



### MISE À JOUR : FÉVRIER 2020

#### VISION

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

#### MISSION DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

S'assurer du respect de la *Charte de la langue française* et de la francisation de l'administration publique et des entreprises pour que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires, promouvoir l'usage et la qualité de la langue française, et surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec.

#### MISSION DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE

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

### ENJEU 1 – LE FRANÇAIS COMME FACTEUR DÉTERMINANT DE LA COHÉSION SOCIALE

#### Orientation 1 – Promouvoir la langue française en tant que richesse de la société québécoise

OBJECTIFS	INDICATEURS*	2018-2019**	CIBLES PAR RAPPORT À 2018-2019			
			2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1. Accroître la portée des activités de promotion	1. Proportion d'activités de promotion qui visent les secteurs d'activité économique prioritaires*** <i>En 2018-2019 : 34 % des activités de promotion réalisées par l'Office</i>		40 % des activités de promotion	45 % des activités de promotion	S. O.	S. O.
2. Répondre à des besoins spécifiques des clientèles	2. Taux de croissance du nombre de consultations en ligne des vocabulaires relatifs aux secteurs d'activité économique prioritaires*** <i>Moyenne des années 2017-2018 et 2018-2019 : 14 676 visites</i>		Augmentation de 5 % du nombre de consultations en ligne	Augmentation de 10 % du nombre de consultations en ligne	Augmentation de 15 % du nombre de consultations en ligne	Augmentation de 20 % du nombre de consultations en ligne
	3. Pourcentage de candidats et de candidates aux examens de français de l'Office pour lesquels des vocabulaires sont diffusés		32 % des candidats et des candidates	48 % des candidats et des candidates	64 % des candidats et des candidates	80 % des candidats et des candidates

#### Orientation 2 – Renforcer la compréhension et la connaissance des enjeux linguistiques au Québec

3. Fournir de l'information sur la situation linguistique au Québec	4. Nombre d'activités de diffusion des résultats des études produites par l'Office auprès de ses parties prenantes		7 activités de diffusion	8 activités de diffusion	9 activités de diffusion	10 activités de diffusion
4. Accroître le respect des engagements et des obligations des clientèles en matière de francisation	5. Taux de croissance du nombre d'entreprises certifiées <i>En 2018-2019 : 6 094 entreprises certifiées</i>		Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises certifiées par année
	6. Taux de croissance du nombre d'entreprises conformes en matière d'affichage public <i>Taux de conformité défini en 2019-2020</i>		Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises conformes par année	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises conformes par année	Augmentation de 2 % du nombre d'entreprises conformes par année
	7. Taux de conformité des organismes de l'Administration ayant reçu un certificat de conformité <i>Taux de conformité défini en 2020-2021</i>		S. O.	Définition du taux de conformité	Augmentation de 2 % du taux de conformité par année	Augmentation de 2 % du taux de conformité par année
	8. Pourcentage de contraventions à la <i>Charte de la langue française</i> corrigées sans procédure judiciaire à la suite de la réception d'une plainte		85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées	85 % des contraventions corrigées

### ENJEU 2 – DES TOPONYMES TÉMOINS DE L'ÉVOLUTION DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DANS TOUTE SA DIVERSITÉ

#### Orientation 3 – Susciter de bonnes pratiques en matière de toponymie

5. Contribuer à l'attribution de noms représentatifs de l'ensemble de la société québécoise	9. Proportion de nouvelles candidatures féminines dans la Banque de candidatures aux désignations toponymiques commémoratives		Minimum de 50 % des candidatures de l'année	Minimum de 50 % des candidatures de l'année	Minimum de 50 % des candidatures de l'année	Minimum de 50 % des candidatures de l'année
6. Mettre en valeur le patrimoine toponymique québécois	10. Proportion de noms de lieux autochtones officialisés par la Commission annuellement		Au moins 10 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	Au moins 11,5 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	Au moins 13 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année	Au moins 15 % des noms officialisés par la Commission au cours de l'année

### ENJEU 3 – UNE ORGANISATION EFFICIENTE ET MOBILISÉE VERS UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

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

7. Augmenter la satisfaction globale des clientèles	11. Taux de satisfaction globale des clientèles ciblées <i>Donnée de référence tirée du sondage réalisé en 2015 : 82 %</i>		85 % de la clientèle ciblée dans l'année	85 % de la clientèle ciblée dans l'année	85 % de la clientèle ciblée dans l'année	85 % de la clientèle ciblée dans l'année
8. Poursuivre l'implantation de bonnes pratiques en matière de gouvernance	12. Taux de services transactionnels disponibles en mode numérique		0 % des services transactionnels	12,5 % des services transactionnels	12,5 % des services transactionnels	25 % des services transactionnels
9. Accroître les compétences du personnel	13. Pourcentage du personnel formé pour répondre aux besoins des clientèles et des partenaires		90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé	90 % du personnel ciblé

\* Les indicateurs du Plan stratégique 2018-2023 ont fait l'objet d'une mise à jour en 2020.

\*\* Les cibles 2018-2019 ainsi que leurs résultats sont présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie.

\*\*\* Les secteurs d'activité économique prioritaires sont les suivants : gestion de sociétés et d'entreprises, secteurs de pointe et du numérique (édition de logiciels et systèmes informatiques), services professionnels, scientifiques et techniques, commerce de gros ainsi que transport et entreposage.