

RAPPORT ANNUEL 2023-2024 SUR L'APPLICATION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION,
AUTRES QUE LES INSTITUTIONS PARLEMENTAIRES

MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL 2023-2024 SUR L'APPLICATION DE LA CHARTE *DE LA LANGUE FRANÇAISE*

**DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION,
AUTRES QUE LES INSTITUTIONS PARLEMENTAIRES**

MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Cette publication a été réalisée par le ministère de la Langue française en collaboration avec la Direction des communications.

Une version accessible de ce document est offerte en ligne.
Il est possible d'obtenir, sur demande, une version adaptée.

Pour toute information :

Direction des communications
du ministère de la Langue française
2^e étage, secteur 800
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Courriel : communic@mce.gouv.qc.ca

Site Web : www.quebec.ca/gouvernement/ministeres/langue-francaise

Dépôt légal – Septembre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-98736-9 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 156.4 de la *Charte de la langue française (Charte)*, je vous transmets le rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration autres que les institutions parlementaires.

La *Charte* prévoit un ensemble de dispositions relatives à la langue de l'Administration et à l'exemplarité de l'État. De plus, la Politique linguistique de l'État qui est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2023 guide l'Administration dans son devoir d'exemplarité. S'articulant autour de quatre grandes orientations, soit la promotion, le rayonnement, l'utilisation et la protection de la langue, le devoir d'exemplarité joue un rôle mobilisateur auprès des organisations de l'État.

Ce rapport présente les résultats de la reddition de comptes réalisée par quelque 2 000 organismes de l'Administration assujettis. Il met en lumière les efforts déployés par ceux-ci pour assurer le respect des obligations qui leur incombent.

Je remercie le personnel du Ministère et nos partenaires de l'Administration qui ont permis la réalisation de ce rapport sur l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration autres que les institutions parlementaires.

Je vous prie d'agréer, madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Langue française

Jean-François Roberge

Septembre 2024

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Monsieur Jean-François Roberge

Ministre de la Langue française
800, place D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le premier rapport annuel sur l'application de la *Charte de la langue française* (*Charte*) dans les organismes de l'Administration autres que les institutions parlementaires.

Au cours de la dernière année, le Ministère a mis en place, sous votre égide, un ensemble de mécanismes en vue d'informer, de mobiliser et d'accompagner les organismes assujettis et de veiller à la cohérence de l'action de l'Administration et à sa conformité aux dispositions de la *Charte*.

Grâce à la collaboration des acteurs concernés, plusieurs étapes ont été franchies dans un court laps de temps, permettant entre autres le respect des obligations édictées par la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* à l'égard du dépôt du rapport annuel 2023-2024 sur l'application de la *Charte* dans l'administration québécoise.

Je tiens à souligner l'excellente collaboration des organismes de l'Administration qui ont contribué à cette reddition de comptes ainsi que l'engagement du personnel qui a été mobilisé pour permettre la production et le dépôt de ce rapport.

Je vous prie de recevoir, monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

La sous-ministre de la Langue française

Juliette Champagne

Septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES SIGLES	3
INTRODUCTION	5
FAITS SAILLANTS	6
Les exigences à l'égard de la langue du travail	6
Les plaintes	7
Les directives	7
La promotion et le rayonnement de la langue française	7
L'utilisation d'un code de langue	7
1. CONTEXTE	8
2. LES INSTRUMENTS SOUTENANT L'APPLICATION DE LA CHARTE	9
2.1 La réforme de la <i>Charte de la langue française</i>	9
2.1.1 Les règlements d'application et les dispositions de temporisation	10
2.2 La Politique linguistique de l'État	11
2.3 Les directives des organismes de l'Administration et la directive du ministre de la Langue française	12
3. GOUVERNANCE	14
3.1 Le rôle du MLF et de l'OQLF	14
3.2 Rôles et imputabilité au sein des organismes de l'Administration	15
4. LE SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE DES OBLIGATIONS DE LA CHARTE DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION	16
4.1 Informer	16
4.2 Mobiliser	17
4.3 Suivre	18
5. L'APPLICATION DE LA CHARTE DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION, AUTRES QUE LES INSTITUTIONS PARLEMENTAIRES	19
5.1 Méthodologie de collecte de données	21
5.2 Les résultats de la reddition de comptes des organismes de l'Administration	22
5.2.1 Les taux de participation de l'Administration	22
5.2.2 Les indicateurs prévus par la <i>Charte de la langue française</i>	23
5.2.3 Les objectifs et indicateurs d'exemplarité	30

5.3 Exemples de pratiques exemplaires.	40
6. CONCLUSION	44
ANNEXE	45
RÉFÉRENCES	47

LISTE DES SIGLES

BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

CSLF : Conseil supérieur de la langue française

ISQ : Institut de la statistique du Québec

LAP : *Loi sur l'administration publique*

MAMH : Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

MEQ : Ministère de l'Éducation

MLF : Ministère de la Langue française

MRIF : Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

OQLF : Office québécois de la langue française

PLE : Politique linguistique de l'État

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

RMR : Région métropolitaine de recensement

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

SCT : Secrétariat du Conseil du trésor

INTRODUCTION

L'adoption de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, au printemps 2022, représente la réforme la plus importante de la *Charte de la langue française* depuis son adoption en 1977. Considérant les enjeux linguistiques liés à la tendance au bilinguisme institutionnel systématique, le gouvernement québécois a agi afin de consacrer le français comme seule langue officielle de l'État.

En introduisant un devoir d'exemplarité pour les organismes de l'Administration, la *Charte* fait du français la norme dans toutes les activités de l'Administration, notamment dans les relations qu'elle entretient avec les personnes physiques et morales, les entreprises établies au Québec et les autres gouvernements, dans ses communications écrites et orales et dans ses relations contractuelles. Elle place ainsi le français au cœur des institutions québécoises.

De plus, la *Charte* confère une nouvelle obligation au ministre de la Langue française, soit celle de déposer annuellement à l'Assemblée nationale un rapport sur l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration autres que les institutions parlementaires.

Le présent rapport est ainsi produit en vertu de l'article 156.4 de la *Charte*, qui attribue cette responsabilité au ministre de la Langue française. Il a pour objectif de rendre compte des moyens mis en œuvre par les organismes de l'Administration pour exécuter les obligations qui leur incombent en vertu de la *Charte*, notamment en ce qui a trait aux quatre grandes orientations de la Politique linguistique de l'État, soit la promotion, le rayonnement, l'utilisation et la protection de la langue française. Il convient de rappeler que cette première reddition de comptes est sans précédent compte tenu de sa vaste portée auprès de quelque 2 000 organismes de l'Administration québécoise.

FAITS SAILLANTS

Les exigences à l'égard de la langue du travail

- Les données sur les postes au sein de l'Administration pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable nous démontrent qu'il y a une certaine variabilité entre les catégories d'organismes. L'intensité des contacts d'un organisme avec les personnes physiques ou les entreprises, ou encore ses activités hors Québec, notamment à l'international, sont des exemples de variables qui pourraient influencer ces exigences.
- Le taux moyen pondéré des postes des organismes de l'Administration pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable est de 9 % (6 % exigé et 3 % souhaitable).

Si l'on exclut les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte* (municipalités, établissements de santé et commissions scolaires anglophones), ce taux se situe alors à 6 %.

Il s'élève à 6 % dans les organismes municipaux (excluant les municipalités reconnues en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*), à 73 % pour les municipalités reconnues et à 3 % pour les municipalités de plus de 100 000 habitants.
- Le taux moyen pondéré des postes au sein des municipalités et arrondissements de l'île de Montréal pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable est de 7 %. C'est le même taux pour les municipalités de la RMR Ottawa-Gatineau (partie québécoise seulement).
- Dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes scolaires, les taux sont respectivement de 2 % et 3 % en excluant les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*.
- 31 % des postes où une autre langue est exigée ou souhaitable sont dans des organismes scolaires reconnus.

Les plaintes

- Parmi les 1 054 organismes ayant transmis des données sur cet indicateur, 6 %, soit 61 organismes, ont reçu des plaintes.
- Le nombre de plaintes liées à un manquement à une obligation de la *Charte* dans les ministères, les organismes gouvernementaux, les municipalités et les organismes municipaux s'élève à 268 plaintes reçues dans 61 organismes excluant le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau scolaire.

Les directives

- Cet indicateur ne sera mesuré qu'à partir de 2025, puisque les ministères et organismes gouvernementaux avaient jusqu'au 1er juin 2024, et que les organismes municipaux ont jusqu'au 1er décembre 2024 pour transmettre leur directive particulière au MLF.
- Soulignons qu'au 31 mars 2024, 18 organismes municipaux avaient pris et transmis leur directive au MLF.

La promotion et le rayonnement de la langue française

- 66 % des organismes ont déclaré avoir réalisé des activités de promotion de différentes natures et 51 % ont déclaré avoir effectué des activités de rayonnement de la langue française.
- Proportionnellement, les ministères sont les organismes de l'Administration qui réalisent le plus d'activités de promotion et de rayonnement de la langue française.
- Les organismes ayant dans leur mission de faire rayonner la langue française sont les organismes de l'Administration les plus actifs en matière d'activités de mise en valeur de la langue française.
- Il y a une corrélation entre la taille de l'organisme et sa performance pour cet indicateur. Plus l'organisme est de grande taille, plus le nombre d'activités de promotion est grand.

L'utilisation d'un code de langue¹

- Les pourcentages de dossiers de citoyens ayant un code de langue sont très variables dans l'Administration, car les clientèles desservies diffèrent grandement d'un organisme à l'autre.
- Sur les 215 organismes ayant transmis des données pour cet indicateur, 54 ont mentionné utiliser au moins un code de langue :
 - 37 ministères et organismes gouvernementaux ont mentionné utiliser un code de langue.
 - 17 organismes du réseau de la santé ont mentionné utiliser un code de langue.
- Le pourcentage moyen de dossiers de citoyens ayant un code de langue autre que le français dans les organismes de l'Administration (sans les organismes reconnus) est de 10 %. Ce taux est plus élevé dans les organismes gouvernementaux (13 %).

1. Information consignée dans le dossier de citoyen pour indiquer la langue dans laquelle la personne souhaite communiquer avec l'Administration.

1. CONTEXTE

Les données du Recensement canadien de 2021 étudiées par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) ainsi que les analyses produites par l'Office québécois de la langue française (OQLF) ont mis en lumière d'importants enjeux à l'égard de la situation linguistique au Québec. Les indicateurs confirment un recul de l'usage du français dans plusieurs sphères de la société québécoise, et cela s'observe également dans les organismes de l'Administration, particulièrement dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, où l'on constate une forte tendance au bilinguisme institutionnel systématique. L'Administration québécoise est confrontée à cet enjeu linguistique, que ce soit dans l'usage fréquent de la langue anglaise dans les communications orales ou écrites ou encore dans l'affichage de postes requérant la connaissance d'une autre langue que le français.

Publiée en 2020, une enquête de l'ISQ réalisée à la demande de l'OQLF et portant sur les exigences linguistiques des entreprises, des municipalités et des arrondissements de Montréal démontrait que sur l'île de Montréal, 50 % des municipalités et des arrondissements recherchaient des compétences linguistiques en français et en anglais ou en anglais seulement.

À ces constats s'ajoute un éclairage réalisé par le Conseil supérieur de la langue française (CSLF), qui a publié à l'automne 2019 une étude portant sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Cette étude visait à brosser le portrait des pratiques linguistiques des organismes publics dans leurs interactions avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, ainsi qu'à établir des constats et des tendances sur ces pratiques linguistiques en vue d'en tirer des enseignements.

Bien qu'elle mentionne que l'Administration respectait l'esprit et la lettre de la *Charte de la langue française* dans ses pratiques linguistiques, l'étude démontre que les organismes de l'Administration n'étaient pas toujours exemplaires en matière d'utilisation du français. En effet, elle révèle certaines problématiques et préoccupations au regard de pratiques linguistiques ayant cours dans les organismes de l'Administration, dont l'utilisation trop fréquente de la langue anglaise dans les interactions entre les employés de l'Administration, les personnes physiques et les personnes morales établies au Québec. L'étude souligne également que le personnel des ministères et organismes méconnaissait l'encadrement linguistique et ignorait souvent l'existence de la politique linguistique de son organisation.

Lors des consultations particulières et des auditions publiques du projet de loi n° 96 tenues en 2021, de nombreux acteurs de la société québécoise intéressés et engagés dans la défense de la langue française ont exprimé leurs inquiétudes eu égard aux indicateurs qui témoignent du recul du français comme langue commune au Québec et aux tendances à la bilinguisation de l'Administration.

