

2015

Politique linguistique de l'Office québécois de la langue française



Québec 

POLITIQUE LINGUISTIQUE DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Note préliminaire

Cette politique s'applique à tout le personnel de l'Office québécois de la langue française, ce qui inclut le personnel affecté à la mission de la Commission de toponymie.

Objet

L'Office reconnaît que son statut d'organisme chargé de l'application de la Charte de la langue française lui impose, ainsi qu'à son personnel, de jouer un rôle exemplaire et moteur en ce qui a trait à l'usage et à la qualité du français dans ses activités.

Le but de la présente politique est d'indiquer de quelle manière la Charte de la langue française doit s'appliquer dans l'organisation. Tout en tenant compte des pratiques en vigueur et à la lumière de l'expérience acquise, cette politique facilitera l'application de la loi sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif.

L'action des ministères et des organismes du gouvernement devant être exemplaire en matière linguistique, l'Office joue un rôle moteur en leur assurant un soutien constant dans leurs activités visant à promouvoir l'usage et la maîtrise du français au sein de l'Administration. Il accompagne et soutient également les entreprises en cette matière.

Portée

Cette politique respecte la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (adoptée par le Conseil des ministres en 2011), de même que la Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (entrée en vigueur en 2008) et la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (refondue en 2006).

Elle affirme que l'Office, principal acteur de l'aménagement linguistique au Québec, privilégie l'unilinguisme français dans ses activités afin de bien marquer que le français est à la fois la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration et de l'espace public ainsi qu'un facteur important de cohésion sociale au Québec. Il accorde également une attention constante à la qualité de la langue française.

Les directives que prévoit la présente politique doivent être respectées par tous les membres du personnel de l'organisation.

Responsabilités

Le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office assume la responsabilité de l'application de la présente politique.

Le comité permanent, constitué en vertu de la politique linguistique gouvernementale, est composé de personnes clés de l'organisation. Une fois l'an, il se réunit et il fait rapport au président-directeur général ou à la présidente-directrice générale. Il a pour tâche de veiller à l'utilisation du français à tous les niveaux de l'organisation. Au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique, il fait l'examen de la situation, élabore un plan d'action, si nécessaire, et veille à son application.

Régulièrement, et au moins tous les cinq ans, le comité permanent fait la mise à jour de la politique linguistique et il la fait approuver par les membres de l'Office.

Reddition de comptes

L'Office diffuse sa politique linguistique sur son site Web et il fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de celle-ci, notamment des mesures prises pour la faire connaître et former son personnel à ce sujet.

I - LANGUE DU TRAVAIL

1.1 Principes généraux

- 1.1.1 La langue du travail est le français, et le personnel doit être informé des droits que prévoit la Charte de la langue française à cet égard.
- 1.1.2 L'Office se reconnaît la responsabilité, en tant qu'employeur, de veiller à ce que son personnel exerce ses fonctions en français et s'engage à prendre les mesures appropriées pour atteindre cet objectif.

1.2 Directives

Maîtrise appropriée du français

- 1.2.1 Toute personne choisie pour un poste doit réussir un examen de français correspondant au niveau de complexité requis pour ce poste et destiné à vérifier si elle en a une maîtrise appropriée à l'exercice de ses fonctions.

Connaissance de langues autres que le français

- 1.2.2 L'Office ne peut exiger la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle. Toute dérogation à cette règle doit faire l'objet d'une approbation par le président-directeur général ou la présidente-directrice générale.

Équipements, outils et documents de travail

- 1.2.3 Les équipements et les outils de travail, y compris le matériel informatique et les périphériques qui sont mis à la disposition du personnel, sont en français ou sont configurés en français. Les inscriptions ainsi que la documentation afférente sont également en français.
- 1.2.4 Pour ce qui est des logiciels, ils sont en français seulement, à la seule exception des logiciels installés à des fins de test ou d'évaluation. Tout logiciel en version anglaise encore installé au moment de l'approbation de la présente politique doit être remplacé par sa version française dès qu'elle devient disponible, et toute mise à niveau de la version anglaise est exclue par la suite.

