

DIRECTION DES COMMUNICATIONS

1. COMMUNICATION EN LIEN AVEC DES DEMANDES MÉDIAS

- 1. Le nombre de personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, correspondaient seulement en anglais avec votre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).
- **Réponse** : 5 personnes physiques ont correspondu avec la Direction des communications seulement en anglais relativement à des demandes médias (pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire) entre le 1er avril 2020 et le 13 mai 2021.
- 2. Le nombre de personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, ne correspondaient pas seulement en anglais avec votre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).
- **Réponse** : 110 personnes physiques ont correspondu avec la Direction des communications relativement à des demandes médias (pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire) entre le 1er avril 2020 et le 13 mai 2021.

3. La proportion des personnes physiques qui, avant le 13 mai 2021, correspondait seulement en anglais avec votre organisme en particulier relativement à un dossier les concernant, pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire déclaré en vertu de l'article 118 de la Loi sur la santé publique (chapitre S-2.2).

Réponse : 4,55 % des personnes physiques ont correspondu en anglais seulement relativement à des demandes médias (pour un motif autre que l'état d'urgence sanitaire) pour la période du 1er avril 2020 au 13 mai 2021 (5 personnes physiques sur 110 personnes physiques).

2. COMMUNICATION SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Description de la ligne

Nombre d'appels répondus

Ligne d'information générale pour le Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles 1 866 248 6936 (1-866-CITOYEN)	6716	2
Ligne d'information générale pour le Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles 1 866 248 6936 (1-866-CITOYEN, anglais)	294	1
	4,4%	3

Données au 1^{er} avril 2020 au 12 mars 2021 inclusivement. Les données ne permettent pas d'identifier s'il s'agit de personnes physiques ou morales.

Données du Centre de relation avec la clientèle de l'information foncière, Géoboutique Québec, Centre de services des mines et Centre de services du territoire public

Nombre de NO_DEMANDE

	2020-2021		Total 2020-2021
	Anglais	Français	
Citoyen	146	2822	2968
Courriel	145	2713	2858
Courriel - entrée	1	103	104
Poste		6	6
Particulier	24	2951	2975
Courriel	23	1927	1950
Poste	1	1024	1025
TOTAL	170	5773	5943
Courriel	168	4640	4808
Courriel - entrée	1	103	104
Poste	1	1030	1031
Proportion pour Q3	2,9%	97,1%	100,0%

Source: Extraction de l'outil de saisie de la nature des demandes (OSND)

Q1 Nombre de personnes physiques correspondant seulement en anglais pour l'année 2020-2021

170 personnes physiques ont correspondu en anglais (nous ne sommes pas en mesure de

R1 déterminer si elles l'ont fait seulement en anglais)

Nombre de personnes physiques ne correspondant pas seulement en anglais pour l'année 2020-

Q2 2021

R2 Nous n'avons pas cette donnée

Q3 Proportion des personnes physiques correspondant seulement en anglais pour l'année 2020-2021

Le calcul est le suivant: (170 personnes physiques correspondant en anglais / 5943 personnes physiques pour l'année 2020-2021) X 100 = 2,9%. Nous rappelons que nous ne sommes pas en

R3 mesure de déterminer si elles l'ont fait seulement en anglais.

Nombre d'avis envoyés pour les demandes de révision en fonction de la langue

Année financière	Ouverture de dossiers				Fermeture de dossiers				Total			
	Français	Anglais	Total	% Anglais	Français	Anglais	Total	% Anglais	Français	Anglais	Total	% Anglais
2020-2021	842	60	902	6,7%	774	40	814	4,9%	1 616	100	1 716	5,8%

Avis transmis aux citoyens qui ont présenté une demande de révision cadastrale en anglais (deux avis)

Nombre d'avis envoyés pour les mandats de rénovation cadastrale en fonction de la langue

Année financière	Rénovation cadastrale			
	Français	Anglais	Total	% Anglais
2020-2021	34 988	895	35 883	2,5%

Avis transmis aux propriétaires touchés par des travaux de rénovation cadastrale quand ceux-ci ont signifié au Ministère qu'ils désiraient recevoir cette correspondance en anglais (d'un à trois avis, selon le cas).

Transition énergétique Québec

Programme Roulez vert, volets véhicules et bornes de recharge à domicile de particuliers

Demandes reçues depuis le début du programme en 2012 jusqu'au 13 mai 2021

Étiquettes de lignes	Nombre de NIV	%
NULL	4 051	2,6%
Anglais	4 508	2,9%
Français	148 637	94,6%
Total général	157 196	100,0%

Null signifie que le demandeur n'a pas saisi l'information.

À noter qu'un demandeur peut faire plus d'une demande.