Avec l'adoption de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* ainsi que de la Politique linguistique de l'État (PLE), le gouvernement du Québec a ouvert la voie à la responsabilisation des organismes de l'Administration face aux enjeux linguistiques auxquels la société québécoise est confrontée. En instaurant dans la *Charte* l'obligation d'exemplarité de l'État comme l'une des pierres d'assise de cette réforme, le gouvernement engage ses ressources institutionnelles à freiner la bilinguisation croissante de l'Administration. Conséquemment, le français doit redevenir la norme dans les relations de l'Administration avec les personnes physiques et morales, les entreprises et les gouvernements, et ce, tant à l'oral qu'à l'écrit. Pour contrer et inverser la tendance à recourir à une autre langue que le français au sein des organismes de l'Administration, dont les organismes municipaux, sauf dans les situations exceptionnelles qui le permettent, l'ensemble des organisations de l'État doit être mobilisé.

Dès maintenant, les organismes de l'Administration sont appelés à promouvoir l'utilisation de la langue française, à la faire rayonner et à la protéger.

2. LES INSTRUMENTS SOUTENANT L'APPLICATION DE LA CHARTE

La modernisation de la *Charte de la langue française* a non seulement consacré le français comme seule langue officielle et commune au Québec, mais elle a aussi établi le devoir d'exemplarité de l'État relativement à l'utilisation, à la promotion, au rayonnement et à la protection de la langue française.

2.1 La réforme de la *Charte de la langue française*

Sanctionnée le 1^{er} juin 2022, la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* vient modifier la *Charte de la langue française* adoptée en 1977. La Loi comporte quatre grands objectifs :

- Consacrer le français en tant que seule langue officielle et langue commune au Québec ;
- Renforcer le statut du français au Québec, dans toutes les sphères de la société ;
- Assurer l'exemplarité de l'État en matière d'utilisation du français ;
- Aménager une gouvernance linguistique à la fois neutre et forte, notamment par la création du ministère de la Langue française.

La reconnaissance des droits linguistiques fondamentaux est l'assise de la *Charte*, qui édicte que :

- toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les autres prestataires d'un service régi par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (chapitre S-4.2), les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, leurs membres titulaires d'un permis délivré conformément à l'article 35, les établissements d'enseignement de niveau collégial et universitaire, les associations de travailleurs et les diverses entreprises exerçant au Québec ;
- en assemblée délibérante, toute personne a le droit de s'exprimer en français ;
- les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français ;
- les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français ;
- toute personne admissible à l'enseignement au Québec a le droit de recevoir cet enseignement en français ;
- toute personne domiciliée au Québec a droit aux services prévus et offerts en vertu des articles 88.12 et 88.13 pour faire l'apprentissage du français. La personne domiciliée au Québec qui reçoit d'un établissement l'enseignement primaire, secondaire ou collégial offert en anglais a le droit de recevoir de cet établissement un enseignement du français. Cet enseignement du français doit permettre à la personne qui l'a reçu pendant tout l'enseignement primaire, secondaire et collégial d'avoir acquis des compétences suffisantes pour utiliser le français comme langue commune afin de pouvoir interagir, s'épanouir au sein de la société québécoise et participer à son développement ;
- toute personne a droit à une justice et à une législation en français.

Le devoir d'exemplarité de l'État

La Loi introduit ainsi dans la *Charte* un devoir d'exemplarité pour les organismes de l'Administration. La langue française devra dorénavant être utilisée de manière exclusive dans les communications écrites et orales, dans les documents de travail, dans les contrats et dans l'affichage, sauf dans les cas exceptionnels prévus par la *Charte*.

C'est en étant elle-même exemplaire que l'Administration mobilisera les différents acteurs de la société afin de freiner le déclin du français au Québec et d'inverser les tendances. L'État doit incarner son rôle d'exemplarité dans chacune de ses actions, particulièrement dans ses pratiques linguistiques, ce qui se traduit notamment par une utilisation exclusive du français, tout en permettant qu'une autre langue puisse être utilisée dans certaines situations bien précises. L'Administration doit, de la même façon, prendre les moyens nécessaires pour s'assurer de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu de la Loi, notamment quant aux obligations envers les citoyens. À cette fin, elle doit, entre autres, se doter d'objectifs d'exemplarité et mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'atteinte de ces objectifs.

Au sens de la *Charte*, le terme Administration englobe le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes scolaires, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les institutions parlementaires citées à l'annexe 1 de celle-ci et qui y sont assimilées. Les institutions parlementaires ne sont toutefois pas concernées par la présente reddition de comptes, puisque le Commissaire à la langue française produit annuellement un rapport dans lequel il présente les renseignements visés au deuxième alinéa de l'article 156.4 concernant celles-ci. Le présent Rapport annuel sur l'application de la *Charte* vise ainsi quelque 2 000 organismes de l'Administration québécoise.

2.1.1 Les règlements d'application et les dispositions de temporisation

La *Charte de la langue française* donne à l'Administration le devoir d'utiliser le français de façon exemplaire et exclusive, sous réserve de certaines exceptions, notamment pour les communications avec les personnes déclarées admissibles à recevoir l'enseignement en anglais et les Autochtones, pour les services d'accueil des personnes immigrantes durant les six premiers mois de leur arrivée, pour respecter les usages internationaux ou encore lorsque la santé et la sécurité publique l'exigent (article 22.3).

Par ailleurs, le *Règlement sur la langue de l'Administration* et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* ont été édictés le 10 mai 2023 et sont entrés en vigueur le 1^{er} juin 2023. Ces règlements complètent le régime juridique applicable à l'Administration en matière d'utilisation du français.

Le *Règlement sur la langue de l'Administration* prévoit, en plus de celles prévues dans la *Charte*, des situations ou des circonstances où une autre langue que le français peut être utilisée dans les communications de l'Administration avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec. Le règlement prévoit aussi des dispositions relatives à l'utilisation d'une autre langue que le français dans certaines situations contractuelles de l'Administration, notamment pour l'obtention d'un permis, d'une autre autorisation de même nature, d'une subvention ou d'une autre forme d'aide financière.

Le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* prévoit des situations exceptionnelles où l'Administration peut déroger au devoir d'exemplarité en utilisant, en plus du français, une autre langue. Il comporte aussi une section sur les documents rédigés et utilisés en recherche pouvant être rédigés uniquement dans une autre langue que le français.

Afin de permettre aux organismes de l'Administration d'adapter leurs pratiques aux nouvelles règles et d'implanter une gestion du changement coordonnée et cohérente, le gouvernement a prévu par règlement des dispositions de temporisation. Ainsi, lorsque l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission de l'organisme et que tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris, il est possible de déroger au devoir d'exemplarité, et ce, uniquement dans la mesure prévue par la directive particulière de l'organisme ou par la directive prise par le ministre de la Langue française. Dans cette situation, l'organisme peut utiliser exceptionnellement une autre langue, en plus du français, pour accomplir une fonction en lien avec sa mission. Cette mesure exceptionnelle s'appuie sur des dispositions réglementaires de temporisation qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2023. Cette faculté d'utiliser une autre langue ne pourra plus être appliquée à compter du 1^{er} juin 2025.

2.2 La Politique linguistique de l'État

Le gouvernement québécois a remplacé l'ancienne Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (PGL) par la PLE. Cette nouvelle politique, sous la responsabilité du MLF, a été approuvée par le Conseil des ministres le 22 février 2023 et est en vigueur depuis le 1^{er} juin 2023. La PLE exprime la vision de l'État en matière d'exemplarité.

Pour guider l'Administration dans l'exécution de son devoir d'exemplarité, la PLE indique aux organismes de l'Administration comment jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la *Charte*, notamment en privilégiant l'emploi du français, en accordant une attention constante à sa qualité et en assurant sa primauté dans leurs activités.

La PLE réitère les obligations de l'Administration. Elle fait la promotion des droits linguistiques fondamentaux des Québécoises et des Québécois. Elle reconnaît le lien existant entre la langue française et la culture québécoise et l'importance de valoriser l'utilisation d'un français de qualité. Il s'agit d'un cadre de référence qui assure la mise en œuvre du devoir d'exemplarité de l'État.

Puisque l'État joue un rôle mobilisateur, les organismes de l'Administration utilisent le français en toute occasion et en assurent la promotion, le rayonnement et la protection. Chaque organisme de l'Administration visé par la PLE est appelé à adopter une directive qui, tout en s'harmonisant avec sa mission et ses caractéristiques propres, limitera les possibilités d'utiliser une autre langue que le français aux seuls cas exceptionnels prévus par la Loi. Il appartient à la personne qui exerce la plus haute autorité administrative dans chacun des organismes visés de veiller à l'application de la PLE. Cette personne doit ainsi veiller au respect de l'exemplarité de l'État.

Construit autour de quatre grandes orientations – la promotion, le rayonnement, l'utilisation et la protection de la langue –, le devoir d'exemplarité de l'État crée un puissant effet d'entraînement en faveur du français dans toute la société québécoise.

Les organismes de l'Administration assujettis à la PLE sont les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes municipaux. Les organismes scolaires et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ne sont pour leur part pas visés par cette nouvelle politique.

Le MLF s'appuie sur une structure multilatérale afin d'assurer la mise en œuvre et l'application cohérente de la PLE au sein de l'Administration.

2.3 Les directives des organismes de l'Administration et la directive du ministre de la Langue française

Pour prendre en compte les différentes réalités dans la mise en œuvre de son devoir d'exemplarité, chaque organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE et qui entend utiliser une autre langue que le français doit adopter une directive particulière. Cette directive est destinée notamment au personnel de l'organisme et vise à lui indiquer les règles de conduite qui s'y appliquent en matière linguistique, de même que les exceptions qu'il peut utiliser dans le cadre de ses fonctions. La directive doit s'appuyer sur le cadre juridique établi par la *Charte*, le *Règlement sur la langue de l'Administration* ainsi que le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche*.

La directive particulière doit énoncer les règles de conduite et départager les responsabilités entre les intervenants. Elle prévoit et contextualise la nature des situations dans lesquelles l'organisme entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent la *Charte* et ses règlements.

Elle a notamment pour but d'informer le personnel au sujet des règles à suivre avant d'employer une autre langue que le français dans les situations suivantes :

- Pour les contrats ;
- Pour répondre aux écrits transmis par une entreprise ;
- Pour les affichages ;
- Pour les communications ;
- Pour les activités de recherche.

Les organismes de l'Administration devront aussi prévoir les mesures qu'ils entendent mettre en place pour leurs communications avec les personnes immigrantes ne parlant pas français.

Le MLF a établi un calendrier séquentiel pour la prise d'une directive particulière pour les organismes. Par l'approbation des directives particulières des ministères et organismes gouvernementaux, le ministre de la Langue française assurera leur conformité aux dispositions de la *Charte*. Une fois approuvée, chaque directive particulière sera publiée par le MLF et transmise au Commissaire à la langue française. La directive particulière doit être révisée au moins tous les cinq ans. Il convient de souligner que les directives particulières des organismes municipaux n'ont pas à être approuvées par le ministre, mais celles-ci doivent lui être transmises et être également rendues publiques.

Les ministères et organismes gouvernementaux ont jusqu'au 1^{er} juin 2024, et les organismes municipaux, jusqu'au 1^{er} décembre 2024 pour transmettre leur directive particulière au MLF.

D'ici l'adoption de la directive particulière, c'est la Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration, ou la Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par un organisme municipal reconnu en vertu de l'article 29.1 de la *Charte de la langue française* qui s'appliquent.

La Directive du ministre a pour objectifs :

- de préciser les lignes directrices relatives à l'utilisation d'une autre langue que le français au sein des organismes de l'Administration ;
- d'assurer une transition harmonieuse et une gestion du changement efficace ;
- d'assurer la cohérence des pratiques au sein de l'Administration ;
- d'assurer la conformité des organismes de l'Administration relativement à leur devoir d'exemplarité ;
- d'accompagner les organismes de l'Administration dans le travail d'élaboration et de rédaction des directives particulières.

Par ailleurs, comme les organismes scolaires et le réseau de la santé et des services sociaux ne sont pas soumis à la PLE, la *Charte* prévoit que le ministère de l'Éducation (MEQ) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) prennent des directives particulières qui seront applicables à leur réseau respectif. Celles-ci doivent également être transmises au ministre de la Langue française pour approbation.

3. GOUVERNANCE

La récente réforme de la *Charte* a mis en place une nouvelle structure de gouvernance linguistique efficiente et agile. Le ministre et le MLF, l'OQLF, le Commissaire à la langue française (CLF), la Commission de toponymie et Francisation Québec en sont les principaux acteurs.