Dans le cas d'un logiciel dont la version française n'est pas disponible ou dont la version française n'est disponible qu'accompagnée d'une licence d'utilisation en anglais et qui est indispensable à la poursuite des activités de l'organisation, le gestionnaire concerné ou la gestionnaire concernée peut, avec l'accord du comité permanent, autoriser son utilisation pendant une période déterminée et par un nombre limité de personnes. La non-disponibilité de ce logiciel ne se présume pas et doit être démontrée par les experts consultés à la satisfaction du comité permanent qui juge également des mesures palliatives proposées s'il en est.

- 1.2.5 Les claviers de tous les postes informatiques sont normalisés, et l'équipement informatique accepte intégralement les signes diacritiques du français. Dans le cas des claviers des appareils mobiles et des claviers adaptés à certains handicaps, l'énoncé précédent ne s'applique pas.

Réunions au Québec ou à l'extérieur du Québec

- 1.2.6 Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions tenues avec des représentants d'autres administrations publiques ou d'organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Il en est de même lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert en français lors de telles réunions.
- 1.2.7 Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec. Ils peuvent cependant s'exprimer dans une autre langue lorsque des intervenants de l'extérieur du Québec participent également à ces réunions, si la majorité des personnes présentes ne connaît pas le français et qu'aucun service d'interprétation n'est disponible.
- 1.2.8 Lorsqu'ils participent à des comités de travail ayant lieu en marge des réunions officielles, ils peuvent cependant s'exprimer dans une autre langue après s'être assurés que la majorité des personnes présentes ne connaît pas le français.

II - LANGUE DES DOCUMENTS, DES ENTENTES ET DES COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES

2.1 Principe général

- 2.1.1 Le français est la langue de rédaction et de diffusion des documents, des ententes et des communications institutionnelles, quel qu'en soit le support.

2.2 Directives

Cartes professionnelles

- 2.2.1 Les cartes professionnelles sont en français.

Textes et documents

- 2.2.2 Les textes et les documents de l'organisation ne sont rédigés et diffusés qu'en français, y compris ceux qui s'adressent à des organismes ou à des établissements reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte.

Documents d'information pour distribution à l'externe

- 2.2.3 Les affiches, les dépliants et les autres documents pour distribution à l'externe sont produits en français.

Ces documents peuvent être produits dans une autre langue et remis à l'extérieur du Québec. À l'exception des affiches, ces documents peuvent aussi être remis au Québec si une personne physique en fait la demande.

Publications

- 2.2.4 Les communications et les articles publiés par des membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions sont en français.

Si des conditions l'exigent, le ou la mandataire peut autoriser la traduction de l'article ou de la communication dans une autre langue.

Sites Web et médias sociaux

- 2.2.5 L'information véhiculée par l'organisation dans ses sites Web et dans les médias sociaux est en français, et la page d'accueil des sites Web et des médias sociaux doit être offerte par défaut en français.

Si de l'information est publiée dans une autre langue que le français, elle doit figurer dans une section distincte qui évite de reproduire l'ensemble de l'information disponible en français, à moins que cela ne soit requis et qu'une autorisation ne soit donnée à cette fin par le président-directeur général ou la présidente-directrice générale. De plus, l'information dans une autre langue que le français est inscrite dans une section réservée à cette fin et désignée comme telle. Cette information doit être disponible en français dans les sites de l'organisation. Le retour à la version française doit être possible à partir de toute section qui est présentée dans une autre langue.

Communications écrites avec des personnes physiques

- 2.2.6 Quand un membre du personnel écrit à une personne physique au Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise uniquement le français. Si, à la demande du requérant, il répond dans une autre langue, il doit le faire dans une version non officielle ajoutée au texte français. Cette version non officielle est présentée sur papier sans en-tête ni signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée.

- 2.2.7 Quand un membre du personnel écrit à une personne physique à l'extérieur du Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise uniquement le français. S'il répond à une lettre écrite dans une autre langue, il peut ajouter au texte français une version non officielle dans une autre langue, c'est-à-dire sur papier sans en-tête ni signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée.

- 2.2.8 Seule la version française d'un document d'information fait l'objet, au Québec, d'une diffusion par envoi non personnalisé, par publipostage ou par réponse électronique automatisée. À la demande d'une personne physique, une version dans une autre langue d'un tel document peut lui être transmise.

Communications écrites avec les membres des ordres professionnels

- 2.2.9 Les communications écrites adressées à un membre d'un ordre professionnel ou à un candidat à un ordre professionnel sont en français seulement.

