

# Guide d'information

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

À l'intention des dirigeantes, des dirigeants, des mandataires  
et des membres des comités permanents des ministères  
et organismes gouvernementaux

*Ce document est destiné à l'usage exclusif de son ou de sa destinataire. Pour tout autre usage, veuillez obtenir l'autorisation de l'Office québécois de la langue française.*

Mars 2012  
Mise à jour Avril 2021

– Guide d’information –

Application de la politique linguistique gouvernementale

**Table des matières**

Introduction .....	4
Article 1 – Rôle exemplaire et moteur de l’Administration.....	5
Article 2 – Organismes assujettis à la Politique .....	5
A) Principes généraux .....	6
Article 3 – Unilinguisme français privilégié.....	6
Article 4 – Attention constante à la qualité du français .....	6
B) Cadre général d’application .....	7
Article 5 – Harmonisation de la politique linguistique institutionnelle .....	7
C) Langue des documents, ententes et communications de l’Administration .....	10
Article 6 – Mise en œuvre du principe d’unilinguisme français .....	10
1. Approche à privilégier .....	11
1.1 Communications avec les autochtones .....	11
2. Situations particulières.....	13
2.1 Information destinée à une personne physique .....	13
2.2 Publicité ou communiqué.....	14
2.3 Entrevue accordée à un média .....	14
2.4 Documents internes.....	14
2.5 Texte ou document destiné exclusivement à l’extérieur du Québec .....	15
Article 7 – Emploi exclusif du français avec les entreprises.....	15
1. Communications avec les membres des ordres professionnels .....	17
Article 8 – Traduction d’un document .....	17
Article 9 – Traduction d’une communication .....	18
Article 10 – Emploi du français dans un site Web.....	18
1. Quelques pistes pour l’aménagement d’un site Web .....	20
Article 11 – Diffusion par envoi anonyme .....	21
Article 12 – Communications par téléphone ou en personne .....	21
Article 13 – Documents officiels.....	22
Article 14 – Noms d’entreprises .....	23

D) Autres applications .....	23
Article 15 – Réunions avec des administrations publiques ou des organisations internationales .....	23
Article 16 – Conférences et allocutions.....	24
Article 17 – Réunions avec des entreprises établies au Québec.....	25
Article 18 – Traduction d’une norme technique .....	25
Article 19 – Participation à une manifestation publique .....	26
1. Au Québec.....	26
2. À l’extérieur du Québec .....	27
Article 20 – Exigence d’une autre langue pour l’accès à un poste.....	27
<b>Exigences envers les personnes morales et les entreprises établies au Québec .....</b>	<b>28</b>
Article 21 – Documents remis par les entreprises .....	28
Article 22 – Attribution d’un contrat, d’une subvention ou d’un avantage.....	28
Article 23 – Processus d’acquisition .....	30
Article 24 – Contrat d’aide financière .....	30
Article 25 – Rapport produit dans l’exécution d’un contrat.....	31
E) Mise en œuvre et reddition de comptes .....	32
Article 26 – Responsabilité du sous-ministre ou du dirigeant .....	32
Article 27 – Élaboration de la politique linguistique institutionnelle .....	33
Article 28 – Révision de la politique linguistique institutionnelle .....	34
Article 29 – Reddition de comptes des ministères et organismes.....	34
1. Rapport annuel de gestion.....	35
2. Justification des dérogations.....	35
Article 30 – Reddition de comptes de l’Office québécois de la langue française .....	35
ANNEXE .....	36
1- Extraits de la Charte de la langue française.....	36
2- Règlement sur l’affichage de l’Administration.....	47

– Guide d’information –  
**Application de la politique linguistique gouvernementale**

---

---

## **Introduction**

La Politique gouvernementale relative à l’emploi et à la qualité de la langue française dans l’Administration a été adoptée en 1996. Une seconde politique linguistique gouvernementale a remplacé la première. Elle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011. La Politique vise toujours à encadrer les pratiques linguistiques des ministères et organismes gouvernementaux, de façon à ce qu’ils accordent la primauté au français dans leurs activités.

Le présent guide d’information a pour but de soutenir la ou le sous-ministre, la dirigeante ou le dirigeant de l’organisme, la ou le mandataire, les membres d’un comité permanent, et toute personne collaborant avec ces derniers, dans leur interprétation des trente articles de la politique linguistique gouvernementale.

Les commentaires figurant à la suite de chacun des articles visent à éclairer la lectrice ou le lecteur quant aux orientations et aux approches à privilégier. Ces précisions devraient également lui permettre de connaître le sens à donner à certaines expressions, de saisir, grâce à des exemples concrets, la portée des dispositions prévues par la Politique et de concevoir des applications possibles au sein de son ministère ou de son organisme.

Ce guide se veut un outil d’orientation, mais aussi un outil d’aide à la rédaction de la politique linguistique institutionnelle d’un ministère ou d’un organisme. À l’image de la politique linguistique gouvernementale, il est divisé en grandes sections, soit les articles 1 et 2 énonçant l’objectif et la portée de la Politique; les principes généraux; le cadre général d’application; la langue des documents, des ententes et des communications de l’Administration; d’autres applications; la mise en œuvre et la reddition de comptes. En outre, le contenu des articles de la Charte de la langue française dont il est question dans le présent guide ou qui sont susceptibles d’en faciliter la compréhension, est présenté en annexe.

Enfin, si la politique linguistique gouvernementale forme un tout dont chaque article doit être lu, interprété et appliqué en tenant compte des autres, il en va ainsi des commentaires contenus dans ce guide d’information.

## **Article 1 – Rôle exemplaire et moteur de l'Administration**

**Dans le but de permettre à l'Administration de jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C - 11), le gouvernement se dote d'une politique privilégiant l'emploi et la qualité du français et visant à assurer sa primauté dans les activités de l'Administration.**

Par cette disposition, le gouvernement<sup>1</sup> traduit la volonté de l'Assemblée nationale, exprimée dans le préambule de la Charte de la langue française (« Charte »), de « faire du français la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires ». Pour atteindre cet objectif, il confie à l'Administration un rôle exemplaire et moteur à jouer dans l'application de la Charte. Pour l'aider à remplir ce rôle déterminant, le gouvernement s'est doté d'une politique encadrant les pratiques linguistiques des ministères et organismes gouvernementaux.

Toutefois, cette politique ne vise pas à traiter de toutes les dispositions de la Charte qui concernent l'Administration. Il faut donc continuer de se référer aux textes législatifs et réglementaires, notamment en ce qui concerne les droits linguistiques fondamentaux, l'affichage, la dénomination, la langue du travail et la francisation de l'Administration.

## **Article 2 – Organismes assujettis à la Politique**

**Le gouvernement, ses ministères et ses organismes, tels qu'ils sont décrits aux sous-paragraphes 1 et 2 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte, voient à appliquer les principes énoncés dans la présente politique.**

Les sous-paragraphes 1 et 2 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte s'énoncent ainsi :

### *A. L'Administration*

#### *1. Le gouvernement et ses ministères*

*2. Les organismes gouvernementaux : Les organismes dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que les fonctionnaires ou employés soient nommés suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1), ou dont le capital-actions provient, pour la moitié ou plus, du fonds consolidé du revenu, à l'exception toutefois des services de santé, des*

---

1. Aux fins du présent document, l'utilisation du terme *gouvernement* s'appuie sur la définition du *Grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française; il s'agit essentiellement du pouvoir politique, donc du Conseil des ministres.

*services sociaux, des collèges d'enseignement général et professionnel et de l'Université du Québec.*

Les organismes municipaux et scolaires, ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont également des organismes de l'Administration au sens des sous-paragraphes 3 et 4 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte, mais ils ne sont pas assujettis à la politique linguistique gouvernementale.

## **A) Principes généraux**

### **Article 3 – Unilinguisme français privilégié**

**L'Administration privilégie l'unilinguisme français dans ses activités afin de bien marquer le fait 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 que l'instrument premier de la cohésion sociale du Québec.**

Cette disposition constitue la pierre angulaire de la politique linguistique gouvernementale. Elle indique clairement à l'Administration que, pour exercer son ascendant sur le plan linguistique, elle doit privilégier l'unilinguisme français dans ses activités. De cette façon, elle fait du français (consacré langue officielle par l'article premier de la Charte) non seulement la langue de l'État, mais elle vise aussi à en faire la langue commune parlée et utilisée par l'ensemble de la population québécoise.

L'Administration est déjà tenue d'utiliser uniquement le français dans ses activités internes, notamment en vertu de l'article 17 de la Charte. Le principe de l'article 3 requiert également qu'elle privilégie l'unilinguisme français dans ses activités externes, pour en faire la langue de l'espace public et, conséquemment, pour contribuer à la cohésion sociale du Québec.

### **Article 4 – Attention constante à la qualité du français**

**L'Administration accorde une attention constante à la qualité de la langue française dans ses activités et elle se dote des outils utiles à la promotion d'un français de qualité. Elle veille notamment, comme le prévoit la Charte, à utiliser les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française.**

L'Administration doit agir comme modèle auprès de la population québécoise en utilisant une langue française de qualité.

Pour atteindre cet objectif, les ministères et organismes gouvernementaux sont invités à fournir à leur personnel des ouvrages de référence et des outils d'aide à la rédaction<sup>2</sup>. Lorsque cela est nécessaire à l'exercice de la fonction de l'employée ou de l'employé, l'organisation prévoit des activités de perfectionnement, afin de lui permettre d'acquérir une bonne maîtrise de la langue française dans ses communications orales ou écrites.

Par ailleurs, la politique linguistique institutionnelle du ministère ou de l'organisme devrait préciser que tout texte ou document destiné à une large diffusion fasse l'objet d'une révision linguistique au préalable. La personne qui révisé doit s'assurer de l'utilisation, dans les textes et documents, des termes recommandés ou normalisés par l'Office (art. 118 de la Charte), de même que des noms choisis ou approuvés par la Commission de toponymie (art. 128 de la Charte).

La politique linguistique institutionnelle peut indiquer des ressources disponibles et des moyens de formation ou de perfectionnement en français offerts aux membres du personnel. Elle peut aussi mentionner la direction ou le service à contacter pour obtenir des renseignements à cet égard.