3.1 Le rôle du MLF et de l'OQLF

Le MLF a officiellement été créé le 1^{er} juin 2022 à la suite de l'adoption de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*. Le MLF s'est alors vu confier, entre autres, la mission de promouvoir, de valoriser et de protéger la langue française et son statut au Québec, où le français est la seule langue officielle ainsi que la langue commune. Ainsi, le MLF élabore et fait connaître les grandes orientations définissant l'aménagement linguistique au Québec, en plus de favoriser la connaissance, la protection, la mise en valeur et la transmission du patrimoine linguistique francophone du Québec. Il conseille le gouvernement sur toute question relative à sa mission, et doit le saisir de toute intervention qu'il juge nécessaire à l'établissement ou au maintien de ces conditions.

Dans la réalisation de sa mission, le nouveau ministère doit aussi veiller à la cohérence et au suivi des actions gouvernementales touchant la langue française et prendre toute mesure pour que les organismes de l'Administration utilisent la langue française de façon exemplaire afin de la protéger, d'en promouvoir la qualité et de la faire rayonner tant au Québec qu'au Canada et à l'étranger. Il entretient ainsi des liens étroits avec les ministères et organismes du gouvernement québécois, de même qu'avec les organismes municipaux auxquels s'applique la PLE, et travaille en collaboration avec eux afin de les soutenir dans l'exécution des obligations qui leur incombent en vertu de la *Charte*.

Quant à l'OQLF, il a également pour mission d'assurer le respect de la *Charte*, de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans les entreprises et de veiller à la mise en œuvre des programmes de conformité, y compris des services d'apprentissage du français au sein des entreprises, le cas échéant, en collaboration avec Francisation Québec. Il a par ailleurs la mission de définir et de conduire la politique québécoise d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport au moins tous les cinq ans au ou à la ministre, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et aux attitudes des différents groupes linguistiques.

3.2 Rôles et imputabilité au sein des organismes de l'Administration

La personne qui exerce la plus haute autorité administrative de l'organisme assujetti est responsable de l'application de la *Charte* au sein de son organisme. Pour ce faire, elle désigne officiellement une ou un émissaire parmi les personnes de son organisation.

L'émissaire joue un rôle significatif au sein de son organisation au regard de l'application de la *Charte*. Accompagné par l'équipe du MLF, l'émissaire contribue à la bonne compréhension des obligations qui incombent à son organisme. Il communique et relaie les informations relatives aux exigences de la *Charte*, sensibilise le personnel au rôle exemplaire de l'État, veille au respect de la *Charte* au sein de l'organisation, agit comme agent de changement auprès du personnel, veille à l'adoption d'un nouveau processus de traitement des plaintes et appuie la reddition de comptes de son organisation.

Afin d'assurer l'application de la *Charte*, de ses règlements et de la PLE dans son organisme, un comité permanent sur la langue française composé de personnes de l'organisme peut appuyer l'émissaire pour exercer une veille et déterminer les questions devant être portées à l'attention de la dirigeante ou du dirigeant.

4. LE SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE DES OBLIGATIONS DE LA CHARTE DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION

La *Charte* attribue au ministre de la Langue française le mandat de veiller à la cohérence de l'action de l'Administration et à sa conformité aux dispositions de la *Loi*. Ainsi, le MLF exerce un rôle-conseil auprès des ministères et des organismes en matière d'application de la *Charte* et de la PLE. Afin de réaliser pleinement sa mission auprès des organismes de l'Administration, le MLF a mis en place un ensemble de mécanismes et d'outils visant à les informer, à les mobiliser, à les accompagner et à les suivre.

La *Charte* confie par ailleurs à l'OQLF la mission de veiller à la mise en œuvre des programmes de conformité des organismes du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), des organismes scolaires et d'autres organismes de l'Administration dans le cadre de leur démarche de conformité. Il a également comme responsabilité d'assurer, en collaboration avec le MLF, le traitement des plaintes et des dénonciations visant les organismes de l'Administration.

4.1 Informer

Le MLF et l'OQLF voient à ce que les organismes assujettis soient informés et bien outillés pour respecter les obligations qui leur sont imparties.

Pour ce faire, le MLF a produit et diffusé un ensemble d'outils d'information destinés aux organismes de l'Administration : Infolettre *L'Émissaire*, site Web contenant des guides de référence, Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration, outil d'aide à la rédaction de la directive, instructions et autres outils, séances d'information pour les émissaires.

L'OQLF, pour sa part, a produit et diffusé des outils destinés précisément aux organismes du RSSS et du réseau de l'éducation, comme *L'info-mandataire*, quatre aide-mémoires sur l'utilisation du français par un organisme selon son réseau et son statut légal (général ou reconnu) et des outils pratiques sur l'application de différentes obligations.

Chacun de ces outils permet aux émissaires de jouer pleinement leur rôle et d'assumer leur responsabilité à l'égard de l'application de la *Charte* au sein de leur organisation.

À titre d'exemple, un guide pratique à l'intention des émissaires des ministères et organismes assujettis à la PLE a été mis à leur disposition afin de les aider à comprendre les obligations de leur organisme et à orienter concrètement leurs actions au quotidien, notamment à l'égard de l'application du principe d'exemplarité selon le contexte propre à chaque organisme.

Le MLF a aussi créé un outil Web pour accompagner les émissaires et les autorités des organismes dans la rédaction de leur directive. L'outil d'aide à la rédaction permet de sélectionner les exceptions prévues par la *Charte* qui s'appliquent à l'organisme et de préciser les circonstances dans lesquelles il peut y avoir recours.

Pour la transmission de données annuelle attendue, un guide d'accompagnement a été préparé afin d'aider les organismes à bien comprendre les principaux indicateurs prévus, les données à fournir, la période de référence et la méthodologie de calcul, s'il y a lieu.

En matière de communication, le MLF a également mis en place des mécanismes qui permettent de répondre aux demandes ponctuelles des émissaires. Ceux-ci peuvent demander de l'aide à un conseiller du MLF par courriel ou dans le cadre d'une séance d'information. Quant aux organismes du RSSS et aux organismes scolaires, ils peuvent toujours compter sur la disponibilité d'un conseiller ou d'une conseillère en francisation

de l'OQLF responsable de leur dossier, qui pourra répondre à leurs questions et recueillir leurs commentaires ou suggestions. Il est à souligner que le MLF a traité près de 1 000 courriels de demandes d'informations sur l'application de la *Charte* en provenance des organismes de l'Administration en 2023-2024.

4.2 Mobiliser

L'adhésion de tous les acteurs est essentielle afin que l'État puisse jouer le rôle de chef de file qui lui appartient pour freiner le déclin de la langue française au Québec. Le MLF a ainsi pour mandat de mobiliser l'Administration afin qu'elle soit exemplaire en matière de promotion, de rayonnement, d'utilisation et de protection du français.

À cet effet, le MLF a organisé et tenu de nombreuses rencontres de travail avec des interlocuteurs clés ou centraux pour faire connaître les nouvelles responsabilités des organismes de l'Administration et en faire des alliés et des relayeurs auprès des organismes qu'ils accompagnent ou représentent.

Avec la collaboration du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), le MLF a notamment participé à divers forums de gestionnaires gouvernementaux afin de présenter la réforme de la *Charte* et les dispositions concernant l'Administration. Plusieurs documents de référence du SCT ont également été mis à jour pour tenir compte des nouvelles obligations édictées par la *Charte*.

Des communications informatives ont également été transmises aux divers dirigeants et émissaires de tous les organismes de l'Administration.

Les collaborations multilatérales

Pour assurer la cohérence de l'application de la *Charte* au sein des ministères et organismes gouvernementaux, le MLF a mis en place diverses instances de concertation multilatérales, dont le comité multilatéral des ministères et le comité multilatéral des organismes. Ceux-ci jouent un rôle essentiel dans la mobilisation linguistique des organismes de l'Administration en vue d'une application cohérente et respectueuse de la *Charte*.

Ces deux comités sont composés de gestionnaires de haut niveau de tous les ministères et des principaux organismes gouvernementaux les plus concernés par la réforme. Ils proposent une vision stratégique du rôle exemplaire que l'État doit jouer sur le plan de la langue, exercent un rôle-conseil et de coordination et favorisent la cohérence des interventions de l'Administration.

Le MLF a aussi collaboré avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) pour transmettre des informations aux organismes municipaux par l'entremise d'infolettres. Il s'est également appuyé sur les organismes membres du Comité consultatif municipal, qui regroupe des représentants de l'Union des municipalités du Québec (UMQ), de la Fédération québécoise des municipalités (FQM), de l'Association des directeurs généraux des municipalités du Québec (ADGMQ), de l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ), de l'Association des directeurs généraux des MRC du Québec (ADGMRCQ) et de la Corporation des officiers municipaux du Québec (COMAQ), pour mobiliser leurs membres et favoriser la transmission d'informations au large réseau des municipalités. La collaboration d'autres partenaires associatifs, tels que l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ), a été sollicitée pour rejoindre d'autres organismes municipaux hors du giron des municipalités. Plusieurs organismes, dont des municipalités, font l'objet d'un accompagnement personnalisé.

L'accompagnement personnalisé et en continu des émissaires permet également de soutenir cette mobilisation au sein des organismes. Il est à noter que le MLF tient à jour la liste des émissaires, en assure le recensement et voit à l'accueil des personnes nouvellement nommées.

4.3 Suivre

Le MLF entend suivre l'évolution de l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration, en complémentarité avec les interventions de conformité existantes à l'OQLF. Cela permettra de mesurer l'effet des mesures mises en place au sein de l'État québécois à la suite de cette réforme.

Les redditions de comptes attendues

Comme mentionné précédemment, les organismes de l'Administration, c'est-à-dire les ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux et les organismes scolaires, sont tenus de transmettre au MLF certaines données nécessaires à la production du présent rapport en vertu de l'article 156.5 de la *loi*.

Par ailleurs, l'article 20.1 de la *Charte* édicte que l'organisme de l'Administration publie, dans les trois mois suivant la fin de son exercice, le nombre de postes au sein de son organisation pour lesquels il exige, afin d'y accéder, notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion, ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Cette obligation est également précisée à l'article 11 du *Règlement sur la langue de l'Administration*.

Aussi, en plus de la reddition de comptes faite dans le cadre du Rapport annuel sur l'application de la *Charte*, l'article 29.21 de la *Charte* prévoit qu'un organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE, qui est tenu de produire un rapport annuel, y rend compte :

- de l'application de cette politique ;
- de la directive prévue à l'article 29.15 de cette loi, qui prévoit qu'un organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE prend une directive précisant la nature des situations dans lesquelles il entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la section I de la loi.

Ainsi, les organismes assujettis à la *Loi sur l'administration publique* (LAP) doivent inscrire ces informations dans leur rapport annuel de gestion.

5. L'APPLICATION DE LA CHARTE DANS LES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION, AUTRES QUE LES INSTITUTIONS PARLEMENTAIRES

L'article 156.5 de la *Charte* précise que le ministre titulaire d'un ministère, le dirigeant d'un organisme ou la personne qu'il désigne au sein de son ministère ou de son organisme, transmet au ministre de la Langue française, suivant la forme, la teneur et la périodicité fixées par celui-ci, les renseignements nécessaires à la préparation du Rapport annuel sur l'application de la *Charte*.

De plus, l'article 156.4 présente les renseignements devant faire l'objet d'une reddition de comptes par les organismes de l'Administration et être inclus au Rapport annuel sur l'application de la *Charte*.

Également, le ministre doit rendre compte de l'atteinte des objectifs et des indicateurs d'exemplarité de l'Administration conformément à l'article 13.1 de la *Charte*.

Le choix des indicateurs d'exemplarité

Au printemps 2023, le MLF a entrepris des travaux en vue d'élaborer une proposition préliminaire d'indicateurs d'exemplarité sur lesquels les organismes de l'Administration devront transmettre leurs données dans le cadre du premier Rapport annuel sur l'application de la *Charte de la langue française*, conformément à l'article 13.1 de la *Charte*.

Un processus de consultation a été réalisé auprès des organismes membres des comités multilatéraux sur l'exemplarité de l'État, conformément à ce qui est prévu par la PLE. Pour cette occasion, le Comité consultatif municipal a également été consulté. L'objectif était de recueillir les commentaires et suggestions des organismes membres de ces comités afin de permettre au MLF de produire une proposition finale d'indicateurs d'exemplarité articulés autour des quatre grandes orientations de la PLE, soit la promotion, le rayonnement, l'utilisation et la protection de la langue française. L'analyse des résultats obtenus lors de cette consultation a permis au MLF de recommander cinq indicateurs d'exemplarité qui ont été officiellement approuvés par le ministre de la Langue française le 26 octobre 2023.