Communications écrites avec les entreprises et les personnes morales établies au Québec

- 2.2.10 Le personnel est tenu d'exiger des entreprises ou des personnes morales établies au Québec que la correspondance qui lui est adressée soit en français.

2.2.11 Les communications écrites adressées à des entreprises ou à des personnes morales établies au Québec sont en français seulement. Il en va de même pour toute communication adressée à des personnes physiques qui exploitent un établissement commercial.

2.2.12 Lorsqu'une entreprise a un nom à la fois en français et dans une autre langue, seul le nom en français est employé.

Communications écrites avec les entreprises et les personnes morales établies à l'extérieur du Québec

2.2.13 Les communications écrites adressées à des entreprises ou à des personnes morales établies à l'extérieur du Québec sont rédigées en français. Elles peuvent être accompagnées d'une version non officielle dans une autre langue, c'est-à-dire sur papier sans en-tête ni signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée.

Quand une communication écrite s'adresse à des entreprises ou à des personnes morales dont le siège est à l'extérieur du Québec et qui possèdent au Québec un établissement, une filiale ou une division, cette communication doit être en français seulement.

Communications écrites avec le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux

2.2.14 Quand la communication écrite s'adresse au gouvernement fédéral ou au gouvernement d'une province ou d'un territoire qui a le français comme langue officielle, elle s'effectue en français. Les communications écrites adressées aux gouvernements provinciaux qui n'ont pas le français comme langue officielle sont en français, mais elles peuvent être accompagnées d'une version non officielle en anglais, c'est-à-dire sur papier sans en-tête et sans signature manuscrite, avec la mention *Translation*.

Communications écrites avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales

2.2.15 Quand la communication écrite s'adresse à un gouvernement étranger, à une administration publique qui relève de son autorité ou encore à une organisation internationale dont le français est une langue officielle ou une langue de travail, elle se fait en français seulement.

Quand la communication écrite s'adresse à un gouvernement étranger ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, elle est en français. Elle peut être accompagnée d'une version non officielle dans une autre langue, c'est-à-dire sur papier sans en-tête et sans signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée. Cette règle s'applique sous réserve des usages internationaux.

Communications écrites et orales avec les médias

2.2.16 Les communications avec les représentants des médias du Québec sont en français. Celles avec les représentants de médias de l'extérieur du Québec peuvent être dans une autre langue : s'il s'agit d'une communication écrite, la version en français peut être accompagnée d'une version non officielle dans l'autre langue, c'est-à-dire sur papier sans en-tête ni signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée.

2.2.17 Un représentant de l'organisation qui accorde une entrevue à un média télévisuel ou radiophonique peut s'exprimer dans la langue de diffusion de ce média.

- 2.2.18 La publicité est faite en français. Si elle est destinée à un média du Québec ou de l'extérieur du Québec diffusant dans une autre langue que le français, elle peut être faite dans cette seule autre langue.
- 2.2.19 Les communiqués et les dossiers de presse sont en français. Toutefois, ils peuvent être traduits dans d'autres langues, notamment lorsqu'il s'agit d'activités à caractère international, mais ils doivent être présentés sur un support distinct de celui de la version en français. La version traduite comporte la mention *Texte original en français* dans la langue visée.

Communications écrites électroniques

- 2.2.20 Les communications par courrier électronique sont en français.

Les communications écrites électronique peuvent être accompagnées d'une version non officielle dans une autre langue, c'est-à-dire sur papier sans en-tête ni signature manuscrite, avec la mention *Traduction* dans la langue visée.

Cette version non officielle doit être placée en pièce jointe. Par commodité pour le ou la destinataire, le nom du fichier visible dans l'en-tête du courrier électronique est écrit dans cette autre langue.

- 2.2.21 Les réponses automatisées sont uniquement en français.

Ententes avec les gouvernements

- 2.2.22 De façon générale, les ententes avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle sont conclues en français seulement. Elles peuvent être conclues à la fois en français et dans une autre langue avec d'autres gouvernements, les deux versions faisant foi. Dans le cas d'ententes multilatérales, celles-ci peuvent être conclues à la fois en français et dans d'autres langues, les diverses versions faisant foi.