## **B) Cadre général d'application**

### **Article 5 – Harmonisation de la politique linguistique institutionnelle**

**Chaque ministère ou organisme adopte une politique linguistique s'harmonisant avec sa mission et ses caractéristiques propres.**

**Cette politique tient notamment compte du fait que certains ministères et organismes offrent des services à la communauté d'expression anglaise ou à une communauté autochtone bénéficiant de droits reconnus par la loi. Elle peut également prendre en compte les conditions particulières liées à l'accueil et à l'établissement des personnes qui immigrent au Québec tout en visant à favoriser leur intégration à la société québécoise majoritairement francophone et à concrétiser cet objectif, notamment par l'adoption de mesures qui privilégient les communications en français avec elles. Enfin, le caractère international de certaines activités peut également être considéré.**

**Si la politique linguistique d'un ministère ou d'un organisme prévoit une règle qui s'éloigne de certaines dispositions de la politique gouvernementale, elle doit cependant en respecter les principes généraux.**

---

2. L'Office développe et enrichit des outils linguistiques virtuellement accessibles à tous ([www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)), soit *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique. La Commission de toponymie ([www.toponymie.gouv.qc.ca/ct/accueil.html](http://www.toponymie.gouv.qc.ca/ct/accueil.html)), de son côté, rend accessible la Banque de noms de lieux du Québec.

Le ministère ou l'organisme élabore sa politique linguistique en l'harmonisant avec sa mission et ses caractéristiques propres. Sa politique devient donc un outil indispensable pour guider son personnel quant aux pratiques linguistiques souhaitées dans la réalisation des différentes activités de l'organisation. En fait, la politique fait office de directives organisationnelles. Elle se doit conséquemment d'être claire et concise pour permettre une application simple et efficace par l'ensemble du personnel.

Lorsqu'un ministère ou un organisme a pour mission d'offrir des services destinés à des personnes de la communauté d'expression anglaise (par exemple : ministère de la Santé et des Services sociaux, ministère de l'Éducation) ou de la communauté autochtone (par exemple : Secrétariat aux affaires autochtones du ministre responsable des Affaires autochtones), sa politique linguistique peut préciser, selon les activités, quelles sont les pratiques linguistiques appropriées. Ainsi, elle pourrait prévoir que les documents produits à l'intention des clientèles visées soient traduits et offerts dans une autre langue que le français.

Par ailleurs, un ministère ou un organisme dont la mission demande de tenir compte des conditions liées à l'accueil et à l'établissement des personnes immigrantes (ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration) peut prévoir dans sa politique linguistique des mesures particulières pour faciliter cet accueil ou cet établissement, sans toutefois perdre de vue l'objectif d'intégration en français des immigrantes et des immigrants à la société québécoise majoritairement francophone.

Le ministère ou l'organisme dont la mission le conduit à communiquer avec une partie ou avec l'ensemble de la population du Québec aura sans doute, par le fait même, à communiquer avec les personnes qui immigreront au Québec. Le cas échéant, il doit adopter des mesures concrètes qui privilégient les communications en français avec ces personnes. Pour guider le personnel du ministère ou de l'organisme lors de ces communications, la politique linguistique institutionnelle décrit les orientations ou les pratiques privilégiées à cette fin (voir la section *Approche à privilégier*, page 11).

Dans cette optique, les mesures prises doivent avant tout être destinées à la personne immigrante qui arrive, s'établit, puis s'intègre au Québec, et non à la personne qui a immigré au Québec il y a plusieurs années. En effet, il ne s'agit pas de refaire le passé, mais plutôt de veiller à ce que, pour l'avenir, le français demeure la langue commune et la langue de la cohésion sociale.

Le cadre général d'application prévoit également que la politique linguistique d'un ministère ou d'un organisme peut tenir compte du caractère international de certaines activités.

La politique linguistique d'un ministère ou d'un organisme qui a une mission à caractère proprement international (ministère du Tourisme, ministère des



Relations internationales, ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration) traite nécessairement d'activités ayant un rayonnement à l'extérieur du Québec et peut donc introduire l'usage d'autres langues en plus du français. Cependant, cela ne signifie pas qu'un tel ministère ou organisme peut communiquer, de manière exclusive et en toutes circonstances, avec ses clientèles ou ses partenaires de l'extérieur du Québec dans une autre langue que le français. En effet, plusieurs États ont le français comme langue officielle ou comme langue nationale. De plus, on dénombrait 300 millions de francophones dans le monde en 2018<sup>3</sup>.

Par ailleurs, sans avoir une mission véritablement internationale, un ministère ou organisme peut organiser des activités à caractère international ou participer à de telles activités. Celles-ci peuvent avoir lieu tant au Québec qu'à l'extérieur et s'adresser à un public réunissant des participants du Québec comme d'ailleurs. Tous ces éléments doivent être pris en compte avant de conclure que l'emploi d'une autre langue est requis. Certains articles (6, 7, 9, 10, 15) de la politique linguistique gouvernementale traitent de ce type d'activités. Les ministères et organismes doivent donc se référer à l'ensemble des dispositions de cette politique, de même qu'à celles de la Charte et de ses règlements, en particulier en ce qui concerne l'affichage, pour prendre une décision éclairée. En bref, le fait d'avoir des activités à caractère international n'implique pas que celles-ci peuvent nécessairement se dérouler à la fois en français et en d'autres langues.

Enfin, les ministères et organismes adaptent la politique linguistique gouvernementale pour l'harmoniser à leur mission. Si l'une des dispositions de leur politique institutionnelle s'éloigne de la lettre de la politique linguistique gouvernementale, elle doit cependant en respecter les principes généraux. Conformément à l'article 29 de la politique linguistique gouvernementale, les ministères et organismes doivent, le cas échéant, être en mesure de justifier auprès de l'Office des dérogations à la politique linguistique gouvernementale ou à sa politique linguistique institutionnelle.

---

3. ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE. *La langue française dans le monde 2018, Synthèse*, Paris, Éditions Gallimard, 2018, 24 p.

## **C) Langue des documents, ententes et communications de l'Administration**

### **Article 6 – Mise en œuvre du principe d'unilinguisme français**

**De façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support.**

**Les ententes conclues avec un ou plusieurs gouvernements dont l'un n'a pas le français comme langue officielle peuvent être à la fois en français et dans une autre langue, les diverses versions faisant foi. Il en est de même de celles conclues avec une ou plusieurs organisations internationales dont l'une n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail.**

**Les communications adressées à un gouvernement qui n'a pas le français comme langue officielle ou celles adressées à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail peuvent être accompagnées d'une traduction.**

**Les cartes professionnelles sont en français. Toutefois, pour les représentants du Québec en poste à l'extérieur du Québec ou dans le cadre d'activités internationales, elles peuvent être en français d'un côté et de l'autre, dans une autre langue.**

Le premier paragraphe de l'article 6 met en œuvre le principe général d'unilinguisme français prévu à l'article 3 de la politique linguistique gouvernementale. C'est pourquoi nous traitons essentiellement de ce sujet sous les thèmes « Approche à privilégier » et « Situations particulières ».

Les deuxième et quatrième paragraphes étant suffisamment explicites, ils ne font pas l'objet de commentaires particuliers sous cet article.

Quant au troisième paragraphe, il traite des communications avec un ou plusieurs gouvernements ou organismes internationaux. Lorsqu'une traduction est prévue, ce sont les modalités de l'article 9 de la présente politique qui s'appliquent (voir la section Traduction d'une communication, page 18 du guide).

Enfin, il faut retenir que, lorsqu'il est permis de traduire un texte, quel que soit le support sur lequel il est présenté, on ne peut pas traduire la dénomination du gouvernement du Québec, de ses ministères et des organismes de l'Administration, de leurs unités administratives ou de leurs services (art. 14 de la Charte), ni les noms de lieux ou de voies de communication approuvés par la Commission de toponymie (art. 128 de la Charte).

## 1. Approche à privilégier

Le principe énoncé au premier paragraphe vise à ce que l'Administration privilégie l'emploi exclusif du français dans l'ensemble de ses activités, qu'elles se traduisent sous forme écrite ou orale, matérielle ou virtuelle. Les sites Web doivent donc également respecter ce principe.

L'Administration n'est pas tenue d'utiliser une autre langue que le français, sauf dans des situations bien particulières, comme c'est le cas en matière législative et judiciaire (articles 7 et 9 de la Charte), en matière d'éducation (droit de recevoir un enseignement en anglais selon la Charte), ainsi qu'en matière de soins de santé et de services sociaux (conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux).

Les ministères et organismes doivent se faire un devoir de communiquer uniquement en français. Toutefois, l'Administration peut communiquer dans une autre langue que le français avec une personne physique qui en fait la demande. Il est attendu des ministères et organismes que leur personnel entame la communication en français et vérifie que la personne n'est pas en mesure de comprendre cette langue avant de prendre la décision d'en utiliser une autre. En outre, il ne faut pas présumer que la personne qui ne maîtrise pas le français maîtrise automatiquement l'anglais. Il est important de tenir compte de cette nuance lorsqu'on s'adresse à des personnes immigrantes, de façon à favoriser leur intégration en français à la société québécoise.

En résumé, avant d'opter pour l'utilisation d'une autre langue, le ministère ou l'organisme doit en évaluer la pertinence et la nécessité, de façon à respecter le principe général d'unilinguisme français. Il doit également prendre des mesures pour assurer une cohérence des pratiques de l'Administration à cet égard.

### 1.1 Communications avec les autochtones

Le préambule de la Charte de la langue française mentionne que « l'Assemblée nationale reconnaît aux Amérindiens et aux Inuit du Québec, descendants des premiers habitants du pays, le droit qu'ils ont de maintenir et de développer leur langue et leur culture d'origine ».

Cette déclaration se concrétise dans les dispositions de la Charte (art. 95, 96 et 97) qui visent les bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, les Naskapis de Schefferville ainsi que les communautés des réserves indiennes.

Voici un résumé des dispositions relatives aux autochtones :

- a) Les bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, ainsi que les Naskapis de Schefferville (art. 95 et 96 de la Charte)

Les personnes admissibles aux bénéfices de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (Cris, Inuits), les organismes créés en vertu de la Convention, les organismes dont la majorité des membres est constituée de personnes autochtones ainsi que les Naskapis de Schefferville **ne sont pas soumis à l'application de la Charte et ont le droit d'utiliser leur langue dans les territoires visés** par la Convention.

Par ailleurs, les organismes créés en vertu de ladite Convention et les organismes dont la majorité des membres est constituée de personnes autochtones, y compris les Naskapis de Schefferville, ont le devoir d'introduire l'usage du français dans leur administration afin, notamment, de communiquer dans cette langue avec leurs administrés non bénéficiaires de la Convention et avec le reste du Québec.

Cependant, l'article 96 de la Charte n'impose pas à l'Administration d'utiliser uniquement le français avec ces organismes, sauf s'ils font aussi partie de l'Administration (par exemple : la Commission scolaire crie, la Commission scolaire Kativik, le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie James, le Centre de santé Inuulitsivik, le Centre de santé Tulattavik de l'Ungava).

b) Les réserves indiennes (art. 97 de la Charte)

La Charte ne s'applique pas sur ces territoires.