Tableau 1. Indicateurs prévus à l'article 156.4 de la *Charte*

Fiche-indicateur	Indicateurs prévus à l'article 156.4 de la <i>Charte</i>
1	Nombre de postes au sein de votre ministère ou organisme pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable (art. 20.1 de la <i>Charte</i>).
2	Nombre de plaintes, reçues et traitées par un ministère ou un organisme, relatives à un manquement à une obligation prévue dans la <i>Charte de la langue française</i> (art. 128.2 de la <i>Charte</i>).
3	Prise d'une directive, approuvée par le ministre de la Langue française ² et révisée selon la périodicité prévue par la <i>Charte</i> , c'est-à-dire au moins tous les cinq ans (art. 29.15 de la <i>Charte</i>).
4	Prise d'une directive applicable aux organismes scolaires ainsi qu'à ceux du réseau de la santé et des services sociaux, approuvée par le ministre de la Langue française et révisée selon la périodicité prévue par la <i>Charte</i> , c'est-à-dire au moins tous les cinq ans (art. 29.16 de la <i>Charte</i>).

2 Un organisme municipal transmet sa directive au ministre de la Langue française et la rend publique (art. 29.17, al. 2 de la *Charte*).

Tableau 2. Objectifs et indicateurs d'exemplarité

Fiche-indicateur	Orientation	Objectifs	Indicateurs
5	Promotion	Accroître l'utilisation des outils encourageant, soutenant et favorisant un français de qualité au sein de l'Administration.	Nombre d'activités de promotion (capsules, infolettres internes, affiches, section intranet, etc.) mises en place par un ministère ou un organisme.
6	Rayonnement	Valoriser la langue française.	Nombre d'activités internes et externes dans lesquelles un ministère ou un organisme de l'Administration impliqué pose une action concrète pour mettre en valeur la langue française.
7	Utilisation	Se doter d'outils de suivi de l'utilisation des codes de langue.	Pourcentage moyen de dossiers de citoyens au sein d'un ministère ou d'un organisme de l'Administration auquel est associé un code de langue autre que le français. <i>Note : Cet indicateur n'est applicable que pour les organismes de l'Administration qui ont des codes de langue.</i>
8		Rehausser la connaissance de l'Administration relativement à ses obligations en matière d'exemplarité.	Proportion des employés ayant reçu de l'information concernant la directive de l'organisation afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> .
9	Protection	Se doter d'outils de suivi des situations, cas, circonstances ou fins prévus dans la directive particulière d'un ministère ou d'un organisme pour lesquels il entend utiliser une autre langue que le français.	Nombre de situations, cas, circonstances ou fins prévus dans la directive particulière d'un ministère ou d'un organisme pour lesquels il entend utiliser une autre langue que le français. <i>Note : Cet indicateur ne sera mesuré qu'à partir de 2025, puisque les ministères et organismes gouvernementaux avaient jusqu'au 1^{er} juin 2024 et les organismes municipaux ont jusqu'au 1^{er} décembre 2024 pour produire leur directive particulière.</i>

5.1 Méthodologie de collecte de données

Dans le cadre de la préparation du Rapport annuel sur l'application de la *Charte* pour l'année 2023-2024, le MLF a eu recours à diverses tribunes pour susciter la collaboration des dirigeants et des émissaires des organismes assujettis. Plusieurs communications leur ont été transmises concernant le processus de collecte de données et de reddition de comptes. Il est à noter que pour les organismes du réseau scolaire ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux, la collecte des données a été effectuée par le MEQ et le MSSS.

Un outil de collecte de données accessible en ligne a été développé afin de faciliter la reddition de comptes d'un très grand nombre d'organismes, d'abord par souci de cohérence, mais aussi pour assurer la fiabilité des informations transmises. Un guide de l'utilisateur a aussi été conçu pour faciliter la navigation dans ce nouvel outil. Il comporte une procédure pas à pas pour faciliter la saisie et la transmission des données. Un soutien technique a également été prévu à cette fin. La collecte de données s'est échelonnée du 22 mars au 30 avril 2024.

Un document d'accompagnement composé des fiches-indicateurs a aussi été préparé afin d'aider les organismes de l'Administration à comprendre les principales caractéristiques des indicateurs prévus par la *Charte*, des objectifs et des indicateurs d'exemplarité, la méthodologie ainsi que les données à fournir.

Le tableau ci-dessous présente la période de référence pour le calcul des indicateurs du Rapport annuel sur l'application de la *Charte* pour l'année 2023-2024.

Tableau 3. Période de référence pour le calcul des indicateurs du Rapport annuel sur l'application de la *Charte* pour l'année 2023-2024

Organismes de l'Administration	Indicateurs prévus par la <i>Charte de la langue française</i> (indicateurs 1 à 4)	Objectifs et indicateurs d'exemplarité
Ministères	Année financière 2023-2024	1 ^{er} juin 2023 au 31 mars 2024
Organismes gouvernementaux		1 ^{er} juin 2023 jusqu'à la fin de l'année financière 2023-2024
Organismes municipaux		Pour ce premier rapport, pas de reddition de comptes en raison de la période de référence
Organismes scolaires		Pour ce premier rapport, pas de reddition de comptes en raison de la période de référence
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux		1 ^{er} juin 2023 au 31 mars 2024

5.2 Les résultats de la reddition de comptes des organismes de l'Administration

Les sections qui suivent présentent les résultats de la collecte de données réalisée auprès des organismes de l'Administration québécoise sur l'application de la *Charte*.

La collecte de données a été planifiée en tenant compte de certains impératifs administratifs tels que la période de référence, la date de fin d'année financière, qui n'est pas uniforme, de même que la prise en compte d'échéances de mise en œuvre d'obligations différées au regard de la période de production du présent rapport.

Ce premier rapport donne un éclairage initial sur l'application de la *Charte* au regard des indicateurs prévus par la loi ainsi que sur l'atteinte des objectifs et des indicateurs d'exemplarité de l'Administration approuvés par le ministre de la Langue française le 26 octobre 2023.

5.2.1 Les taux de participation de l'Administration

Comme précisé précédemment, la *Charte* confère au ministre de la Langue française la responsabilité de déposer annuellement à l'Assemblée nationale un rapport sur l'application de celle-ci dans l'Administration québécoise. Pour réaliser cette première reddition de comptes, 1 994 organismes de l'Administration ont été sollicités afin de recueillir l'information relative à l'application de la *Charte* sur le terrain. Le taux de réponse global a été de 65 %, soit 1 287 organismes, ce qui représente près de 770 000 personnes. Tous les ministères ont répondu à la reddition de comptes et la quasi-totalité des organismes gouvernementaux l'a fait.

Tableau 4. Taux de participation des organismes de l'Administration à la collecte de données, par type d'organisme

Type d'organisme	Nombre d'organismes ayant répondu ³	Nombre total d'organismes sollicités	Pourcentage - participation	Effectif total
Ministères	23	23	100 %	48 547
Organismes gouvernementaux	146	154	95 %	99 439
Organismes municipaux	975	1 630	60 %	117 779
Municipalités (municipalités, arrondissements, MRC, communautés métropolitaines et conseils d'agglomération)	744	1 153	65 %	91 093
Municipalités reconnues	57	91	63 %	4 100
Organismes de transport	10	12	83 %	16 568
Offices d'habitation	46	158	29 %	2 049
Régies intermunicipales	70	139	50 %	2 008
Autres organismes municipaux	48	77	62 %	1 961
Organismes scolaires	53	62	85 %	189 209
Organismes scolaires reconnus	8	9	89 %	21 266
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	75	104	72 %	257 826
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux reconnus	7	12	58 %	36 452
Total	1 287	1 994	65 %	770 518

5.2.2 Les indicateurs prévus par la *Charte de la langue française*

Indicateur 1

Nombre de postes au sein du ministère ou de l'organisme pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable (article 20.1).

Tous les organismes de l'Administration sont tenus de transmettre ces informations au ministère de la Langue française. La période de référence est l'année financière du ministère ou de l'organisme.

Pouvoir communiquer avec l'Administration en français est un droit fondamental institué dans la *Charte*, au même titre que le droit des travailleuses et travailleurs d'exercer leurs activités en français. Le bilinguisme institutionnel observé dans certains organismes de l'Administration est incompatible avec la *Charte*, d'où l'importance de suivre étroitement les pratiques et exigences d'embauche de ces organismes.

3. Les données présentées incluent les organismes qui ont rendu compte de manière consolidée. Par exemple, ceux ayant plusieurs filiales assujetties ou des arrondissements. Ils sont comptabilisés par la suite comme un seul et même organisme.

Tableau 5. Moyenne pondérée du pourcentage de postes pour lesquels la connaissance ou le niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable, par type d'organisme

Type d'organisme	Effectif total	Moyenne pondérée ⁴ - % des postes dont un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé	Moyenne pondérée ⁵ - % des postes dont un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable	Moyenne pondérée ⁶ - % des postes dont un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé et souhaitable
Ministères	48 547	2 %	6 %	8 %
Organismes gouvernementaux	99 439	11 %	9 %	20 %
Tous les organismes municipaux	117 779	4 %	4 %	9 %
Tous les organismes municipaux sans reconnus	113 679	3 %	3 %	6 %
Organismes municipaux (municipalités, arrondissements, MRC, communautés métropolitaines et conseils d'agglomération)	91 093	2 %	2 %	5 %
Municipalités reconnues	4 100	33 %	39 %	73 %
Autres organismes municipaux	22 586	7 %	7 %	13 %
Organismes scolaires	189 209	2 %	1 %	3 %
Organismes scolaires reconnus	21 266	100 %	0 %	100 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	257 826	2 %	1 %	2 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux reconnus	12 964	9 %	0 %	10 %
Total	747 030	6 %	3 %	9 %

****** En vertu de l'article 29.1 de la *Charte*, « les centres de services scolaires anglophones et le centre de services scolaire du Littoral sont des organismes scolaires reconnus. L'Office québécois de la langue française doit reconnaître, à sa demande :

- Une municipalité, lorsque plus de la moitié des résidents de son territoire sont de langue maternelle anglaise;

4. Les moyennes ont été pondérées par le nombre total d'effectifs.

5. Les moyennes ont été pondérées par le nombre total d'effectifs.

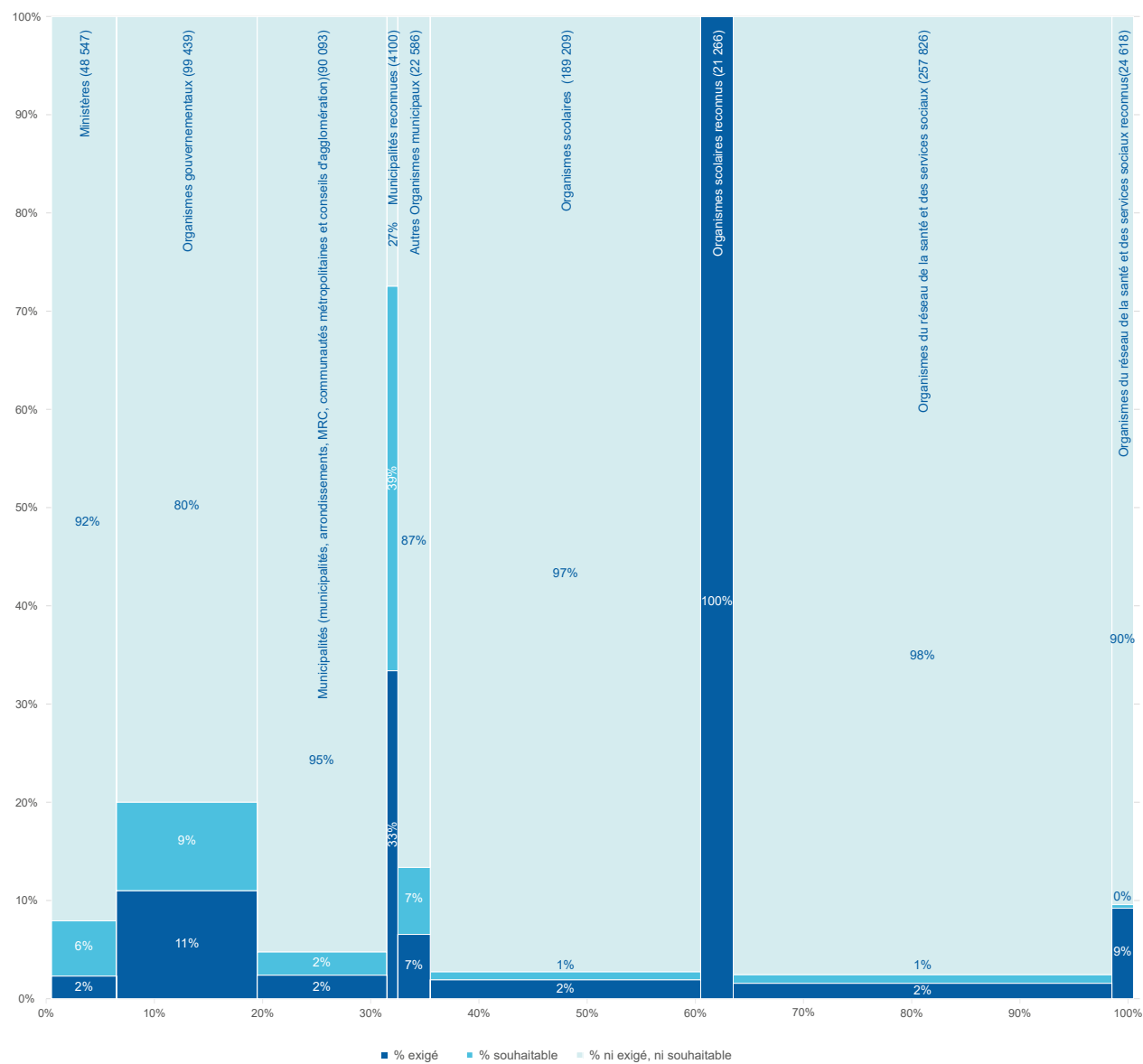
6. Les moyennes ont été pondérées par le nombre total d'effectifs.

