé la délivrance de trois permis restrictifs.

5.7 Engagement envers la Francophonie

L'Office assure le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal), nouvellement créé à l'Agence intergouvernementale de la Francophonie par la fusion du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) et du Réseau international des observatoires de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil).

Organigramme de l'Office de la langue française (au 31 mars 2002)



1. Rattachée administrativement à l'Office.

2. Le service juridique, la coopération internationale et l'administration des examens de français pour les membres des ordres professionnels relèvent du Secrétariat.

3. Ce service dont l'effectif se trouve principalement à Montréal compte aussi du personnel à Chicoutimi, Hull, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières.

4. La Commission de l'officialisation linguistique de l'Office est présidée par le directeur des services linguistiques.

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

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2 ; 1997, c. 6, a. 1)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office de la langue française.

CHAPITRE II

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'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

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

3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (824-98), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

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

4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont 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.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant ou lié à une entreprise ou à un groupe d'intérêts particulier 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. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
6. La présidente de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
7. La présidente de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association si cela la place dans une situation de conflit d'intérêts.

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

8. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.

S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation à la présidente de l'Office et, le cas échéant, 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.

Il doit en outre se retirer de la salle du Conseil 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 l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

9. 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.
10. La présidente de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommée ou désignée la nomme ou la désigne aussi à d'autres fonctions. Elle peut, toutefois, exercer des activités didactiques pour lesquelles elle peut être rémunérée et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif si elle y est autorisée par le secrétaire général du Conseil exécutif.
11. 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.

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

13. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
14. 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.
15. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un organisme ou une entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle 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 un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. La présidente doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de l'Office.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

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

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION (sans objet)

19. Le présent code d'éthique entre en vigueur le 3 mars 2000.

N° de résolution : 2000-455-048

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE		
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	RÉPARTITION DES RESSOURCES en milliers de \$	
Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.	Ressources humaines	7 329,6
	Services professionnels	187,0
	Ressources informationnelles	165,7
	Ressources matérielles	2 061,1
	Transfert	165,8
	Budget d'investissement	60,5
	Dépenses d'amortissement	272,0
	Total :	10 241,7
Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés prioritairement dans les milieux de travail.	Ressources humaines	3 423,3
	Services professionnels	88,0
	Ressources informationnelles	78,0
	Ressources matérielles	969,9
	Transfert	78,0
	Budget d'investissement	28,5
	Dépenses d'amortissement	128,0
	Total :	4793,7