L'approche à privilégier dans les communications avec les autochtones doit tenir compte de ce que prévoit la Charte à leur égard et, ainsi, témoigner de l'ouverture et du respect envers leur langue et leur culture d'origine.

En règle générale, l'Administration s'adresse d'abord en français aux autochtones. À la demande d'une personne physique qui souhaite utiliser une autre langue, le ministère ou l'organisme peut cependant poursuivre dans cette autre langue. Plusieurs autochtones connaissent le français, et il ne faut pas présumer que ceux qui ne le connaissent pas sont nécessairement à l'aise de communiquer en anglais.

Par ailleurs, dans ses communications écrites avec les organismes autochtones, l'Administration voit à utiliser le français. Toutefois, lorsque le français n'est ni la langue d'usage ni la langue seconde, l'Administration peut joindre une version dans la langue autochtone ou dans une autre langue si le destinataire en a fait la demande expresse et qu'il ne fait pas partie de l'Administration.

De façon générale, les ententes avec les communautés autochtones sont conclues en français seulement. Le cas échéant, elles peuvent être conclues à la fois en français et dans la langue autochtone, les deux versions faisant foi (comme ce serait le cas pour une entente avec un gouvernement qui n'a pas le français

comme langue officielle). Si l'Administration se trouve dans la nécessité de recourir à une langue tierce à la demande de la communauté autochtone, le caractère officiel du français doit être assuré.

## 2. Situations particulières

Dans certaines situations et selon les circonstances, l'Administration peut avoir à utiliser une autre langue en plus ou à la place du français dans des ententes, des documents ou des communications. Certains cas sont expressément prévus dans le présent article (art. 6) et d'autres le sont dans d'autres articles de la Politique (art. 7, 11, 13, 16 et 17).

Voici quelques situations pouvant être rencontrées par des ministères et organismes :

### 2.1 Information destinée à une personne physique

Un ministère ou un organisme peut juger essentiel de traduire de l'information destinée à une personne physique lorsque, par exemple, cette information se rapporte à l'exercice d'une obligation ou d'un droit prévu dans un texte législatif ou réglementaire. **Cette information dans une autre langue ne devrait être remise qu'à la demande de la personne physique** (art. 15 de la Charte). Si la nature de l'information justifie sa diffusion dans le site Web de l'organisation, cela doit se faire dans le respect de l'article 10 de la Politique. Par contre, cette même information ne peut faire l'objet d'un envoi massif ou anonyme (art. 11 de la Politique) ni d'un affichage (art. 22 de la Charte).

#### Exemple

Un dépliant portant sur la violence conjugale pourrait être traduit en plus d'une langue pour veiller à ce que les femmes de plusieurs communautés puissent en prendre connaissance. En pareil cas, le ministère ou l'organisme peut faire appel à des partenaires (centre culturel communautaire, centre de santé des femmes, CLSC, etc.) pour mettre ce dépliant à la disposition des membres de ces communautés. Des exemplaires en français du dépliant doivent être transmis aux partenaires en même temps que ceux dans l'autre langue (art. 15 de la Charte). Toutefois, le dépliant dans l'autre langue peut être remis directement à la personne qui en fait la demande.

Si ce dépliant est diffusé dans le site Web de l'organisation, il est d'abord présenté dans sa version originale française. La version dans l'autre langue est présentée dans une section distincte et porte la mention *Texte original en français* dans la langue visée (art. 8 de la Politique).

## 2.2 Publicité ou communiqué

L'Administration peut publier un communiqué ou une publicité dans un organe d'information diffusant dans une autre langue que le français (art. 15 de la Charte). Dans la mesure du possible, elle publie simultanément ce texte dans un organe d'information en français, de façon à ce que les francophones aient également accès à cette information.

En ce qui concerne le communiqué de presse, il est rédigé uniquement en français lorsqu'il s'adresse à des organes de presse québécois. Il appartient aux journalistes qui couvrent le sujet, la conférence ou la manifestation de rédiger leur article dans la langue de diffusion de leurs médias respectifs.

### Exemple

Un communiqué portant sur des travaux d'infrastructure routière s'échelonnant sur une longue période est publié dans un journal en anglais. Il est également publié dans un journal en français, simultanément ou approximativement à la même date.

## 2.3 Entrevue accordée à un média

Lorsqu'une représentante ou un représentant de l'Administration accorde une entrevue à un média écrit québécois ou à un journaliste qui parle français, elle ou il s'exprime en français. Il revient au journaliste d'écrire son article dans la langue de diffusion de l'organe d'information pour lequel il travaille.

Toutefois, si une représentante ou un représentant de l'Administration accorde une entrevue diffusée dans un média télévisuel ou radiophonique, elle ou il peut s'exprimer dans la langue de diffusion de ce média, afin que son propos puisse être transmis directement en onde.

### Exemple

Lors d'une entrevue à la radio de CBC, la ou le porte-parole du ministère de l'Éducation peut exprimer en anglais son message portant sur la réforme scolaire.

## 2.4 Documents internes

Certains documents ne devraient pas faire l'objet d'une traduction, puisqu'ils sont avant tout destinés à l'Assemblée nationale, au gouvernement ou à l'Administration elle-même. Il peut cependant y avoir certaines exceptions, entre autres lorsque la diffusion du document à l'extérieur du Québec est jugée requise.

### Exemple

Un rapport annuel est traduit pour diffusion à l'extérieur du Québec, puisqu'il peut constituer une source de référence pour établir une cote de crédit.

### 2.5 Texte ou document destiné exclusivement à l'extérieur du Québec

Un texte ou un document destiné exclusivement à des personnes établies à l'extérieur du Québec et qui ne fera l'objet d'aucune utilisation ou diffusion au Québec peut être produit uniquement dans une autre langue.

### Exemple

Un dépliant qui s'adresse à un public cible du Japon pour vanter les charmes du Québec peut n'être produit qu'en japonais.

## **Article 7 – Emploi exclusif du français avec les entreprises**

**L'Administration emploie exclusivement le français avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec. Lorsqu'elle communique avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec, elle peut employer à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié.**

L'expression *personnes morales et entreprises établies au Québec* réfère aux personnes morales et aux entreprises inscrites auprès du Registraire des entreprises du Québec.

Le Code civil du Québec définit la notion d'*exploitation d'une entreprise* comme suit :

*Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services.*

Le terme *personne morale*, normalisé par l'Office, est défini de la façon suivante dans *Le grand dictionnaire terminologique* : « Entité dotée, dans les conditions prévues par la loi, de la personnalité juridique, et donc capable, à l'instar d'une personne physique, d'être titulaire de droits et d'obligations. »

Sont donc visées par l'application de cet article toutes les entreprises que l'on reconnaît, notamment, grâce aux expressions *inc.* ou *ltée* qui apparaissent à la fin

de leur nom, ainsi que les entreprises individuelles, les sociétés de personnes, les cabinets de professionnels, les sociétés en commandite, et toute autre entité exerçant une activité économique sans être constituée en personne morale.

Si l'adresse de l'entreprise inscrite auprès du Registraire des entreprises du Québec est située à l'extérieur du Québec, mais que la communication ou le document est destiné à être utilisé par la filiale ou par l'établissement québécois, il doit être transmis à l'entreprise exclusivement en français. L'Administration se doit de protéger le français comme langue du travail pour son personnel ainsi que dans les entreprises établies au Québec. La filiale ou l'établissement établi au Québec devrait assumer le rôle de passerelle linguistique pour le siège social situé à l'extérieur du Québec.

Communiquer exclusivement en français avec les entreprises établies au Québec est d'autant plus important que le fait d'accomplir un geste contraire a des conséquences qui vont à l'encontre des objectifs de la Charte. En effet, les entreprises établies au Québec ont elles-mêmes des obligations : elles doivent utiliser le français dans leurs activités et communiquer dans cette langue avec leurs travailleuses et travailleurs, leurs clientèles, ainsi qu'avec l'Administration.

Lorsque l'information destinée aux entreprises établies au Québec est diffusée sur le Web, elle doit être uniquement en français.

Par ailleurs, l'Administration ne devrait pas présumer que les représentants des entreprises de l'extérieur du Québec ne connaissent pas le français. De plus, la possibilité de communiquer dans une autre langue n'exclut pas celle d'avoir également des échanges en français. Dans le cas de communications écrites, il est toujours préférable de pouvoir se référer à une version originale française. C'est pourquoi une version écrite produite uniquement dans une autre langue devrait être l'exception.

En ce qui a trait aux contrats conclus par l'Administration avec des entreprises établies à l'extérieur du Québec, ceux-ci peuvent être rédigés en français seulement, ou à la fois en français et dans une autre langue lorsqu'ils sont signés au Québec.

Les contrats peuvent être rédigés dans une autre langue que le français lorsque l'Administration contracte à l'extérieur du Québec (art. 21 de la Charte). Toutefois, lorsque le personnel de l'Administration doit travailler avec ce contrat et les documents qui s'y rattachent, il reste important de permettre que ces activités se déroulent en français. En conséquence, il devrait être exceptionnel de rédiger un contrat, et les documents y afférents, uniquement dans une autre langue.



## 1. Communications avec les membres des ordres professionnels

Les membres des ordres professionnels ont des obligations de connaissance et d'utilisation du français en vertu de la Charte, dont l'obligation d'offrir leurs services en français au Québec.

Par ailleurs, certains d'entre eux ont des activités correspondant à celles d'une entreprise et c'est comme représentant de cette entreprise qu'ils sont en relation avec l'Administration.

En conséquence, les communications de l'Administration avec les membres des ordres professionnels du Québec devraient, en principe, se dérouler uniquement en français.

### Article 8 – Traduction d'un document

**Dans le cas où la traduction d'un document est permise conformément à la politique linguistique d'un ministère ou d'un organisme, la version dans une autre langue est présentée sur un support distinct et la mention *Texte original en français* dans la langue visée y est ajoutée.**

Cet article traite de la façon dont doit être présentée la traduction d'un document, et ce, quel qu'en soit le support (art. 6 de la Politique). Il marque le fait que le texte en français constitue l'original.

*Le grand dictionnaire terminologique* définit le terme *document* comme un « support papier, électronique ou autre où sont consignées des données qui peuvent être utilisées pour consultation, étude ou preuve ».