- Un organisme relevant de l'autorité d'une ou de plusieurs municipalités et participant à l'administration de leur territoire, lorsque chacune de ces municipalités est déjà reconnue;
- Un établissement de services de santé et de services sociaux, lorsqu'il fournit ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français. »

*** Le pourcentage des postes dont un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé et souhaitable peut différer légèrement de la somme des parties en raison de l'arrondissement des données.

- Pour obtenir une moyenne plus représentative par catégorie, le MLF a tenu compte des effectifs pour chaque organisme. Ainsi, les moyennes ont été pondérées par le nombre total d'effectifs déclarés.
- Les résultats incluent les organismes qui ont fait l'analyse sur un échantillon représentant les postes pourvus au cours de la période et non l'entièreté de l'effectif.
L'intensité des contacts d'un organisme avec les personnes physiques ou les entreprises, ou encore ses activités hors Québec, notamment à l'international, sont des exemples de variables qui peuvent influencer cette exigence.
- Le pourcentage moyen pondéré des postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable est en moyenne de 9 % (6 % exigé et 3 % souhaitable) dans l'ensemble de l'Administration, en incluant les organismes reconnus.
Si l'on exclut les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 (municipalités, établissements de santé et commissions scolaires anglophones), ce taux se situe alors à 6 %.
Il s'élève à 6 % pour les organismes municipaux (excluant les municipalités reconnues en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*), à 73 % pour les municipalités reconnues et à 3 % pour les municipalités de plus de 100 000 habitants.
- Le taux moyen pondéré des postes dans les municipalités et arrondissements de l'île de Montréal pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable est de 7 %. C'est le même taux pour les municipalités de la RMR Ottawa-Gatineau (partie québécoise seulement).
- Dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes scolaires, les taux sont relativement bas, soit de 2 % et de 3 % respectivement, en excluant les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 de la *Charte*.

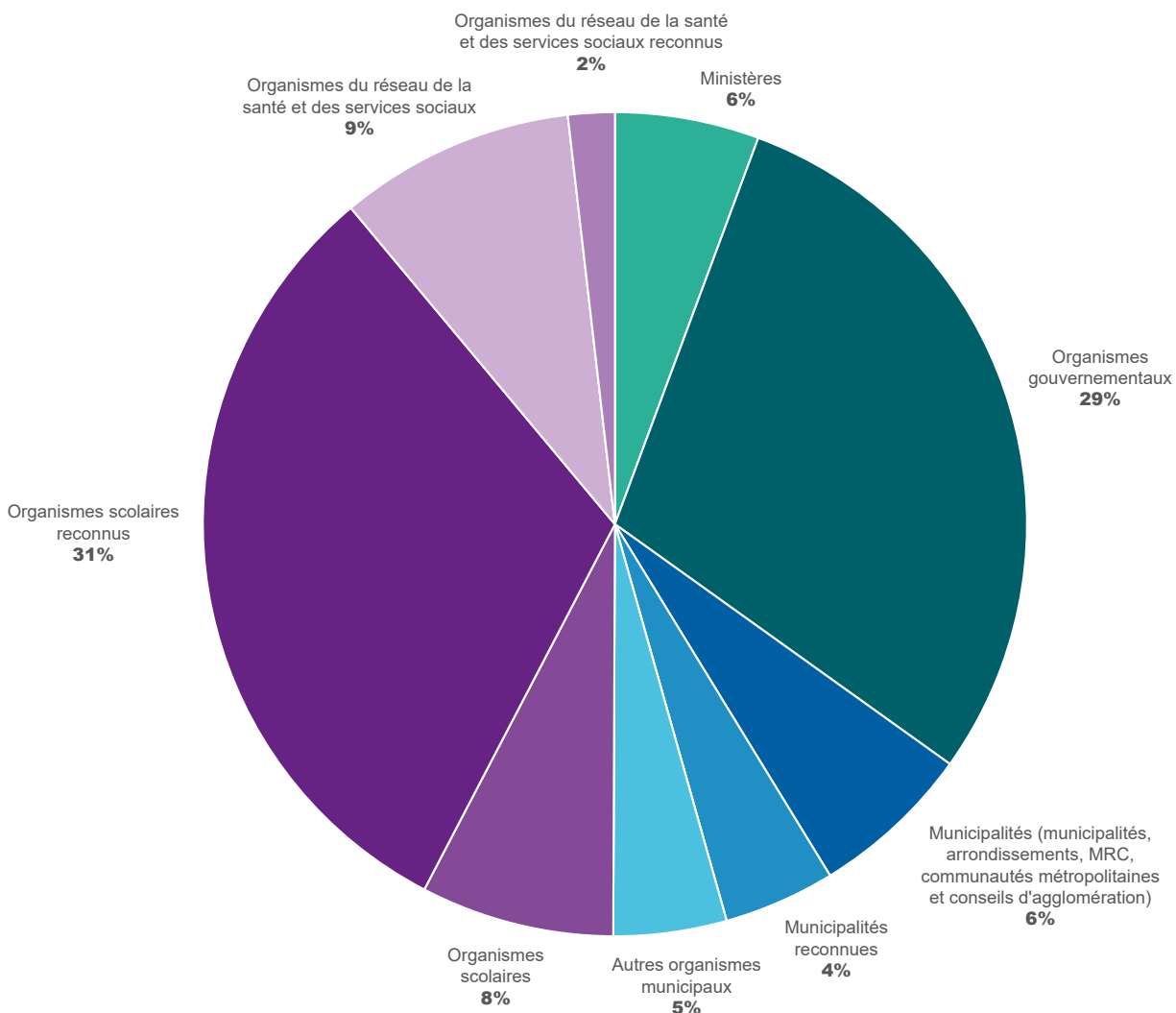
Graphique 1. Proportion du total des postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d’une autre langue que le français est exigé ou souhaitable, par type d’organisme



* Les nombres entre parenthèses représentent les postes par type d’organisme.

- Les organismes non reconnus ont tous 80 % et plus de postes où une autre langue n’est ni exigée ni souhaitable (en bleu pâle).

Graphique 2. Proportion du total des postes pour lesquels la connaissance d'une autre langue que le français est exigée ou souhaitable, par type d'organisme



* En vertu de l'article 29.1 de la *Charte*, « les centres de services scolaires anglophones et le centre de services scolaire du Littoral sont des organismes scolaires reconnus. L'Office québécois de la langue française doit reconnaître, à sa demande :

- Une municipalité, lorsque plus de la moitié des résidents de son territoire sont de langue maternelle anglaise;
- Un organisme relevant de l'autorité d'une ou de plusieurs municipalités et participant à l'administration de leur territoire, lorsque chacune de ces municipalités est déjà reconnue;
- Un établissement de services de santé et de services sociaux, lorsqu'il fournit ses services à des personnes en majorité d'une langue autre que le français. »

** Les proportions du graphique 2 ont été calculées par rapport au nombre total de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ou souhaitable au sein des organismes de l'Administration qui ont transmis des données, soit 68 011 postes (donnée non présentée).

- 31 % des postes pour lesquels une autre langue est exigée ou souhaitable sont dans les organismes scolaires reconnus.
- 29 % des postes pour lesquels une autre langue est exigée ou souhaitable sont dans les organismes gouvernementaux, principalement dans ceux qui offrent un service direct à l'ensemble de la population (par exemple, Hydro-Québec, SAAQ, Agence du Revenu, Retraite Québec, Loto-Québec, etc.).

- Ce pourcentage est plutôt faible dans les ministères, les organismes municipaux et le réseau de la santé et des services sociaux.

Indicateur 2

Nombre de plaintes, reçues et traitées par un ministère ou un organisme, relatives à un manquement à une obligation prévue dans la *Charte* (article 128.2).

Les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes municipaux sont tenus de transmettre ces informations au MLF. La période de référence est l'année financière du ministère ou de l'organisme. Les organismes scolaires et du réseau de la santé et des services sociaux n'ont pas à rendre de comptes sur cet indicateur.

La langue de service dans les organismes de l'Administration est une préoccupation importante de la population, qui peut porter plainte à propos d'un manquement à une disposition prévue par la *Charte* ou un de ses règlements.

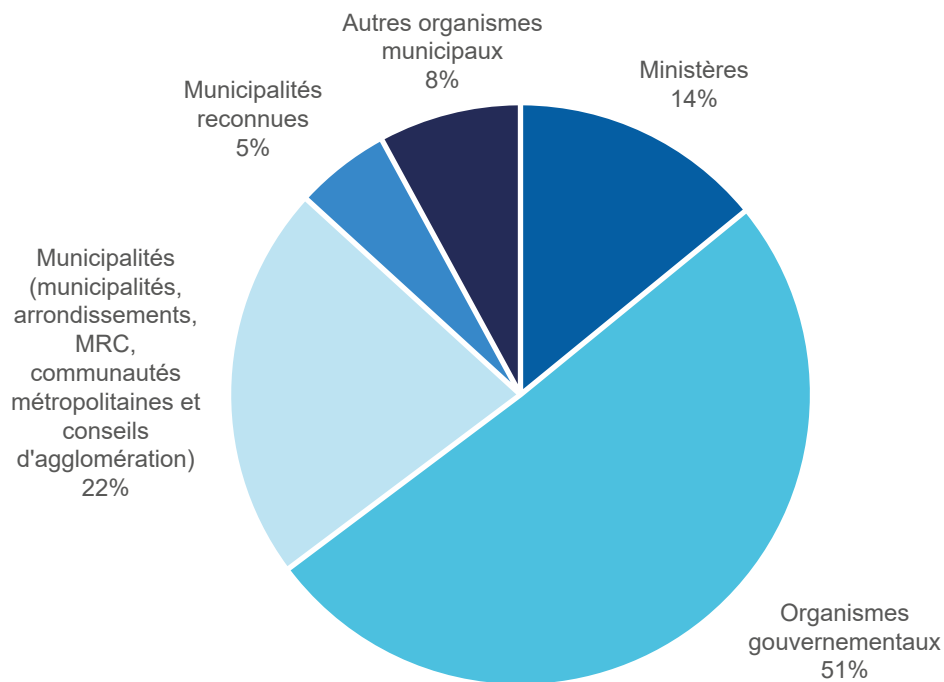
Rappelons que la *Charte* édicte qu'un organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE doit adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles il est tenu en vertu de la loi.

Tableau 6. Répartition et moyenne des plaintes reçues et traitées liées à un manquement à une obligation de la *Charte*, par type d'organisme

Type d'organisme	Plaintes reçues	Plaintes traitées	Nombre d'organismes ayant transmis des données	Moyenne - plaintes reçues des organismes ayant transmis des données	Moyenne - plaintes traitées des organismes ayant transmis des données	Quantité d'organismes ayant reçu des plaintes	Pourcentage d'organismes ayant reçu des plaintes
Ministères	35	32	23	1,52	1,39	7	30 %
Organismes gouvernementaux	135	115	110	1,23	1,05	21	19 %
Municipalités (municipalités, arrondissements, MRC, communautés métropolitaines et conseils d'agglomération)	65	50	698	0,09	0,07	20	3 %
Municipalités reconnues	15	12	57	0,26	0,21	11	19 %
Autres organismes municipaux	18	18	166	0,11	0,11	2	1 %
Total	268	227	1 054	0,25	0,22	61	6 %

- Au total, 268 plaintes liées à un manquement à une obligation de la *Charte* ont été reçues, en excluant le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau scolaire.
- Parmi les 1 054 organismes ayant transmis des données sur cet indicateur, seuls 6 %, soit 61 organismes, ont reçu des plaintes.
- La moyenne globale est de 0,25 plainte reçue par organisme. Ce chiffre est plutôt bas dans les municipalités (0,09 plainte par organisme) et plus élevé dans les ministères (1,52) et organismes gouvernementaux (1,23).