Contrats, permis, subventions et autres formes d'autorisations

- 2.2.23 L'Office est tenu d'exiger des entreprises et des personnes morales que les documents qui font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'un contrat, d'un permis, d'une subvention ou de toute autre forme d'autorisation ou, plus généralement, en vue du respect d'une obligation découlant d'une loi, d'un règlement ou de modalités qui lui sont propres, soient rédigés en français.
- 2.2.24 L'unité administrative responsable de l'évaluation du français pour les ordres professionnels est tenue d'exiger que tout document provenant d'un employeur et soumis à l'Office au soutien d'une demande de renouvellement d'un permis temporaire soit en français.
- 2.2.25 Dans un contrat d'aide financière conclu avec une entreprise ou une personne morale, il est stipulé que la publicité commerciale et l'affichage public liés à la réalisation de celui-ci respectent les prescriptions de la Charte et de la réglementation. Si les circonstances le justifient, notamment en fonction de la nature du contrat et des sommes en jeu, l'Office peut exiger que le français occupe une place plus importante.

Attestations, certificats et autres formes d'officialisation de décisions

2.2.26 L'Office est tenu d'exiger des entreprises et des personnes morales que les documents qui font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'une attestation, d'un certificat (ex. : certificat de francisation ou certificat de désignation commémorative) ou de toute autre forme d'officialisation d'une décision soient rédigés en français.

Mises en demeure

2.2.27 Les mises en demeure sont rédigées en français seulement. Un membre du personnel peut donner verbalement des explications dans une autre langue aux personnes visées.

III - SERVICES AU PUBLIC

3.1 Principes généraux

3.1.1 Dans ses contacts avec le public, le personnel de l'Office prend en compte que le français est la langue commune au Québec.

3.1.2 Le personnel de l'Office ne doit jamais présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français.

3.2 Directives

Premier contact

3.2.1 La première langue de contact avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français, et tout membre du personnel qui a l'initiative d'une communication orale avec une personne le fait en français. Le personnel peut poursuivre la conversation dans une autre langue si l'interlocuteur ou l'interlocutrice en fait la demande.

La conversation peut se poursuivre dans une autre langue si la personne indique qu'elle ne peut pas s'exprimer en français.

Répondeurs et boîtes vocales

3.2.2 Les messages d'accueil du système téléphonique de l'organisation sont en français; des messages dans une autre langue peuvent être accessibles par la suite et de façon distincte, une fois que le message d'accueil en français a été énoncé au complet.

Les messages des boîtes vocales du personnel ne sont qu'en français.

Congrès et expositions

3.2.3 Lorsque les membres du personnel participent à un congrès, à une exposition ou à une autre manifestation publique, ils s'expriment en français.

Conférences et allocutions

- 3.2.4 Les conférences et les allocutions prononcées par les membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions sont en français. Toutefois, le président-directeur général ou la présidente-directrice générale de l'Office peut autoriser l'utilisation d'une autre langue lorsque les circonstances le justifient.

IV - MAÎTRISE DU FRANÇAIS

4.1 Principe général

- 4.1.1 Chaque membre du personnel emploie une langue claire et précise dans toute communication écrite ou orale faite au nom de l'organisation.

4.2 Directives

Exigences touchant la qualité de la langue écrite

- 4.2.1 Chaque membre du personnel utilise au premier chef les outils de l'organisation et tient compte des avis d'officialisation publiés à la *Gazette officielle du Québec* et diffusés dans *Le grand dictionnaire terminologique*, dans la Banque de dépannage linguistique ainsi que dans la Banque de noms de lieux du Québec. Au besoin, de l'assistance terminologique et toponymique peut lui être fournie.

Des activités de maintien ou de développement de ses compétences en français peuvent également être offertes selon les besoins de l'organisation.

Révision des documents

- 4.2.2 Tout texte portant la signature de l'Office ou de la Commission est obligatoirement révisé avant sa diffusion.

V – POLITIQUE D'ACHAT ET MESURES CONNEXES

5.1 Principes généraux

- 5.1.1 En tant qu'organisme public, l'Office utilise son pouvoir d'achat de manière à choisir les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.
- 5.1.2 Lorsque des motifs impérieux obligent l'Office à déroger à ce principe, il est tenu de prendre des mesures palliatives pour respecter le droit de son personnel de travailler en français.