Ainsi, quand le contenu traduit est présenté dans un document tel qu'un dépliant ou un rapport, sur support papier ou électronique, la mention *Texte original en français* y est ajoutée. Si le document fait l'objet d'une action comme l'enregistrement dans un fichier informatique, l'impression, l'envoi par courrier électronique ou la remise en personne, le lecteur sera avisé du fait que le texte a été traduit et ne constitue pas l'original. Les textes présentés en deux langues de manière tête-bêche ou recto verso ne sont pas considérés comme des versions distinctes, puisqu'ils sont sur un même support. Sous réserve d'exception, ce type de présentation ne devrait pas être retenu.

Lorsqu'un contenu est diffusé dans une page Web, sans être circonscrit dans un document précis (par exemple, dans un dépliant ou dans un rapport en format PDF), la version dans l'autre langue de la section ou de la page Web devrait mentionner que les textes en français constituent les originaux.

Rappelons qu'on ne peut pas traduire la dénomination du gouvernement du Québec, de ses ministères et des organismes de l'Administration, de leurs unités administratives ou de leurs services, qui doit demeurer en français (art. 14 de la Charte), ni les noms de lieux ou de voies de communication approuvés par la Commission de toponymie (art. 128 de la Charte).

## **Article 9 – Traduction d'une communication**

**La traduction d'une communication adressée à un autre gouvernement, à une organisation internationale, à une personne morale ou à une entreprise établie à l'extérieur du Québec est présentée sur papier sans en-tête, sans signature et portant la mention *Traduction* dans la langue visée.**

**Lorsqu'elle est transmise par courriel, la traduction d'une communication est jointe dans un fichier distinct et portant la mention *Traduction* dans la langue visée.**

Cette disposition balise l'application des éléments de l'article 6 de la politique linguistique gouvernementale relatifs à la traduction d'une communication, sur support papier ou électronique, destinée à une organisation de l'extérieur du Québec n'ayant pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, qu'il s'agisse d'un gouvernement, d'un organisme international, d'une entreprise ou d'une personne morale.

En ce qui a trait à une communication transmise par courrier électronique, celle-ci est rédigée en français et la traduction est annexée en fichier joint. Ce fichier porte alors le nom *Traduction* dans la langue visée. Le texte de ce fichier est présenté sans en-tête ni signature et affiche la mention *Traduction* dans la langue visée. Cette façon de faire a pour but d'accorder la primauté au texte français.

Rappelons qu'on ne peut pas traduire la dénomination du gouvernement du Québec, de ses ministères et des organismes de l'Administration, de leurs unités administratives ou de leurs services, qui doit demeurer en français (art. 14 de la Charte), ni les noms de lieux ou de voies de communication approuvés par la Commission de toponymie (art. 128 de la Charte).

## **Article 10 – Emploi du français dans un site Web**

**Le site Web d'un ministère ou d'un organisme est en français et la page d'accueil doit être offerte par défaut dans cette langue. Lorsqu'un site comprend également de l'information dans une autre langue, 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 sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme.**

**De plus, l'information dans une autre langue que le français destinée à un public cible de l'extérieur du Québec est inscrite dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. Cette information doit être disponible en français dans le site Web du ministère ou de l'organisme.**

Les règles qui s'appliquent à l'information diffusée sur le Web, qu'elles relèvent de la Charte ou de la politique linguistique gouvernementale, sont les mêmes que pour l'information présentée sur support papier.

La vitrine de l'Administration doit être à l'image de ses principes et refléter le fait que le français est la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration, mais aussi de l'espace public. Ainsi, toute information doit d'abord être offerte en français, peu importe les techniques d'affichage utilisées (nuage de mots-clés, message présenté dans la barre d'état, etc.). La page d'accueil doit toujours être offerte par défaut en français.

Un site entièrement accessible en français et en anglais donne l'image d'une administration institutionnellement bilingue. Les **sites Web bilingues ou multilingues doivent être l'exception**. Certains cas pourraient toutefois se justifier en raison d'une mission particulière. Vu la portée d'une telle décision, l'autorisation de traduction de l'ensemble de l'information du site français en une ou d'autres langues doit être donnée par la ou le sous-ministre, ou par la dirigeante ou le dirigeant de l'organisme.

**Puisque la traduction systématique du contenu français est à éviter**, le ministère ou l'organisme doit évaluer la pertinence et la nécessité d'offrir une version dans une autre langue pour chacun des contenus offerts dans son site. Il faut garder à l'esprit que le français est la langue officielle du Québec et qu'elle doit être privilégiée.

Lorsque le site comprend de l'information dans une autre langue que le français, cette information doit figurer dans une section distincte. Cependant, en vertu de l'article 7 de la politique linguistique gouvernementale, l'Administration emploie exclusivement le français avec les entreprises et les personnes morales établies au Québec. Les textes et documents mis en ligne pour ces entreprises et personnes morales doivent donc être uniquement en français.

Si l'information dans une autre langue que le français est destinée à un public cible de l'extérieur du Québec, par exemple à des investisseurs étrangers, elle doit être consignée dans une section réservée à cette fin et clairement identifiée comme telle. Cette façon de faire est essentielle pour signifier explicitement que ces contenus ne sont pas destinés à être utilisés au Québec, notamment par les entreprises qui y sont établies. Lorsqu'un formulaire est disponible dans une telle

section, il est recommandé d'y ajouter une note précisant que seule l'entreprise établie à l'extérieur du Québec peut le remplir.

Rappelons que, dans un site Web, on ne peut pas traduire la dénomination du gouvernement du Québec, de ses ministères et des organismes de l'Administration, de leurs unités administratives ou de leurs services (art. 14 de la Charte), ni les noms de lieux ou de voies de communication approuvés par la Commission de toponymie (art. 128 de la Charte). Les dénominations de l'Administration et les toponymes doivent demeurer en français, peu importe la langue de la section dans laquelle ils se trouvent.

## **1. Quelques pistes pour l'aménagement d'un site Web**

Dans la page d'accueil en français, l'accès à une autre langue peut être donné à l'aide d'un bouton. Il est recommandé de choisir pour ce bouton un nom qui précise non seulement la langue ciblée, mais qui indique également à l'internaute que la section qu'elle ou il s'apprête à consulter n'est pas une reproduction intégrale du site Web français. Par exemple, ce bouton pourrait être nommé *English section* ou *Sección española*.

Tout hyperlien présent dans la section française d'un site Web de l'Administration, à l'exception des boutons d'accès à une section dans une autre langue, doit être rédigé en français et doit mener à une page dans cette langue.

L'hyperlien conduisant à la page d'accueil d'un site Web d'un autre ministère ou organisme doit mener à la page d'accueil en français, même si le renvoi s'effectue à partir de la section anglaise du site. La communication entre l'Administration et une personne doit s'établir en français, comme ce serait le cas si la personne se présentait physiquement à l'accueil de l'organisation.

Lorsqu'un hyperlien de la section française d'un site Web de l'Administration conduit au site d'une entreprise établie au Québec, il doit mener à une page en français. D'ailleurs, l'entreprise établie au Québec qui n'a pas de site Web en français n'est pas conforme aux dispositions de la Charte.

Quant à l'hyperlien qui renvoie au site Web d'une entreprise de l'extérieur du Québec, il doit diriger l'internaute vers une page en français, lorsque celle-ci existe. Si le site de l'entreprise n'en comporte pas, il faut évaluer la pertinence ou la nécessité d'insérer un tel hyperlien dans un site Web de l'Administration.

Enfin, si l'Administration choisit de recourir aux réseaux sociaux, elle doit veiller à préserver son image française et à diffuser son message entièrement en français.

## **Article 11 – Diffusion par envoi anonyme**

**Seule la version française d'un document d'information fait l'objet, au Québec, d'une diffusion par envoi anonyme, 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.**

Cette règle vise la diffusion d'un document au Québec et traduit le fait que le français est la langue de l'État et de l'espace public.

Par ailleurs, lorsque l'on ne connaît pas la ou le destinataire, on ne peut présumer que cette personne souhaite qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que la langue officielle. C'est pourquoi l'Administration transmet un document dans une autre langue que le français seulement à la demande d'une personne physique (art. 15 de la Charte).

Lorsque le document est distribué à l'extérieur du Québec, où l'on peut supposer la présence de francophones, en particulier en Ontario ou au Nouveau-Brunswick, on s'assure d'envoyer également la version française.

## **Article 12 – Communications par téléphone ou en personne**

**Le personnel de l'Administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne.**

**Les messages d'un système interactif de réponse vocale sont en français et, s'il y a lieu, ceux énoncés dans une autre langue doivent être accessibles de façon distincte. À cet égard, le message d'accueil en français doit être énoncé au complet, y compris le renvoi au menu technique, avant que ne soit donné l'accès à un message dans une autre langue.**

**Enfin, les messages des boîtes vocales sont exclusivement en français.**

Cet article porte essentiellement sur les communications orales. Or, l'accueil fait par l'Administration doit être en français. Le personnel des ministères et organismes doit encourager ses interlocutrices et interlocuteurs à utiliser le français dans leurs communications. Lorsque cela est impossible, il peut poursuivre la conversation dans la langue de son interlocutrice ou de son interlocuteur.

Les messages d'un système de réponse vocale interactif sont en français et ne devraient pas automatiquement donner accès à des messages énoncés dans une autre langue.

En ce qui a trait au *renvoi au menu technique*, il faut savoir que le mot *renvoi* devrait se lire dans le contexte suivant :

1. Le ministère ou l'organisme gouvernemental établit son message d'accueil;
2. Ce message d'accueil doit être énoncé au complet avant que le message dans une autre langue suive;
3. Le menu technique est un éventail de choix selon les besoins de l'interlocuteur; ce menu devant être inclus au message d'accueil;
4. Une option de renvoi peut être ajoutée à la fin du message d'accueil afin que l'interlocuteur qui a passé en revue le menu technique et qui n'a choisi aucune des options puisse y retourner.

En ce qui a trait aux messages des boîtes vocales du personnel de l'Administration, ils doivent être exclusivement en français.

Exceptionnellement, pour tenir compte d'une situation particulière, il peut être approprié de recourir à une autre langue, en plus du français, pour s'adresser à une clientèle cible. En pareil cas, le ministère ou l'organisme réserve un numéro de téléphone qu'il diffuse uniquement auprès de cette clientèle cible. La boîte vocale associée à ce numéro ne doit pas être utilisée pour les communications internes de l'organisation ni pour les autres clientèles externes. Le message de cette boîte est d'abord présenté en français, puis dans la langue de la clientèle cible.

### Exemples

- Boîte vocale réservée pour des partenaires étrangers,
- Boîte vocale réservée pour des travailleurs mexicains de passage au Québec pour la saison des récoltes.