Graphique 3. Proportion du total des plaintes reçues liées à un manquement à une obligation de la *Charte*, par type d'organisme



- La moitié des plaintes (51 %) ont été reçues par les organismes gouvernementaux.

Indicateur 3

Prise d'une directive, approuvée par le ministre de la Langue française et révisée selon la périodicité prévue par la *Charte*, c'est-à-dire au moins tous les cinq ans (article 29.15).

Chaque organisme de l'Administration auquel s'applique la PLE et qui entend utiliser une autre langue que le français doit adopter une directive destinée notamment à son personnel afin de lui indiquer les règles de conduite applicables en matière linguistique au sein de l'organisation et les exceptions qu'il peut utiliser dans le cadre de ses fonctions.

Toutefois, cet indicateur ne sera mesuré qu'à partir de 2025, puisque les ministères et organismes gouvernementaux avaient jusqu'au 1^{er} juin 2024, et les organismes municipaux ont jusqu'au 1^{er} décembre 2024 pour transmettre leur directive particulière au MLF.

Soulignons qu'au 31 mars 2024, 18 organismes municipaux avaient pris et transmis leur directive au MLF.

Indicateur 4

Prise d'une directive applicable aux organismes scolaires ainsi qu'à ceux du réseau de la santé et des services sociaux, approuvée par le ministre de la Langue française et révisée selon la périodicité prévue par la *Charte*, c'est-à-dire au moins tous les cinq ans (article 29.16).

Le MEQ et le MSSS sont tenus de transmettre cette information au MLF. La période de référence est l'année financière du ministère.

Le MEQ a transmis au MLF un projet de directive applicable aux organismes scolaires le 21 novembre 2023.

Le MSSS a fait de même à l'égard des organismes du réseau de la santé et des services sociaux le 15 novembre 2023. La *Directive précisant la nature des situations dans lesquelles le réseau de la santé et des services sociaux entend utiliser une autre langue que le français dans les cas où le permettent les dispositions de la Charte de la langue française* a été approuvée par le ministre de la Langue française le 3 juillet 2024 et est entrée en vigueur le 18 juillet 2024. Des documents d'information complémentaires à la directive du MSSS sont en cours d'élaboration afin de préciser les modalités relatives à son application.

Durant les travaux entourant leur analyse et jusqu'à leur approbation, c'est la *Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration* qui trouve application.

5.2.3 Les objectifs et indicateurs d'exemplarité

L'article 13.1 de la *Charte* prévoit que l'Administration doit prendre les moyens nécessaires pour s'assurer de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu de la loi, notamment quant aux obligations envers les citoyens, et qu'à cette fin, elle doit entre autres se doter d'objectifs d'exemplarité et mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'atteinte de ces objectifs.

Comme précisé plus haut, les objectifs et les indicateurs retenus ont été déterminés avec la collaboration des Comités multilatéraux et du Comité consultatif municipal présentés précédemment. En plus de leur portée gouvernementale, les indicateurs d'exemplarité doivent permettre d'apprécier les efforts déployés, les mesures mises en œuvre et les résultats à l'égard des quatre orientations de la PLE, soit la promotion, le rayonnement, l'utilisation et la protection de la langue française, au sein de l'Administration.

Parce que leur année financière se termine le 30 juin, les organismes scolaires n'ont pas eu à rendre compte des indicateurs relatifs à l'exemplarité pour le rapport annuel 2023-2024, mais ils devront le faire l'année prochaine. De plus, les organismes scolaires reconnus en vertu de l'article 29.1 n'ont pas à rendre compte des indicateurs relatifs à l'exemplarité en vertu de l'article 29.24 de la *Charte*.

Les organismes municipaux sont également exemptés de rendre compte des indicateurs d'exemplarité pour l'année 2023-2024 en raison de la période de référence.

Les indicateurs d'exemplarité ainsi que les résultats de la collecte de données réalisée pour l'année 2023-2024 auprès de l'Administration sont présentés dans cette section.

Indicateur 5

Nombre d'activités de promotion mises en place par un ministère ou un organisme

Objectif : Accroître l'utilisation des outils encourageant, soutenant et favorisant un français de qualité au sein de l'Administration.

Les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux sont tenus de transmettre ces informations au MLF. La période de référence est l'année financière de l'organisme, mais commençant le 1^{er} juin 2023, date d'entrée en vigueur de la PLE. Pour ce premier rapport, les organismes municipaux et les organismes scolaires n'ont pas à rendre compte de cet indicateur.

Lorsqu'il est question de promouvoir la langue française, les ministères et organismes doivent donner l'exemple. Dans l'ensemble de leurs activités, ils doivent saisir toutes les occasions pour mettre de l'avant la langue française. Ils doivent également mettre en place un environnement en français dans lequel tous les employés pourront s'épanouir.

Pour être exemplaires, les ministères et organismes doivent aussi s'assurer que tous les employés parlent et écrivent dans un français de qualité lorsqu'ils communiquent à l'oral et à l'écrit. Les ressources nécessaires afin d'assurer la qualité de la langue doivent être accessibles et mises à la disposition du personnel.

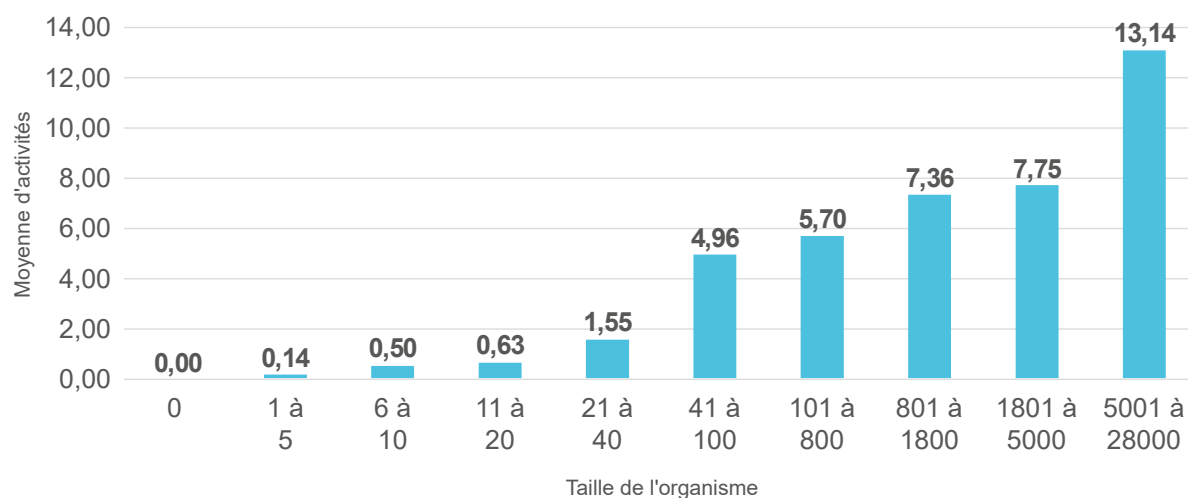
Les activités de promotion peuvent prendre différentes formes : diffusion de capsules d'information, d'infolettres internes, réalisation d'affiches, mise en ligne de sections intranet et extranet dédiées, production et diffusion de vidéos d'information, mise en place de services d'assistance et de révision linguistique, élaboration et diffusion d'outils d'aide à la rédaction, offre de formations de perfectionnement à la rédaction, installation de logiciels de correction de textes, etc.

Tableau 7. Répartition et moyenne des activités de promotion mises en place qui encouragent, soutiennent et favorisent un français de qualité, par type d'organisme

Type organisme	Nombre d'activités	Quantité total d'organismes ayant transmis des données	Quantité d'organismes ayant réalisé au moins une activité	Moyenne d'activités par organisme	Pourcentage des organismes ayant réalisé au moins une activité
Ministères	255	23	23	11	100 %
Organismes gouvernementaux	428	110	74	6	67 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	200	82	45	4	55 %
Total	883	215	142	6	66 %

- 66 % des organismes ont déclaré avoir réalisé des activités de promotion de différentes natures.
- Les ministères sont les plus actifs dans la réalisation d'activités de promotion de la langue française (11 activités en moyenne par ministère).

Graphique 4. Nombre moyen d'activités de promotion mises en place qui encouragent, soutiennent et favorisent un français de qualité, par taille des organismes (nombre d'employés)



- Il existe une corrélation entre la taille de l'organisme et sa performance pour cet indicateur. Plus l'organisme est de grande taille, plus le nombre d'activités de promotion est important.
- Des exemples de bonnes pratiques dans la promotion de la langue française sont présentés dans la section 5.3.

Indicateur 6

Nombre d'activités internes et externes dans lesquelles un ministère ou un organisme de l'Administration impliqué pose une action concrète pour mettre en valeur la langue française

Objectif : Valoriser la langue française.

Les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux sont tenus de transmettre ces informations au MLF. La période de référence est l'année financière de l'organisme, mais commençant le 1^{er} juin 2023, date d'entrée en vigueur de la PLE. Pour ce premier rapport, les organismes municipaux et les organismes scolaires n'ont pas à rendre compte de cet indicateur.

Chaque ministère et organisme doit contribuer au rayonnement de la langue française à travers ses actions, non seulement au Québec, mais également au Canada et sur la scène internationale.

Comme employeurs, et par leur offre de service, les organismes de l'Administration doivent faire rayonner la langue française grâce aux nombreuses occasions qui se présentent à eux, à l'interne comme à l'externe.

Les activités de rayonnement et de mise en valeur peuvent prendre différentes formes : dans les médias sociaux et sur les plateformes Web, dans les imprimés, les publicités, dans la diffusion de musique québécoise sur les lignes téléphoniques, lors d'événement locaux ou hors Québec avec une mise en valeur du français dans les affiches, les banderoles, les bannières ou encore dans la signalisation, dans l'offre de services et les interactions avec la société, etc.

Tableau 8. Pourcentage d'activités de rayonnement internes et externes réalisées dans lesquelles une action concrète pour mettre en valeur la langue française a été posée, par type d'organisme

Type d'organisme	Nombre d'organismes ayant transmis des données	Pourcentage d'activités internes	Pourcentage d'activités externes	Pourcentage des organismes ayant des activités internes ou externes
Ministères	23	20 %	80 %	91 %
Organismes gouvernementaux	110	26 %	74 %	53 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	82	80 %	20 %	37 %
Total	215	32 %	68 %	51 %

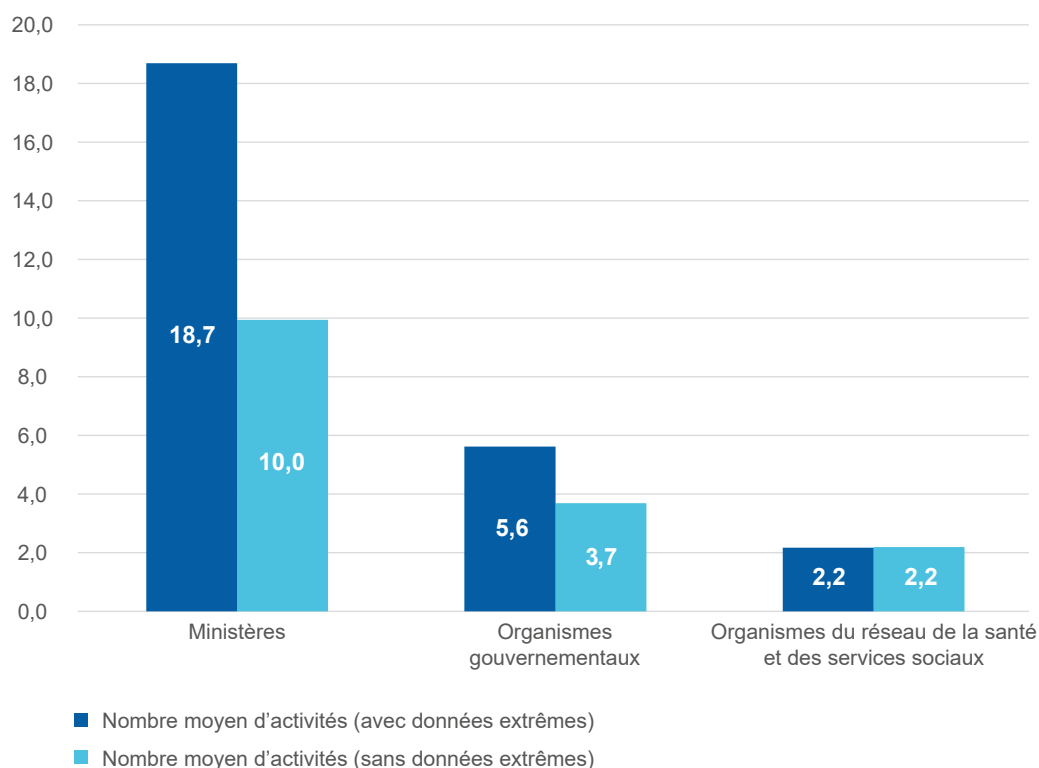
- 51 % des organismes ont déclaré avoir réalisé des activités de rayonnement.
- Les ministères et organismes gouvernementaux réalisent surtout des activités de rayonnement à l'externe (80 % et 74 %), alors que les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ont davantage consacré d'efforts à l'interne (80 % de leurs activités).

