

PAR COURRIEL

Montréal, le 20 mai 2020

[REDACTED]

V/Réf. : D2020-27
N/Réf. : A12021-005

Objet : Réponse à votre demande d'accès à des renseignements et à des documents détenus par l'Office québécois de la langue française

[REDACTED]

L'Office québécois de la langue française a bien reçu votre demande d'information datée du 17 avril 2020. Après analyse et pour répondre à votre première question, l'Office a réagi à la publication du rapport sur les pratiques linguistiques dans des ministères et des organismes publics du gouvernement du Québec en renforçant son action auprès d'eux. En effet, en décembre 2019, l'Office a effectué une vérification des pratiques linguistiques qui prévalent dans certains centres d'appels. Cette vérification a montré que les politiques linguistiques respectent le principe d'exemplarité attendu des organismes de l'Administration. Elles prévoient notamment que le premier contact doit toujours se faire en français; que la conversation se fait exclusivement en français avec une personne morale ou une entreprise, sauf lorsque la personne morale ou l'entreprise est établie à l'extérieur du Québec; que les messages sur le système de réponse vocale interactif sont exclusivement en français et que ceux en anglais doivent être accessibles de façon distincte. Ainsi, le menu peut décliner toutes les options en français avant de donner la possibilité de les entendre en anglais ou peut, après le message d'accueil, donner la possibilité d'accéder aux options en anglais.

L'Office s'est aussi donné comme objectif stratégique d'accroître le respect des engagements et des obligations des ministères et des organismes gouvernementaux en matière de francisation, notamment en ce qui a trait au respect des dispositions de la *Charte de la langue française* et de la Politique linguistique gouvernementale. Ceci sera fait en allant vérifier chaque année si des organismes certifiés depuis longtemps ont maintenu la conformité aux dispositions de la Charte.

L'Office offre de l'accompagnement, du soutien et des outils aux ministères et aux organismes du gouvernement. Cet accompagnement concerne leur démarche visant le respect de la *Charte de la langue française* et l'exemplarité attendue d'eux selon la Politique linguistique gouvernementale. L'exemplarité porte, entre autres, sur l'importance de privilégier l'unilinguisme français dans les communications avec les entreprises et les personnes immigrantes. L'Office met aussi des outils à la disposition des ministères, des organismes publics et des personnes immigrantes pour favoriser l'utilisation du français dans divers secteurs d'activité. Les signalements en lien avec la qualité de la langue utilisée par les ministères et organismes gouvernementaux sont traités par l'Office et l'organisme finance aussi des projets visant la promotion du français auprès des personnes immigrantes et au sein des entreprises.

Pour ce qui est de votre deuxième question, l'Office a reçu un signalement de l'Association pour le soutien et l'usage de la langue française (ASULF) qui porte sur l'utilisation, dans le Registre des entreprises du Québec et par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), d'une abréviation et d'un anglicisme lors de l'immatriculation d'un syndicat et dans un décret portant sur l'industrie des matériaux de construction. Le terme utilisé est « TUAC, Local 501 ». L'Office a abordé la situation avec la mandataire de l'application de la Charte du MTESS ainsi qu'avec le syndicat concerné. Le syndicat est en fait le seul à pouvoir corriger la situation en demandant la correction des informations qui le concernent auprès du Registraire des entreprises du Québec. L'ASULF a été informée du traitement donné à son signalement.

Toujours en lien avec votre deuxième question, l'ASULF a écrit en 2019 à l'Office pour demander que le terme « détour » soit remplacé par le terme « déviation » sur les affiches de signalisation routière. Une autre situation a été rapportée à l'Office concernant une faute d'orthographe dans les étampes utilisées par le bureau de Services Québec du Nord-Ouest. À la suite de l'intervention de l'Office auprès du mandataire du MTESS, la situation a été corrigée.

Il est important de souligner que la *Charte de la langue française* ne prévoit pas de dispositions de nature pénale en lien avec la qualité du français.

Finalement, en réponse à votre troisième question, l'Office a reçu des plaintes concernant la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et la Société québécoise du cannabis (SQDC).

████████████████████

Nous vous informons que nous ne détenons aucun document correspondant aux critères de votre demande.

En terminant, nous vous informons que, en vertu des articles 135 et 137 de la Loi sur l'accès, vous disposez d'un recours devant la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative sur l'exercice de ce recours.

Veillez agréer, ██████████ nos salutations distinguées.

Le responsable de la *Loi sur l'accès*,



Jorge Passalacqua
aces.information@oqlf.gouv.qc.ca

p. j. Note explicative (avis de recours)