## **Article 13 – Documents officiels**

**Les autorisations, certificats, attestations, permis et autres documents de même nature sont établis en français. Toutefois, les diplômes ou autres documents délivrés par un ministère ou un organisme et attestant d'une formation peuvent être rédigés à la fois en français et dans la langue dans laquelle l'enseignement a été reçu, pourvu que le français y soit prédominant.**

Tout document de même nature que les autorisations, les certificats, les attestations (autres que celles découlant d'une formation) et les permis doit être rédigé uniquement en français. Dans la plupart des cas, ce type de documents est

délivré au nom d'une personne physique ou d'une entreprise, mais a pour utilité première d'attester une situation auprès de représentantes ou de représentants de l'Administration, ou du public en général. Le permis de conduire, le permis d'alcool et le certificat de francisation en sont des exemples.

En ce qui a trait aux diplômes et attestations de formation, le texte doit être en français, présenté de façon prédominante s'il est traduit dans la langue dans laquelle l'enseignement a été reçu.

« De façon prédominante » signifie que le français doit apparaître en premier dans le processus de lecture. Par exemple, à la verticale, le texte en français et sa traduction sont présentés l'un en dessous de l'autre, le français en haut et l'autre langue en bas. À l'horizontale, le texte en français figure à gauche et sa traduction, à droite. La prédominance implique également que la langue officielle est visible en permanence pour qu'on puisse juger de son impact visuel. Chaque message rédigé dans une autre langue que le français doit être accompagné, dans le même champ visuel, d'un message en français de même teneur, dont l'impact marque le statut officiel.

Des documents qui ont valeur officielle au Québec peuvent être accompagnés d'une lettre ou d'une note en d'autres langues que le français pour en expliquer le contenu aux non-francophones de l'extérieur du Québec.

## **Article 14 – Noms d'entreprises**

**Lorsqu'il existe une version française du nom d'une entreprise, seule celle-ci figure dans les répertoires établis par l'Administration et dans les documents qu'elle délivre.**

Toute entreprise tenue de s'immatriculer auprès du Registraire des entreprises du Québec doit déclarer un nom français si son nom constitutif est dans une autre langue que le français. C'est le nom en français que l'Administration doit utiliser dans ses répertoires ou dans les documents qu'elle délivre.

## **D) Autres applications**

### **Article 15 – Réunions avec des administrations publiques ou des organisations internationales**

**Le personnel de l'Administration s'exprime 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.**

À l'instar de l'Administration, son personnel doit s'exprimer en français chaque fois que cela est possible. C'est notamment le cas dans les réunions se déroulant avec des représentantes ou représentants d'organisations ayant le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

Lorsque les participantes ou participants, autres que ceux du Québec, n'ont pas le français comme langue officielle et qu'un service d'interprétation simultanée est offert, le personnel de l'Administration l'utilise et s'exprime en français plutôt que dans une autre langue.

Cette approche montre que le français est la langue officielle de l'État québécois et optimise la possibilité pour le personnel de l'Administration de travailler en français, même s'il est en relation avec des interlocuteurs de l'extérieur du Québec.

## **Article 16 – Conférences et allocutions**

**Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel de l'Administration prononce en français ses conférences et allocutions. Toutefois, elles peuvent, sur autorisation donnée à cette fin par le sous-ministre ou le dirigeant d'un organisme ou par la personne qu'il désigne, être prononcées dans une autre langue lorsque les circonstances le justifient.**

L'Administration est sollicitée pour participer à diverses activités publiques où son personnel peut avoir à faire une conférence ou à prononcer une allocution. Il arrive assez fréquemment qu'on envisage de s'exprimer en anglais, pour toutes sortes de raisons. Or, une telle pratique engage l'image et les orientations que l'organisation s'est données. C'est pourquoi l'autorisation de la ou du sous-ministre, de la dirigeante ou du dirigeant, ou de la personne qu'il ou elle désigne est requise.

Les conférences et allocutions peuvent être prononcées dans une langue autre que le français si les circonstances le justifient, en considérant la nature et la langue de la manifestation, ainsi que la composition de l'auditoire auquel elles s'adressent. Cependant, **cette option doit demeurer l'exception.**

En effet, lorsque le français est l'une des langues de la manifestation ou lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert, le personnel de l'Administration s'adresse en français à l'auditoire. Le recours à un tel service d'interprétation devrait systématiquement être envisagé par l'Administration lorsqu'elle organise une manifestation d'envergure, de façon à assurer la présence de la langue officielle du Québec.



En outre, quand une conférence ou une allocution est destinée à des représentants d'entreprises établies au Québec ou à des membres d'un ordre professionnel, l'Administration s'adresse à eux en français.

Enfin, lorsque le texte de la conférence ou de l'allocution est accessible sur support papier ou électronique, le ministère ou l'organisme s'assure qu'il l'est entièrement en français, même si la conférence ou l'allocution s'est déroulée dans une autre langue. Fréquemment, ces documents sont consultés par la suite ou sont utilisés à titre de référence. Ils doivent donc être offerts en français pour protéger la langue de travail des employés et employées de l'État, de même que pour informer tout public francophone intéressé par la question.

### **Article 17 – Réunions avec des entreprises établies au Québec**

**Le personnel de l'Administration s'exprime en français lors des réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec. Il peut cependant s'exprimer dans une autre langue lorsque des intervenants de l'extérieur du Québec participent également à la réunion.**

En vertu de l'article 7 de la Politique linguistique gouvernementale, l'Administration communique exclusivement en français avec les entreprises et les personnes morales établies au Québec. Il en va de même lors des réunions tenues avec celles-ci.

Lorsqu'une intervenante ou un intervenant de l'extérieur du Québec ne peut comprendre le français ou s'exprimer dans cette langue, il est possible d'utiliser une autre langue. Idéalement, il serait approprié d'utiliser les services d'une ou d'un interprète pour que tous les participants puissent suivre et nourrir les échanges.

Tous les documents relatifs à la tenue d'une réunion avec des représentants d'entreprises établies au Québec, qu'une intervenante ou un intervenant de l'extérieur du Québec y participe ou non, doivent être rédigés en français. C'est notamment le cas pour l'ordre du jour, les documents de référence et le compte rendu.

### **Article 18 – Traduction d'une norme technique**

**Une norme technique établie à l'extérieur de l'Administration et incorporée par renvoi à un texte réglementaire est, en règle générale, traduite en français.**

L'Administration utilise le français dans ses textes et documents. Les normes techniques ne font pas exception à la règle. Il arrive cependant qu'un ministère ou

un organisme fasse sienne une norme étrangère et qu'il renvoie à cette norme à l'intérieur d'un texte réglementaire – par exemple, un règlement qui réfère à une norme américaine sur les prothèses auditives ou sur la sécurité incendie. Dans un tel cas, l'Administration doit tenter d'obtenir une traduction française de la norme. Si l'organisme de certification étranger refuse de fournir ou d'autoriser la traduction d'une norme, l'Administration prend, autant que possible, les moyens pour rendre accessible un résumé permettant la compréhension et l'application du règlement touché par cette norme.

## **Article 19 – Participation à une manifestation publique**

**Lorsque l'Administration participe à un congrès, à une exposition ou à une autre manifestation publique, elle s'assure que l'information la concernant est offerte en français.**

L'Administration doit tenir compte de son public cible lorsqu'elle participe à une manifestation tenue au Québec ou à l'extérieur du Québec.

### **1. Au Québec**

Si ce public est composé uniquement d'entreprises établies au Québec ou de membres d'un ordre professionnel exerçant au Québec, l'information concernant l'Administration ne devrait être offerte qu'en français, à l'oral comme à l'écrit.

Lorsque la manifestation s'adresse à des personnes physiques, l'information doit être offerte en français. Elle peut aussi être offerte dans une autre langue, si cela est jugé pertinent ou nécessaire. Les documents traduits en d'autres langues ne devraient pas se retrouver exposés dans un présentoir; ils devraient plutôt être remis sur demande. Il est important de planifier une réserve suffisante de documents en français et de prendre soin de ne pas remettre un document dans une autre langue que le français à une personne qui ne l'a pas demandé. De telles situations contreviennent à l'article 15 de la Charte.

Si l'information concernant l'Administration est transmise de façon numérique, les règles linguistiques à respecter demeurent les mêmes. Ainsi, l'information en français et ses traductions doivent être présentées de façon distincte ou être distinctement accessibles. Il en est de même pour le contenu vidéo présenté à la fois en français et dans une autre langue.

Si le contenu numérique peut être remis aux participants et qu'il est jugé pertinent et nécessaire d'offrir ce contenu dans une autre langue que le français, deux versions devraient être prévues. La première version contiendrait alors de l'information uniquement en français et elle serait remise par défaut aux participants. Quant à l'autre version, elle contiendrait de l'information en français

et dans une autre langue, et elle ne serait remise qu'à la demande d'une personne physique.

Pour leur part, les présentations assistées par ordinateur conçues en français et dans une autre langue devraient être diffusées sur des écrans distincts lors de conférences et d'allocutions.

Lorsque l'information est mise à la disposition des participants par l'intermédiaire d'ordinateurs, l'information présentée sur un même poste informatique est offerte par défaut en français et la version dans l'autre langue est accessible distinctement. S'il n'y a pas de possibilité pour la personne participante de choisir la langue dans laquelle elle souhaite accéder à l'information, celle-ci est présentée uniquement en français, à moins que plus d'un écran ne soit utilisé, auquel cas il faudrait voir à assurer la primauté du français.

La présentation en alternance sur un même écran du contenu français et de sa traduction est à éviter. En effet, cette façon de procéder crée une boucle qui pourrait obliger la personne participante à regarder la version dans une autre langue, au complet, avant de pouvoir visionner celle en français.

L'affichage fait à l'occasion de ces manifestations est uniquement en français au Québec, sauf exception (art. 22 de la Charte, Règlement sur l'affichage de l'Administration).

## **2. À l'extérieur du Québec**

Lorsque la manifestation se déroule à l'extérieur du Québec, il ne faut pas présumer que le public cible ne comptera aucun francophone. C'est pourquoi il faut toujours avoir des versions françaises, même à l'extérieur du Québec. Dans ce cas, la version dans l'autre langue peut être exposée dans un présentoir.

L'affichage fait par l'Administration à l'occasion d'une manifestation qui a lieu à l'extérieur du Québec peut être également dans une autre langue, à condition d'assurer la présence du français.