Tableau 9. Nombre et nombre moyen d'activités de rayonnement internes et externes dans lesquelles une action concrète pour mettre en valeur la langue française a été posée, par type d'organisme

Type d'organisme	Nombre d'organismes ayant transmis des données	Nombre d'activités internes	Nombre d'activités externes	Total (activités internes et externes)	Moyenne d'activités internes et externes par organisme ayant transmis des données (nombre)
Ministères	23	88	342	430	18,7
Organismes gouvernementaux	110	160	458	618	5,6
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	82	143	35	178	2,2
Total	215	391	835	1 226	5,7

- Les ministères sont les organismes qui réalisent en moyenne le plus d'activités de rayonnement et de mise en valeur de la langue française, avec une moyenne de 18,7 activités par ministère.

Graphique 6. Nombre moyen d'activités de rayonnement internes et externes réalisées, avec et sans les données extrêmes, par type d'organisme



- Par leurs résultats très élevés, certains organismes viennent augmenter significativement la moyenne. En retirant ces organismes de la moyenne, les résultats sont de 10 activités en moyenne pour les ministères et de 3,7 activités pour les organismes gouvernementaux.
- Des exemples de bonnes pratiques dans le rayonnement de la langue française sont présentés dans la section 5.3.

Indicateur 7

Pourcentage moyen de dossiers de citoyens au sein d'un ministère ou d'un organisme de l'Administration auquel est associé un code de langue autre que le français

Objectif : Se doter d'outils de suivi de l'utilisation des codes de langues.

Les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux qui utilisent des codes de langue pour leurs dossiers de citoyens sont tenus de transmettre ces informations au MLF. La période de référence est l'année financière de l'organisme, mais commençant le 1^{er} juin 2023, date d'entrée en vigueur de la PLE. Pour ce premier rapport, les organismes municipaux et les organismes scolaires n'ont pas à rendre compte de cet indicateur.

Un code de langue est une information consignée dans le dossier de citoyen pour indiquer la langue dans laquelle la personne souhaite communiquer avec l'Administration.

Dans son rapport de 2019 sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec, le CSLF soulignait que plus de 41 ministères et organismes avaient recours à un code de langue alors que seulement quatre d'entre eux abordaient cette question dans leur politique linguistique respective ou dans leurs documents administratifs portant sur l'usage des langues. Pour le CSLF, les rares processus de révision de ces codes de langue expliquaient leur gestion déficiente.

La collecte d'informations sur cet indicateur permettra au MLF d'assurer un suivi de l'utilisation des codes de langue dans les organismes de l'Administration ainsi que de l'évolution du pourcentage de dossiers de citoyens associés à une autre langue que le français, par type d'organisme.

Tableau 10. Nombre d'organismes ayant déclaré utiliser un code de langue et pourcentage de dossiers de citoyens associés à une autre langue que le français, par type d'organisme

Type d'organisme	Quantité d'organismes utilisant un code de langue	Pourcentage moyen de dossiers de citoyens possédant un code de langue autre que le français
Ministères	8	10 %
Organismes gouvernementaux	29	13 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	12	7 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux reconnus	5	70 %
Total	54	
Moyenne sans RSSS reconnu	----	10 %

- Sur les 215 organismes ayant transmis des données pour cet indicateur, 54 ont mentionné utiliser au moins un code de langue :
 - 37 ministères et organismes gouvernementaux ont mentionné utiliser un code de langue.
 - 17 organismes du réseau de la santé ont mentionné utiliser un code de langue.
- Le pourcentage moyen de dossiers de citoyens ayant un code de langue autre que le français dans les organismes de l'Administration (sans les organismes reconnus) est de 10 %. Ce taux est plus élevé dans les organismes gouvernementaux (13 %).
- Considérant que les organismes gouvernementaux membres du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) sont de grands distributeurs de services aux citoyens (RAMQ, CNESST, SAAQ, Retraite Québec, Services Québec et Revenu Québec), nous avons compilé leurs données et calculé leur moyenne de dossiers de citoyens ayant un code de langue autre que le français. Celle-ci se situe à 12 %.

Indicateur 8

Proportion des employés ayant reçu de l'information concernant la directive de l'organisation afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la *Charte*

Objectif : Rehausser la connaissance de l'Administration relativement à ses obligations en matière d'exemplarité.

Les ministères, les organismes gouvernementaux et les organismes du réseau de la santé et des services sociaux sont tenus de transmettre ces informations au MLF. La période de référence est l'année financière de l'organisme, mais commençant le 1^{er} juin 2023, date d'entrée en vigueur de la PLE. Pour ce premier rapport, les organismes municipaux et les organismes scolaires n'ont pas à rendre compte de cet indicateur.

Les ministères et organismes doivent être des modèles dans l'utilisation de la langue française. Pour être exemplaire, leur personnel doit utiliser exclusivement cette langue dans toutes les communications orales ou écrites, internes ou externes, sauf exception. Chaque fois qu'un employé se trouve face à une situation pouvant faire l'objet d'une exception en vertu de la *Charte*, il se réfère à la directive de son ministère ou organisme ou à celle du ministre de la Langue française afin de déterminer si l'utilisation d'une autre langue que le français est permise.

Des 213 organismes ayant transmis des données pour cet indicateur, 85 ont réalisé une consultation auprès de leur personnel et ont respecté la méthodologie proposée à l'égard de cet indicateur. Plusieurs organismes ont déclaré ne pas avoir été en mesure d'utiliser la méthodologie proposée par le MLF pour collecter cette information.

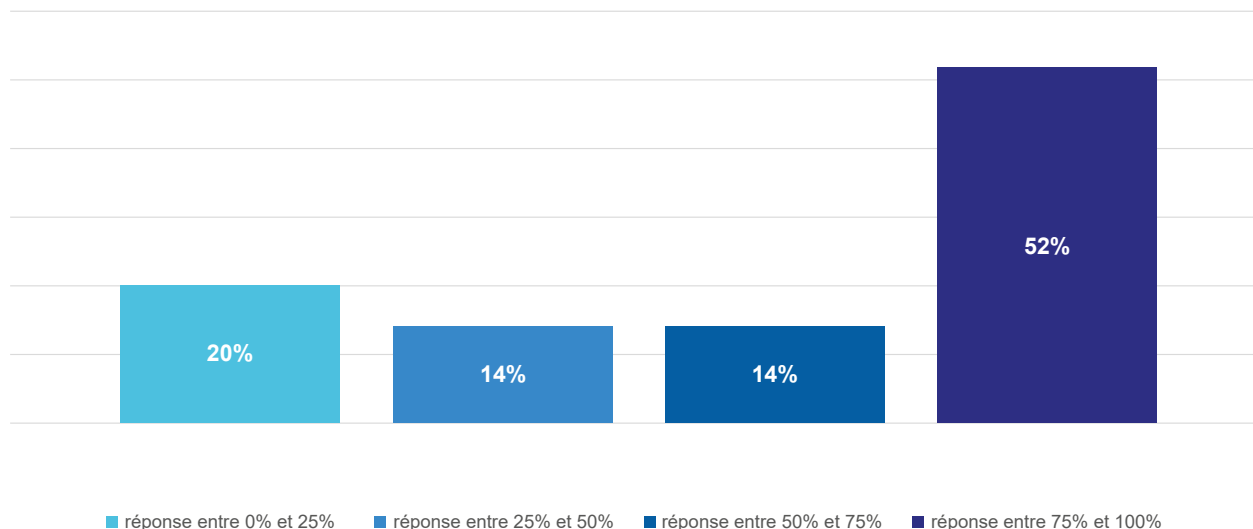
Les données recueillies pour cet indicateur ne permettent d'avoir qu'un portrait partiel de la proportion des employés de l'Administration qui a reçu de l'information concernant la directive de l'organisation ou du ministre relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle.

Tableau 11. Pourcentage moyen pondéré d'employés ayant reçu de l'information sur la directive des organismes ayant respecté la méthodologie, par type d'organisme

Type d'organisme	Organismes ayant répondu	Moyenne pondérée en fonction de l'effectif des organismes
Ministères	12	67 %
Organismes gouvernementaux	55	66 %
Organismes du réseau de la santé et des services sociaux	18	43 %
Total	85	61 %

- Le pourcentage moyen d'employés ayant reçu de l'information sur la directive des organismes ayant respecté la méthodologie est de 61 %. Le taux est plus élevé dans les ministères et organismes gouvernementaux que dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Graphique 7. Pourcentage des organismes dont une proportion des employés déclare avoir reçu de l'information sur la directive (organismes ayant respecté la méthodologie)



- Dans 66 % des organismes, entre 50 % et 100 % du personnel ont déclaré avoir reçu de l'information sur la directive de son organisation.

Considérant que plusieurs ministères et organismes n'ont pas encore de directive particulière et que celles-ci sont actuellement en processus d'élaboration, certains d'entre eux ont souhaité attendre l'adoption de leur directive plutôt que de faire connaître à leur personnel la directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration. Cela explique pourquoi près de 20 % des organismes enregistrent un pourcentage de moins de 25 % d'employés ayant reçu de l'information sur la directive.

Indicateur 9

Nombre de situations, cas, circonstances ou fins prévus dans la directive particulière d'un ministère ou d'un organisme pour lesquels il entend utiliser une autre langue que le français

Objectif : Se doter d'outils de suivi des situations, cas, circonstances ou fins prévus dans la directive particulière d'un ministère ou organisme pour lesquels il entend utiliser une autre langue que le français.

Les ministères et organismes doivent protéger le statut du français comme langue officielle et commune du Québec. Ils doivent prendre tous les moyens nécessaires pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu de la *Charte*. Ils doivent également mettre en place des initiatives permettant de communiquer à tous les acteurs de la société québécoise les droits linguistiques consacrés par la *Charte*.

Toutefois, cet indicateur ne sera mesuré qu'à partir de 2025, puisque les ministères et les organismes gouvernementaux avaient jusqu'au 1^{er} juin 2024, et les organismes municipaux ont jusqu'au 1^{er} décembre 2024 pour transmettre leur directive particulière au MLF.

5.3 Exemples de pratiques exemplaires

Les exigences à l'égard de la langue de travail

En matière de langue du travail, la *Charte* édicte qu'un employeur ne peut exiger pour un poste la connaissance d'une autre langue que le français, sauf si l'accomplissement de la tâche le nécessite et que l'employeur a au préalable pris tous les moyens raisonnables pour éviter d'imposer une telle exigence.

Ville de Montréal

Au sein de la Ville de Montréal, les processus et mécanismes mis en place en matière de dotation respectent l'esprit des dispositions de la *Charte* en matière de langue du travail et d'exemplarité.

Les balises utilisées par la Ville

Il s'agit d'un principe de base : la connaissance de l'anglais n'est pas un critère d'embauche à la Ville.

Une connaissance de l'anglais est requise dans des cas exceptionnels et seulement lorsque la nature du poste le requiert. Il faut déterminer un besoin réel et durable pour démontrer que la connaissance de l'anglais est requise pour un poste en particulier. Une analyse approfondie est faite avant d'exiger la connaissance de l'anglais pour un poste en particulier, en fonction de la nature du travail à accomplir. On se base sur des critères raisonnables et des objectifs tels que :

- la nature du poste en question ;
- la clientèle, le public ou les intervenantes et intervenants avec qui l'employée ou l'employé devra interagir en anglais pour les besoins du travail ;
- la fréquence d'utilisation de l'anglais dans le poste ;
- les sujets traités et les informations données par l'employée ou l'employé lors de ses interactions avec la clientèle ;
- la présence d'autres employées et employés dans l'unité administrative qui parlent déjà l'anglais et qui fournissent déjà un service en anglais.

Les mentions d'atout dans les affichages

Bien que la connaissance de l'anglais fonctionnel soit un atout pour les postes de service à la clientèle, ce n'est pas une exigence. Par conséquent, ce n'est pas pris en compte dans l'évaluation des candidatures. Les candidates et candidats qui ne possèdent pas une connaissance de l'anglais fonctionnel ne sont en aucun cas désavantagés. De plus, la Ville de Montréal dispose d'un organisme neutre et indépendant, la Commission de la fonction publique de Montréal, qui peut entendre des plaintes d'employées et employés ainsi que de citoyennes et citoyens qui estiment avoir été traités de façon partielle ou inéquitable. Ces deux recours possibles quant à la tenue des processus de dotation font en sorte que seules les compétences requises en lien avec la nature du poste à combler sont évaluées.