5.2 Directives

Contrats et appels d'offres

5.2.1 Les contrats et appels d'offres faits au Québec sont en français seulement.

Contrats, subventions et avantages

5.2.2 L'Office n'accorde ni contrat, ni subvention, ni avantage, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise, à une personne morale ou à une association qui ne respecte pas les dispositions de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les documents remis à ces fins, notamment l'appel d'offres, font mention de cette exigence.

Toute entreprise, toute personne morale ou toute association qui obtient un contrat, une subvention ou un avantage de l'Office doit s'assurer que ses sous-traitants respectent aussi ces conditions.

Langue des rapports fournis à l'Office

5.2.3 Tout rapport fourni à l'Office dans le cadre d'un contrat doit être en français, et cette exigence, ainsi que ses modalités d'application, doivent être prévues dans tout contrat.

Clauses linguistiques

5.2.4 Tout contrat ou tout appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien par l'Office doit comporter les clauses linguistiques qui figurent en annexe de la présente politique. Dans le cas d'une commande sans contrat, on doit s'assurer que ces clauses sont respectées.

Examen des biens livrés

5.2.5 Quiconque réceptionne un bien commandé par l'Office est tenu de s'assurer que le bien livré est conforme aux exigences linguistiques prévues en annexe de la présente politique.

5.2.6 Si le bien livré n'est pas conforme aux exigences linguistiques prévues en annexe, on doit retourner le bien à l'expéditeur.

Si la contravention constatée ne touche que des inscriptions figurant de façon permanente sur le produit lui-même et que l'emballage et les documents d'accompagnement sont conformes, on peut conserver le bien avec l'autorisation du président-directeur général ou de la présidente-directrice générale de l'Office, dans la mesure où, après avoir fait une vérification, il s'avère qu'il n'existe pas de produit conforme équivalent.

La ou le mandataire doit également être informé pour que les suivis requis soient assurés auprès de la direction générale concernée.

5.2.7 Si le bien non conforme provient d'un regroupement d'achat sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec, le gestionnaire concerné ou la gestionnaire concernée doit transmettre le rapport de non-conformité ainsi que le formulaire intitulé *Non-respect des obligations linguistiques* à la direction générale concernée; celle-ci jugera des mesures à prendre. Ce rapport et ce formulaire sont disponibles dans le volume 12 du *Recueil des politiques de gestion* (12 3 3 1).

ANNEXE – CLAUSES LINGUISTIQUES

Toute inscription sur le produit lui-même, sur son contenant ou sur son emballage, doit être en français, et toute inscription qui figure dans une autre langue doit être aussi en français et présentée de façon au moins équivalente. Toute documentation accompagnant le produit, y compris le mode d'emploi ou le manuel d'utilisation, les instructions de montage le cas échéant, et le certificat de garantie ou autres documents similaires, doivent être en français. En cas de défaut l'acquéreur se réserve le droit de résoudre le contrat, auquel cas seul le vendeur supporte les frais de la restitution du bien, et le droit de différer une partie ou la totalité du paiement jusqu'à la correction sous réserve de tout autre recours de nature civile ou pénale contre le fournisseur, le fabricant ou l'expéditeur.

Pour résoudre le contrat, l'acquéreur doit transmettre un avis de résolution au vendeur, et celui-ci aura trente (30) jours ouvrables pour remédier aux irrégularités énoncées à l'avis et en aviser l'acquéreur, à défaut de quoi le contrat est alors automatiquement résolu à compter de la réception de cet avis, sans compensation ni indemnité pour quelque cause ou raison que ce soit.

MISE EN GARDE

L'exercice du droit de résoudre le contrat et du droit de refuser le paiement sera assujéti à la présence d'une inexécution substantielle de la part du vendeur.

Une évaluation au cas par cas sera requise par les gestionnaires, qui pourront au besoin s'adresser au Service juridique.

Un ministère ou un organisme n'accorde aucun contrat, aucune subvention et aucun avantage à une entreprise visée par le chapitre V du titre II de la Charte, y compris à la suite d'une désignation en vertu de l'article 151, si elle ne possède pas un certificat de francisation ou, à défaut, une attestation d'application de programme de francisation ou, à défaut, une attestation d'inscription délivrée conformément à l'article 139 moins de dix-huit mois auparavant.

À cette fin, l'entreprise ne doit pas figurer sur la liste de non-conformité dressée par l'Office et accessible dans son site Web au www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/liste_article22.html.

*Office québécois
de la langue
française*

Québec 