### **Article 20 – Exigence d'une autre langue pour l'accès à un poste**

**L'Administration n'exige la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, comme le prévoit la Charte, que si l'accomplissement de la tâche nécessite une telle connaissance.**

Cette interdiction s'applique à tout employeur, qu'il soit public ou privé (art. 46 de la Charte). La personne syndiquée qui se croit victime d'une violation de cette disposition, ou son association, peut déposer un grief auprès d'un arbitre.

Si la personne est non syndiquée, elle peut exercer un recours devant le Tribunal administratif du travail.

L'employeur doit être en mesure de démontrer la nécessité de cette exigence linguistique.

Cette règle imposée par la Charte permet de ne pas restreindre la portée de l'énoncé de l'article 4 de la Charte qui reconnaît le droit des travailleuses et des travailleurs québécois d'exercer leurs activités en français.

## **Exigences envers les personnes morales et les entreprises établies au Québec**

### **Article 21 - Documents remis par les entreprises**

**L'Administration requiert des personnes morales et des entreprises que les documents qui font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'une subvention, d'un contrat, d'un permis, de toutes autres formes d'autorisations ou, plus généralement, en vue du respect d'une obligation découlant d'une loi ou d'un règlement, soient rédigés en français.**

L'article 21 est le corollaire de l'article 7 de la politique linguistique gouvernementale, qui prévoit que les ministères et organismes communiquent en français avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec. Ces deux dispositions découlent notamment des articles 16 et 141(5°) de la Charte.

Les plans et devis, les cahiers de charge, les études de faisabilité, les rapports d'évaluation de tous ordres, les rapports financiers et les formulaires ne sont que quelques exemples de documents visés par cette disposition.

Sauf exception, le ministère ou l'organisme doit donc refuser les documents qui lui sont soumis en anglais ou dans une autre langue. Il est invité à prévoir une procédure pour guider son personnel en pareille situation.

### **Article 22 – Attribution d'un contrat, d'une subvention ou d'un avantage**

**L'Administration n'accorde ni contrat, ni subvention, ni avantage, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise assujettie aux articles 135 à 154 de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation, ou si son nom figure sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation publiée sur le site Web de**

**l'Office québécois de la langue française. Les documents remis à ces fins à l'entreprise, notamment l'appel d'offres, font mention de cette exigence.**

Avant de conclure un contrat avec une entreprise employant 50 personnes ou plus ou de lui accorder une subvention ou un avantage, l'Administration s'assure que cette entreprise est inscrite à l'Office, qu'elle respecte le processus de francisation ou qu'elle a son certificat de francisation. Le ministère ou l'organisme doit, par conséquent, demander à l'entreprise de lui fournir les documents pertinents. Il doit également consulter la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation, laquelle est mise à jour régulièrement et publiée dans le site Web de l'Office. Pour toute question à cet égard ou si une vérification supplémentaire s'impose, le ministère ou l'organisme est invité à communiquer avec l'Office. Il doit, par ailleurs, informer l'entreprise des règles à respecter par l'inclusion d'une clause prévue à cette fin dans les documents remis à cette dernière, entre autres dans l'appel d'offres.

Aux fins de l'application de cet article, le contrat, la subvention ou l'avantage doit faire l'objet d'un écrit. Selon *Le grand dictionnaire terminologique*, le terme *avantage* constitue une « prestation en espèces ou en nature [...] ». Ainsi, l'Administration accorde un avantage lorsqu'elle prête un terrain, lorsqu'elle offre une vitrine publicitaire physique ou virtuelle, lorsqu'elle offre une garantie de prêt, etc.

L'Administration doit veiller à ce que les listes gouvernementales, notamment celles de fournisseurs (par exemple, des fournisseurs d'articles et de mobilier de bureau, d'équipement informatique, d'hébergement), soient établies après vérification de la conformité de ces entreprises. Il est suggéré que cette vérification soit effectuée au moins une fois par année.

Cependant, il ne faut pas tenir pour acquis qu'une entreprise qui figure sur une liste gouvernementale est conforme au processus de francisation. Avant de lui accorder un contrat, une subvention ou un avantage, le ministère ou l'organisme procède aux vérifications nécessaires.

Il peut être utile de savoir que le Recueil des politiques de gestion du Conseil du trésor comprend des dispositions portant sur l'application de cet article. Elles devront être harmonisées à la présente politique.

Pour leur part, les ministères et organismes doivent établir une procédure de façon à guider leur personnel dans l'application de cette disposition.

En bref, l'Administration fait preuve de rigueur et de cohérence en ne subventionnant pas des entreprises qui ne respectent pas les lois du Québec, dont la Charte de la langue française.

## **Article 23 – Processus d’acquisition**

**L’Administration requiert des personnes morales et des entreprises que toutes les étapes du processus d’acquisition soient en français.**

**Les documents d’acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, lorsque l’emploi d’un produit ou d’un appareil nécessite l’usage d’une langue, celle-ci doit être le français.**

L’Administration joue son rôle moteur lorsqu’elle utilise son pouvoir d’achat pour stimuler l’offre et la demande de biens et de services en français, en même temps qu’elle encourage les entreprises à se conformer à la Charte et qu’elle protège le droit de son personnel de travailler dans la langue officielle du Québec.

D’une part, l’Administration rédige en français l’avis d’appel d’offres, le devis, le contrat, y compris le contrat de sous-traitance, le bon de commande et la correspondance connexe.

D’autre part, l’Administration doit demander au fournisseur de faire parvenir en français la correspondance, la soumission et ses annexes, la facturation et les états de compte, le reçu et la quittance, le connaissance, le bulletin de livraison, le certificat de garantie, le mode d’emploi et les inscriptions sur le produit, son contenant et son emballage, la fiche signalétique SIMDUT (système d’information sur les matières dangereuses utilisées au travail), etc. Enfin, l’assistance technique, la formation et le service après-vente doivent aussi être offerts en français.

Les exigences envers les entreprises doivent être précisées dès le début du processus d’acquisition des biens et services. À cette fin, chaque ministère et organisme doit inclure une clause linguistique dans les documents relatifs à ce processus. En outre, l’Administration doit appliquer une procédure de vérification de la conformité des biens et services et intervenir rapidement pour corriger tout élément non conforme à la Charte.

La règle ici présentée reprend essentiellement l’énoncé de l’article 3 de la Directive concernant la gestion des contrats d’approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics. Elle découle également de l’article 51 de la Charte, qui exige des fabricants, des distributeurs et des fournisseurs qu’ils offrent des produits conformes à la Charte.

## **Article 24 – Contrat d’aide financière**

**Dans un contrat d’aide financière conclu avec une personne morale ou une entreprise, l’Administration stipule que l’affichage public et la publicité**

**commerciale liés à sa réalisation respectent les prescriptions de la Charte et la réglementation en vigueur. Si les circonstances le justifient, notamment en fonction de la nature du contrat et des sommes en jeu, l'Administration peut exiger que le français occupe une place plus importante.**

L'Administration peut, ici encore, jouer son rôle moteur en exigeant, dans un contrat d'aide financière, que la place du français dans l'affichage fait par l'entreprise soit plus importante que ce que prévoient l'article 58 de la Charte et le règlement en vigueur. En effet, les entreprises doivent afficher en accordant une nette prédominance au français, alors que l'Administration doit, quant à elle, afficher uniquement en français, sauf dans les cas d'exceptions prévues à l'article 22 de la Charte ou au Règlement sur l'affichage de l'Administration.

L'article 58 de la Charte traite à la fois de l'affichage public et de la publicité commerciale, deux concepts distincts : l'affichage public n'a pas nécessairement un caractère commercial et la publicité commerciale n'est pas nécessairement affichée. En fait, l'affichage public correspond à un message affiché dans un lieu public ou dans un lieu accessible au public. Pour sa part, la publicité commerciale est définie par *Le grand dictionnaire terminologique* comme la « transmission de messages dans le but de vendre un produit, un service, une idée, par les techniques de la publicité ».

Ainsi, si les circonstances le justifient, notamment en fonction de la nature du contrat et des sommes en jeu, l'Administration peut exiger que soit accordée une place plus importante au français seulement dans l'affichage public, ou encore à la fois dans l'affichage public et dans la publicité commerciale liés à la réalisation prévue au contrat.

Dans le cas où l'Administration est partenaire dans la production d'un affichage qu'elle cosigne, ce sont les règles de l'Administration qui doivent s'appliquer. L'affichage doit donc être uniquement en français, sauf dans le cas d'une exception prévue à l'article 22 de la Charte ou au Règlement sur l'affichage de l'Administration.

## **Article 25 – Rapport produit dans l'exécution d'un contrat**

**L'Administration stipule que tout rapport produit dans l'exécution d'un contrat est fourni en français.**

Dans le prolongement de l'article 21 de la politique linguistique gouvernementale, le ministère ou l'organisme requiert de ses fournisseurs ou partenaires qu'ils lui transmettent des rapports en français. Une clause dans les contrats doit donc être prévue à cette fin.

Un rapport initialement produit en anglais ou dans une autre langue est traduit en français avant d'être fourni à l'Administration. En effet, les coûts de traduction ne devraient pas être couverts par l'Administration.

En exigeant un rapport en français, le ministère ou l'organisme fait en sorte que son personnel sera en mesure de le comprendre et de lui donner suite de façon appropriée.

## **E) Mise en œuvre et reddition de comptes**

### **Article 26 – Responsabilité du sous-ministre ou du dirigeant**

**Le sous-ministre ou le dirigeant d'un organisme est responsable de l'application de la Charte de la langue française et de la politique gouvernementale dans son organisation. Il désigne un mandataire qui travaille en étroite collaboration avec l'Office québécois de la langue française.**

**Aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique linguistique de son organisation, le sous-ministre ou le dirigeant d'un organisme crée également un comité permanent relevant de lui. Sont membres de ce comité, outre le mandataire qui le préside, les personnes clés qui auront à assurer la mise en œuvre de la politique linguistique.**

**Un organisme comptant moins de cinquante employés n'est pas tenu de former un comité permanent.**

Responsable de l'application de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale dans son organisation, la ou le sous-ministre, ou la dirigeante ou le dirigeant joue un rôle de première importance puisqu'elle ou il aura à décider des pratiques linguistiques de son organisation, avec le soutien des personnes clés qu'elle ou il aura désignées comme mandataire et membres du comité permanent. Ces dernières doivent être en mesure d'assurer la mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle.

Le comité permanent devrait compter parmi ses membres la personne responsable de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC). En effet, cette politique prévoit que chaque ministère et organisme désigne « [...] une personne responsable d'appliquer la [PUFTIC], d'informer le personnel et les responsables des achats de l'existence des produits informatiques en français et d'effectuer le suivi des acquisitions des produits et services informatiques ».