La promotion d'un français de qualité au sein de l'administration

La PLE appelle chaque organisme de l'Administration à faire la promotion de la langue officielle dans le cadre de la mission qui lui est propre. Ainsi, chaque organisme doit saisir toutes les occasions de promouvoir notre langue et de soutenir un français de qualité dans ses activités courantes.

Dans les ministères

Les ministères ont notamment mis à la disposition de leurs employés des outils d'aide à la rédaction et des logiciels de correction de textes. À titre d'exemple, certaines pages intranet des ministères présentent une section sur les outils linguistiques tels des listes de vocabulaire pertinent, de l'information de la Commission de toponymie et des rubriques linguistiques de la Vitrine linguistique de l'OQLF, en vue d'appuyer les membres du personnel dans l'utilisation d'un français de qualité. Certains ministères rendent également disponibles sur leur page intranet des capsules linguistiques et des rubriques sur la langue française.

Des ministères ont par ailleurs offert des formations à leurs employés afin de leur permettre de perfectionner leurs compétences en français.

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) a organisé différentes activités de promotion de la langue française. Plus d'une trentaine d'activités ont en effet été réalisées afin d'encourager, de soutenir et de favoriser l'usage d'un français de qualité au sein de l'organisme.

Le MAMH a entre autres mis des outils numériques à la disposition de son personnel. Par exemple, la Direction des communications du MAMH a diffusé des minutes linguistiques. Cette mesure est une avenue intéressante afin de sensibiliser, sans les surcharger, les membres du personnel à l'importance de la qualité de la langue.

Tout comme d'autres organismes de l'État, le MAMH a également choisi d'offrir des logiciels de correction grammaticale à son personnel ; sur simple demande, tous les employés et employées peuvent faire installer un tel logiciel sur leur poste de travail.

En outre, le MAMH a republié du contenu numérique créé par d'autres organismes et a mis sur son site intranet différents outils linguistiques. Parmi ces outils, on trouve des sites de référence du gouvernement du Québec, des références toponymiques et des outils créés à l'interne.

Enfin, le MAMH a fait divers rappels au personnel sur l'importance de conserver certains standards de qualité dans la rédaction et les communications orales.

Dans les organismes gouvernementaux

Tout comme les ministères, plusieurs organismes gouvernementaux ont donné accès à un logiciel de correction de textes à leurs employés ou l'ont installé directement sur les postes.

Par ailleurs, les outils en ligne ont largement été utilisés par les organismes gouvernementaux : partage de capsules linguistiques et partage de chroniques d'aide à la rédaction ou de ressources diverses telles qu'un *Répertoire des anglicismes*, une *Banque de dépannage linguistique* ou des *Clefs du français pratique*.

Les organismes gouvernementaux ont aussi offert des formations plus exhaustives afin de perfectionner les compétences de leurs employés et d'améliorer la qualité de la langue française dans le cadre de leur travail. Elles portent entre autres sur l'écriture inclusive et la révision linguistique des documents.

Dans le réseau de la santé et des services sociaux

Tout comme pour les ministères et les organismes gouvernementaux, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ont fait appel aux logiciels de correction de textes, aux outils numériques et aux formations. Certains organismes ont créé des capsules vidéo, diffusé des présentations pour sensibiliser les employés à l'importance de maintenir un français de qualité dans leurs communications professionnelles et transmis des infolettres internes contenant des conseils linguistiques, des rappels sur les règles grammaticales ainsi que des exemples de bonnes pratiques de rédaction.

Par ailleurs, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ont eu recours aux activités de formation afin d'améliorer les compétences linguistiques, de rédaction ou encore de communication en contexte professionnel du personnel. Plusieurs établissements rendent accessibles ces formations aux étudiants en stage.

Le rayonnement de la langue française

L'État québécois doit, par son action, faire rayonner le français dans tous les secteurs de la société. Ainsi, les organismes de l'Administration sont appelés à participer activement à cet objectif de rayonnement.

Dans les ministères

Certains ministères utilisent les diverses plateformes Web pour souligner des fêtes célébrant notre héritage français, par exemple en invitant leur personnel à participer à la Francofête ou à souligner la *Journée internationale de la Francophonie*. Des ministères mentionnent faire rayonner le français dans des événements d'envergure (forums, colloques, congrès) au Québec comme hors Québec.

D'autres ont organisé des activités externes qui mettent en valeur la langue française auprès de la population en général grâce aux médias sociaux et aux plateformes Web. Plusieurs mentionnent partager des publications gouvernementales pour mettre en valeur la langue française, comme les publications de l'OQLF.

Dans les organismes gouvernementaux

Les organismes gouvernementaux ont fait la promotion d'événements publics mettant en valeur la langue française et la francophonie et partagé du contenu valorisant la langue française tant pour leurs employés que pour le grand public.

Certains organismes gouvernementaux ont mis en valeur la culture francophone dans leur milieu de travail en organisant des concours de créativité lexicale ou en tenant une campagne de promotion de la Vitrine linguistique.

BAnQ

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) met à la disposition de l'ensemble des Québécois et des Québécoises un formidable bassin de savoirs et de ressources qui contribuent au rayonnement de la langue française et de la culture québécoise. Petits et grands peuvent accéder à ces services gratuitement en ligne ainsi que dans les 12 édifices ouverts au public et répartis sur tout le territoire que sont la Grande Bibliothèque, la Bibliothèque nationale et les 10 centres des Archives nationales.

À travers cette offre variée, BAnQ œuvre notamment à la promotion de la lecture et à l'intégration des nouveaux arrivants. D'origines diverses, ces personnes doivent apprivoiser de nouveaux référents culturels et linguistiques. BAnQ les accompagne dans leur processus d'intégration, tantôt par des activités qui leur sont réservées, tel que des ateliers de francisation, tantôt en les orientant vers des ressources en ligne.

BAnQ propose également de nombreuses activités en lien avec le développement de la littératie pour petits et grands : heures du conte et lectures, causeries, ateliers, etc. Les occasions d'apprendre à BAnQ sont multiples et jouent un rôle déterminant dans la vie de plusieurs citoyennes et citoyens.

De nombreuses initiatives de médiation offertes par BAnQ voyagent également hors de ses murs et renforcent le rayonnement de notre langue. C'est le cas notamment des ateliers d'écriture *Lettres attachées* réalisés en collaboration avec la Fédération québécoise des municipalités. Animés par des artistes, ces ateliers visent à promouvoir et à mettre en valeur la langue française et ont permis à plusieurs centaines de personnes de faire des découvertes.

À cette offre s'ajoute un vaste ensemble de ressources éducatives mises à la disposition des milieux d'enseignement. Cocréés avec le personnel enseignant, ces outils sont destinés à tous les niveaux, du préscolaire jusqu'à la formation des adultes.

Dans le réseau de la santé et des services sociaux

Des outils numériques ont été créés par certains organismes du réseau de la santé et des services sociaux et certains ont promu les outils et la Vitrine linguistique de l'OQLF.

Des moyens de rayonnement et de promotion ont également été déployés par certains organismes du réseau de la santé et des services sociaux, tels que la pose d'affiches sur les babillards et l'organisation d'activités culturelles (théâtre, chant) pour mettre en valeur la langue française.

6. CONCLUSION

Considérant qu'il s'agit d'un premier exercice de reddition de comptes à l'égard de la *Charte de la langue française* et que la période d'adaptation et de gestion du changement fut assez courte, le MLF est satisfait du taux de réponse obtenu et de la collaboration des organismes assujettis.

Soulignons que certains indicateurs ne seront mesurés qu'à compter de l'année prochaine et que plusieurs organismes devront ajuster leurs pratiques et leur système de collecte de données eu égard aux indicateurs de la *Charte* et aux objectifs et indicateurs d'exemplarité.

Les résultats de ce premier Rapport annuel sur l'application de la *Charte* dans les organismes de l'Administration, autres que les institutions parlementaires, aideront le MLF à ajuster ses interventions et l'accompagnement offerts aux organismes pour assurer le respect des dispositions de *Charte* au sein de l'Administration québécoise.

Le MLF fera également une analyse fine du processus de collecte de données auprès des organismes en vue de l'optimiser et d'en faciliter la réalisation l'an prochain.

ANNEXE

Liste des organismes de l'Administration

Font partie de la liste des organismes de l'Administration, les organismes suivants :

- 1- Le gouvernement et ses ministères ;
- 2- Les organismes gouvernementaux :
 - a- dont le personnel est nommé suivant la *Loi* sur la fonction publique ;
 - b- dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres ou des administrateurs ;
 - c- dont l'Assemblée nationale nomme la majorité des membres ;
 - d- énumérés à l'annexe C de la *Loi* sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic, y compris les personnes qui y sont énumérées, à l'exception du Protecteur du citoyen ;
 - e- les organismes budgétaires, organismes autres que budgétaires et les entreprises du gouvernement énumérés aux annexes 1 à 3 de la *Loi* sur l'administration financière, y compris les personnes qui y sont énumérées, les organismes dont le fonds social fait partie du domaine de l'État, de même que les personnes morales et les autres groupements dont les résultats sont consolidés dans les états financiers de ces organismes et entreprises ou dont le capital-actions provient, pour la moitié ou plus, du fonds consolidé du revenu ;
 - f- les commissions d'enquête constituées en vertu de la *Loi* sur les commissions d'enquête.
- 3- Les organismes municipaux :
 - a- les municipalités, à l'exception des municipalités régies par la *Loi* sur les villages cris et le village naskapi ou par la *Loi* sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik), les arrondissements municipaux leur étant assimilés, les communautés métropolitaines, les conseils d'agglomération, les régies intermunicipales et les offices municipaux et régionaux d'habitation ;
 - b- les organismes relevant de l'autorité d'une municipalité et participant à l'administration de son territoire ;
 - c- les sociétés de transport en commun, l'Autorité régionale de transport métropolitain ou tout autre exploitant d'un système de transport collectif ainsi que tout autre organisme qui assure notamment la planification du transport collectif.
- 4- Les organismes scolaires :
 - a- les centres de services scolaires institués en vertu de la *Loi* sur l'instruction publique ;
 - b- le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal institué en vertu de cette loi ;
 - c- le Centre de services scolaire du Littoral constitué par la *Loi* sur la Commission scolaire du Littoral.

- 5- Les organismes du réseau de la santé et des services sociaux :
- a- les services de santé et services sociaux :
 - i- les établissements au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ;
 - ii- les établissements au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* pour les autochtones cris ;
 - b- le gestionnaire des assurances du réseau de la santé et des services sociaux visé par l'article 435.1 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ;
 - c- c) les centres de communication santé visés par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence.
- 6- Les institutions parlementaires suivantes :
- a- l'Assemblée nationale, dans l'exercice de ses activités autres que celles nécessaires à sa fonction délibérative ou à l'exercice de son pouvoir législatif et de son pouvoir de surveillance ;
 - b- les personnes désignées par l'Assemblée nationale pour exercer une fonction en relevant, avec le personnel qu'elles dirigent.

Malgré ce qui précède, l'Administration ne comprend pas un établissement d'enseignement qui est un organisme gouvernemental lorsqu'il donne un enseignement et l'Université du Québec.

La liste complète des organismes de l'Administration est publiée en ligne :

[Liste des organismes de l'Administration](#)

RÉFÉRENCES

- ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC, Mémoires déposés lors du mandat « Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 96 », 2021.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (CSLF), *Pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec*, 2019.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ), *Enquête sur les exigences linguistiques auprès des entreprises, des municipalités et des arrondissements de Montréal*, Rapport descriptif, août 2020.
- MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par l'Administration*, 2023.
- MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Directive du ministre de la Langue française relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle par un organisme municipal reconnu en vertu de l'article 29.1 de la Charte de la langue française*, 2023.
- MINISTÈRE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Politique linguistique de l'État*, 2023.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF), *Données du recensement sur les langues utilisées au travail au Québec en 2021*, Feuillet d'information, 2022.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF), *Langue au travail au Québec en 2023*, 2024.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF), *Langue française au Québec : usages et comportements des 18 à 34 ans en 2021*. Fascicule 3, Langue des pratiques culturelles et de la scolarisation, 2023.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF), *Langues utilisées dans diverses situations de travail au Québec* en 2018, 2021.
- QUÉBEC (2022), *Charte de la langue française*, à jour au 31 décembre 2023, Éditeur officiel du Québec.
- QUÉBEC (2022), *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, LQ 2022, Éditeur officiel du Québec.