Globalement, la ou le mandataire veille au respect de la Charte et de la politique linguistique gouvernementale dans son ministère ou son organisme. Cette



personne fait connaître ces textes au personnel et diffuse toute information relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Elle collabore étroitement avec l'Office, notamment pour le processus de francisation et le traitement des plaintes.

De son côté, le comité permanent élabore, révisé et fait approuver la politique linguistique de son ministère ou de son organisme et en transmet une copie à l'Office. Il établit et fait approuver les procédures permettant la mise en œuvre de cette politique. De plus, il effectue le suivi de l'application des autres politiques gouvernementales à incidence linguistique. Il exerce également une veille en matière de langue et détermine les questions qui doivent être portées à l'attention de la ou du sous-ministre, ou de la dirigeante ou du dirigeant. Le comité permanent s'assure que les normes relevant de la responsabilité de son ministère ou de son organisme s'harmonisent avec les objectifs de la Charte. Enfin, il voit à la reddition de comptes prévue par la politique linguistique gouvernementale.

Si les organismes de moins de cinquante employés n'ont pas l'obligation de créer un comité permanent, la dirigeante ou le dirigeant doit tout de même désigner une ou un mandataire chargé de l'application de la Charte et de la Politique.

## **Article 27 – Élaboration de la politique linguistique institutionnelle**

**Le ministère ou l'organisme élabore sa politique linguistique et la fait approuver, après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, par le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme.**

**Le ministère ou l'organisme transmet à l'Office québécois de la langue française la politique ainsi approuvée.**

**Un organisme peut, suivant les circonstances, adopter la politique linguistique d'un ministère ou d'un autre organisme. Il doit en informer le ministère ou l'organisme concerné. Il doit également en aviser l'Office québécois de la langue française.**

Tout au long du processus d'élaboration de la politique linguistique institutionnelle, le personnel de l'Office joue un rôle-conseil et apporte son soutien à la ou au mandataire du ministère ou de l'organisme dont il ou elle est responsable.

Un organisme peut convenir avec un ministère ou un autre organisme d'adopter la politique linguistique institutionnelle préalablement approuvée par ce dernier. Il est alors tenu aux mêmes obligations que s'il avait élaboré sa propre politique linguistique. Il doit donc faire approuver sa politique par sa dirigeante ou son dirigeant et la transmettre à l'Office.

## **Article 28 – Révision de la politique linguistique institutionnelle**

**Le ministère ou l'organisme révisé régulièrement, et au moins tous les cinq ans, sa politique linguistique. Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, il fait approuver les modifications par le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme. Le ministère ou l'organisme transmet à l'Office québécois de la langue française la politique linguistique ainsi révisée et approuvée.**

Les étapes à franchir lors de la révision de la politique institutionnelle d'un ministère ou d'un organisme sont les mêmes que celles prévues lors de son élaboration.

Des changements importants au sein d'une organisation (fusion, changement dans la mission, etc.) de même que des phénomènes comme les médias sociaux sont autant de facteurs qui pourraient justifier une révision avant le terme fixé.

L'organisme qui a fait sienne la politique linguistique d'un ministère ou d'un autre organisme doit réévaluer sa politique, au moins tous les cinq ans, et suivre les mêmes étapes que celles franchies lors de l'adoption première. Ainsi, il doit évaluer si la politique révisée par le ministère ou l'organisme en question lui convient et, si oui, l'adopter. Dans le cas contraire, il élabore sa propre politique et demande un avis à l'Office. Quelle que soit la décision prise, l'organisme doit transmettre à l'Office la politique approuvée par la dirigeante ou le dirigeant.

## **Article 29 – Reddition de comptes des ministères et organismes**

**Le ministère ou l'organisme fait état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application de sa politique linguistique, notamment des mesures prises pour faire connaître sa politique linguistique et assurer une formation de ses employés à ce sujet.**

**Le ministère ou l'organisme doit, le cas échéant, être en mesure de justifier auprès de l'Office québécois de la langue française des dérogations à sa politique linguistique ou à la politique linguistique gouvernementale, notamment au regard des articles 7, 12, 17, 22 ou 25 de cette dernière.**

**Le ministère ou l'organisme fait rapport annuellement à l'Office québécois de la langue française de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.**

**Le ministère ou l'organisme fait rapport à l'Office québécois de la langue française, dans le délai fixé par ce dernier, de l'application de l'article 9 de la Politique de gestion contractuelle concernant la conclusion des contrats**

## **d’approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics.**

### **1. Rapport annuel de gestion**

Dans son rapport annuel de gestion, le ministère ou l’organisme doit faire état de l’application de sa politique linguistique institutionnelle en indiquant :

- La présence d’un ou d’une mandataire;
- La présence d’un comité permanent;
- Le nombre de rencontres tenues par le comité permanent;
- Les mesures prises pour faire connaître au personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent;
- La date d’adoption ou de révision de la politique linguistique institutionnelle;
- Les mesures prises pour la diffuser, la faire connaître et assurer la formation de son personnel.

### **2. Justification des dérogations**

Si le texte de la politique linguistique d’un ministère ou d’un organisme s’éloigne de l’esprit d’un article de la politique linguistique gouvernementale, ou encore si le ministère ou l’organisme déroge à l’un des articles de sa propre politique linguistique, l’organisation doit être en mesure de justifier sa décision auprès de l’Office.

## **Article 30 – Reddition de comptes de l’Office québécois de la langue française**

**Dans son rapport annuel de gestion, l’Office québécois de la langue française fait état de l’application de la politique linguistique gouvernementale dans l’Administration.**

Chaque année, l’Office doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l’application de la politique linguistique gouvernementale. Pour ce faire, il analyse les rapports annuels de gestion de tous les ministères et organismes du gouvernement et fait état de leur reddition de comptes quant à l’application des politiques linguistiques institutionnelles, issues de la politique linguistique gouvernementale.

## ANNEXE

### 1- Extraits de la Charte de la langue française

#### PRÉAMBULE

Langue distinctive d'un peuple majoritairement francophone, la langue française permet au peuple québécois d'exprimer son identité.

L'Assemblée nationale reconnaît la volonté des Québécois d'assurer la qualité et le rayonnement de la langue française. Elle est donc résolue à faire du français la langue de l'État et de la Loi aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires.

L'Assemblée nationale entend poursuivre cet objectif dans un esprit de justice et d'ouverture, dans le respect des institutions de la communauté québécoise d'expression anglaise et celui des minorités ethniques, dont elle reconnaît l'apport précieux au développement du Québec.

L'Assemblée nationale reconnaît aux Amérindiens et aux Inuit du Québec, descendants des premiers habitants du pays, le droit qu'ils ont de maintenir et de développer leur langue et culture d'origine.

Ces principes s'inscrivent dans le mouvement universel de revalorisation des cultures nationales qui confère à chaque peuple l'obligation d'apporter une contribution particulière à la communauté internationale.

SA MAJESTÉ, de l'avis et du consentement de l'Assemblée nationale du Québec, décrète ce qui suit :

---

#### LA LANGUE OFFICIELLE DU QUÉBEC

1. Le français est la langue officielle du Québec.

#### LES DROITS LINGUISTIQUES FONDAMENTAUX

2. Toute personne a le droit que communiquent en français avec elle l'Administration, les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels, les associations de salariés et les diverses entreprises exerçant au Québec.

3. En assemblée délibérante, toute personne a le droit de s'exprimer en français.
4. Les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français.
5. Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français.
6. Toute personne admissible à l'enseignement au Québec a droit de recevoir cet enseignement en français.

## **LA LANGUE DE L'ADMINISTRATION**

14. Le gouvernement, ses ministères, les autres organismes de l'Administration et leurs services ne sont désignés que par leur dénomination française.
15. L'Administration rédige et publie dans la langue officielle ses textes et documents.

Le présent article ne s'applique pas aux relations avec l'extérieur du Québec, à la publicité et aux communiqués véhiculés par des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français ni à la correspondance de l'Administration avec les personnes physiques lorsque celles-ci s'adressent à elle dans une langue autre que le français.

16. Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise la langue officielle.
17. Le gouvernement, ses ministères et les autres organismes de l'Administration utilisent uniquement la langue officielle, dans leurs communications écrites entre eux.
18. Le français est la langue des communications écrites à l'intérieur du gouvernement, de ses ministères et des autres organismes de l'Administration.
19. Les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux de toute assemblée délibérante dans l'Administration sont rédigés dans la langue officielle.
20. Pour être nommé, muté ou promu à une fonction dans l'Administration, il faut avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à cette fonction.

Pour l'application de l'alinéa précédent, chaque organisme de l'Administration établit les critères et modalités de vérification, soumis à l'approbation de l'Office québécois de la langue française. À défaut de quoi, l'Office peut les établir lui-même. Si l'Office estime insatisfaisants les critères et modalités, il peut soit demander à l'organisme concerné de les modifier, soit les établir lui-même. [...]

**21.** Les contrats conclus par l'Administration, y compris ceux qui s'y rattachent en sous-traitance, sont rédigés dans la langue officielle. Ces contrats et les documents qui s'y rattachent peuvent être rédigés dans une autre langue lorsque l'Administration contracte à l'extérieur du Québec.

**22.** L'Administration n'utilise que le français dans l'affichage, sauf lorsque la santé ou la sécurité publique exigent aussi l'utilisation d'une autre langue.

Dans le cas de la signalisation routière, le texte français peut être complété ou remplacé par des symboles ou des pictogrammes et une autre langue peut être utilisée lorsqu'il n'existe aucun symbole ou pictogramme pouvant satisfaire aux exigences de santé ou de sécurité publique.

Toutefois, le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où l'Administration peut utiliser le français et une autre langue dans l'affichage.

**22.1.** Sur le territoire d'une municipalité, on peut, pour la désignation d'une voie de communication, utiliser, avec un terme générique français, un terme spécifique autre qu'un terme français s'il est consacré par l'usage ou si son utilisation présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.

## **LA LANGUE DU TRAVAIL**

**41.** L'employeur rédige dans la langue officielle les communications qu'il adresse à son personnel. Il rédige et publie en français les offres d'emploi ou de promotion.

**42.** Lorsqu'une offre d'emploi concerne un emploi dans l'Administration, dans un organisme parapublic ou dans une entreprise qui doit, selon le cas, instituer un comité de francisation, posséder une attestation d'application d'un programme de francisation ou posséder un certificat de francisation, l'employeur qui publie cette offre d'emploi dans un quotidien diffusant dans une langue autre que le français doit la publier simultanément dans un quotidien diffusant en français, et ce, dans une présentation au moins équivalente.

**45.** Il est interdit à un employeur de congédier, de mettre à pied, de rétrograder ou de déplacer un membre de son personnel pour la seule raison que ce dernier ne parle que le français ou qu'il ne connaît pas suffisamment une langue donnée autre que la langue officielle ou parce qu'il a exigé le respect d'un droit découlant des dispositions du présent chapitre.

Le membre du personnel qui se croit victime d'une mesure interdite en vertu du premier alinéa peut, lorsqu'il n'est pas régi par une convention collective, exercer un recours devant le Tribunal administratif du travail. Les dispositions applicables

à un recours relatif à l'exercice par un salarié d'un droit lui résultant du Code du travail ([chapitre C-27](#)) s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.

Lorsque le membre du personnel est régi par une convention collective, il a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire. L'article 17 du Code du travail s'applique à l'arbitrage de ce grief, compte tenu des adaptations nécessaires.

**46.** Il est interdit à un employeur d'exiger pour l'accès à un emploi ou à un poste la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que la langue officielle, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite une telle connaissance.

La personne qui se croit victime d'une violation du premier alinéa, qu'elle ait ou non un lien d'emploi avec l'employeur, peut, lorsqu'elle n'est pas régie par une convention collective, exercer un recours devant le Tribunal administratif du travail. Les dispositions applicables à un recours relatif à l'exercice par un salarié d'un droit lui résultant de ce code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.

Lorsque cette personne est régie par une convention collective, elle a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association, à défaut par cette dernière de le faire.

Le recours devant le Tribunal doit être introduit dans les 30 jours à compter de la date à laquelle l'employeur a informé le plaignant des exigences linguistiques requises pour un emploi ou un poste ou, à défaut, à compter du dernier fait pertinent de l'employeur invoqué au soutien de la violation du premier alinéa du présent article.

Il incombe à l'employeur de démontrer au Tribunal ou à l'arbitre que l'accomplissement de la tâche nécessite la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que le français.

Le Tribunal ou l'arbitre peut, s'il estime la plainte fondée, rendre toute ordonnance qui lui paraît juste et raisonnable dans les circonstances, notamment la cessation de l'acte reproché, l'accomplissement d'un acte, dont la reprise du processus de dotation de l'emploi ou du poste en cause, ou le paiement au plaignant d'une indemnité ou de dommages-intérêts punitifs.

**47.** La personne qui se croit victime d'une violation du premier alinéa de l'article 46 peut, avant d'exercer le recours qui y est prévu, demander par écrit à l'Office québécois de la langue française de soumettre cette question à un médiateur en vue de permettre l'échange de points de vue entre elle et l'employeur et de favoriser le plus rapidement possible une entente écrite.

Les parties sont tenues de participer à toute réunion à laquelle le médiateur les convoque; celui-ci et les parties peuvent utiliser tout moyen technique, notamment le téléphone, leur permettant de communiquer oralement entre eux. Le demandeur peut être représenté par son association de salariés.

La médiation ne peut se prolonger au-delà de 30 jours après la date à laquelle elle a été demandée. En outre, le médiateur peut y mettre fin avant l'expiration de ce délai, s'il estime, compte tenu des circonstances, que son intervention n'est pas utile ou indiquée; il en avise alors par écrit les parties.

Le délai pour s'adresser au Tribunal administratif du travail ou à un arbitre est suspendu durant la médiation. Il recommence à courir lors de la réception par le demandeur d'un avis mettant fin à la médiation ou, au plus tard, 30 jours après la demande de médiation.

## **LA LANGUE DU COMMERCE ET DES AFFAIRES**

**51.** Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. Cette règle s'applique également aux menus et aux cartes des vins.

Le texte français peut être assorti d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit l'emporter sur celle qui est rédigée en français.

## **DISPOSITIONS DIVERSES**

**92.** Rien n'empêche l'emploi d'une langue en dérogation avec la présente loi dans les organismes internationaux désignés par le gouvernement ou lorsque les usages internationaux l'exigent.

**95.** Ont le droit d'utiliser le Cri et l'inuktitut et sont exemptés de l'application de la présente loi à l'exception des articles 87, 88 et 96, les personnes et organismes suivants :

a) les personnes admissibles aux bénéfices de la Convention visée à l'article 1 de la Loi approuvant la Convention de la Baie James et du Nord québécois ([chapitre C-67](#)), et ce, dans les territoires visés à ladite Convention;



b) les organismes dont la création est prévue à ladite Convention, et ce, dans les territoires visés par la Convention;

c) les organismes dont la majorité des membres est constituée de personnes visées au paragraphe a, et ce, dans les territoires visés à ladite Convention.

Compte tenu des adaptations nécessaires, le présent article s'applique aux Naskapi de Schefferville.

**96.** Les organismes visés à l'article 95 doivent introduire l'usage du français dans leur administration afin d'une part, de communiquer en français avec le reste du Québec et ceux de leurs administrés qui ne sont pas visés au paragraphe a dudit article, et d'autre part d'assurer leurs services en français à ces derniers.

Pendant une période transitoire dont la durée est déterminée par le gouvernement après consultation des intéressés, les articles 16 et 17 de la présente loi ne s'appliquent pas aux communications de l'Administration avec les organismes visés à l'article 95.

Compte tenu des adaptations nécessaires, le présent article s'applique aux Naskapi de Schefferville.

**97.** Les réserves indiennes ne sont pas soumises à la présente loi.

Le gouvernement fixe par règlement les cas, les conditions et les circonstances où un organisme mentionné à l'Annexe est autorisé à déroger à l'application d'une ou de plusieurs dispositions de la présente loi à l'égard d'une personne qui réside ou a résidé dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur les terres de la catégorie I et de la catégorie I-N au sens de la Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie James et du Nouveau-Québec ([chapitre R-13.1](#)).

**98.** Sont énumérés à l'Annexe les divers organismes de l'Administration ainsi que les services de santé et les services sociaux, les entreprises d'utilité publique et les ordres professionnels visés par la présente loi.

**118.** Dès la publication à la *Gazette officielle du Québec* des termes et expressions normalisés par l'Office, leur emploi devient obligatoire dans les textes, les documents et l'affichage émanant de l'Administration ainsi que dans les contrats auxquels elle est partie, dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés en français au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

## **LA COMMISSION DE TOPONYMIE**

**128.** Dès la publication à la *Gazette officielle du Québec* des noms choisis ou approuvés par la Commission, leur emploi devient obligatoire dans les textes et documents de l'Administration et des organismes parapublics, dans la signalisation routière, dans l'affichage public ainsi que dans les ouvrages d'enseignement, de formation ou de recherche publiés au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

## **LA FRANCISATION DE L'ADMINISTRATION**

**129.** Les organismes de l'Administration qui ont besoin d'un délai pour se conformer à certaines dispositions de la loi ou pour assurer la généralisation de l'utilisation du français dans leurs domaines doivent adopter le plus tôt possible un programme de francisation sous le contrôle et avec l'aide de l'Office.

**130.** Les programmes de francisation doivent tenir compte de la situation des personnes qui sont près de la retraite ou qui ont de longs états de service au sein de l'Administration.

**131.** Un organisme de l'Administration doit, au plus tard 180 jours après le début de ses activités, présenter à l'Office un rapport comprenant une analyse de sa situation linguistique et un exposé des mesures qu'il a prises et qu'il entend prendre pour se conformer à la présente loi.

L'Office détermine la forme de ce rapport et les informations qu'il doit fournir.

**132.** Si l'Office juge insuffisantes les mesures prises ou envisagées, il doit donner aux intéressés l'occasion de présenter leurs observations et se faire communiquer les documents et renseignements qu'il estime indispensables.

Il prescrit au besoin les correctifs appropriés.

Un organisme qui refuse d'appliquer les correctifs commet une infraction.

**133.** Pour une période d'un an au plus, l'Office peut dispenser de l'application de toute disposition de la présente loi un service ou organisme de l'Administration qui lui en fait la demande, s'il est satisfait des mesures prises par ledit service ou organisme pour atteindre les objectifs prévus par la présente loi et par les règlements.

## **LA FRANCISATION DES ENTREPRISES**

**135.** Le présent chapitre s'applique à toute entreprise, y compris les entreprises d'utilité publique.

**136.** L'entreprise employant cent personnes ou plus doit instituer un comité de francisation composé d'au moins six personnes.

Le comité de francisation procède à l'analyse linguistique de l'entreprise et en fait rapport à la direction de l'entreprise pour transmission à l'Office. S'il y a lieu, il élabore le programme de francisation de l'entreprise et en surveille l'application. Il doit, lorsqu'un certificat de francisation est délivré à l'entreprise, veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141.

Le comité de francisation peut créer des sous-comités pour l'assister dans l'exécution de ses tâches.

Le comité de francisation doit se réunir au moins une fois tous les six mois.

**139.** L'entreprise qui, durant une période de six mois, emploie cinquante personnes ou plus doit, dans les six mois de la fin de cette période, s'inscrire auprès de l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités.

L'Office délivre à cette entreprise une attestation d'inscription. Dans les six mois de la date de délivrance de cette attestation d'inscription, l'entreprise transmet à l'Office une analyse de sa situation linguistique.

**140.** Si l'Office estime, après examen de l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise, que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de celle-ci selon les termes de l'article 141, il lui délivre un certificat de francisation.

Toutefois, si l'Office estime que l'utilisation du français n'est pas généralisée à tous les niveaux de l'entreprise, il avise l'entreprise qu'elle doit adopter un programme de francisation. Il peut en outre, dans le cas d'une entreprise visée par l'article 139, ordonner la création d'un comité de francisation composé de quatre ou six membres; les articles 136 à 138 sont alors applicables, compte tenu des adaptations nécessaires.

Le programme de francisation doit être transmis à l'Office dans les six mois de la date de réception de l'avis. Il est soumis à son approbation.

**141.** Les programmes de francisation ont pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise, par :

1° la connaissance de la langue officielle chez les dirigeants, les membres des ordres professionnels et les autres membres du personnel;

2° l'augmentation, s'il y a lieu, à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance de la langue française de manière à en assurer l'utilisation généralisée;

3° l'utilisation du français comme langue du travail et des communications internes;

4° l'utilisation du français dans les documents de travail de l'entreprise, notamment dans les manuels et les catalogues;

5° l'utilisation du français dans les communications avec l'Administration, la clientèle, les fournisseurs, le public et les actionnaires sauf, dans ce dernier cas, s'il s'agit d'une société fermée au sens de la Loi sur les valeurs mobilières ([chapitre V-1.1](#));

6° l'utilisation d'une terminologie française;

7° l'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale;

8° une politique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée;

9° l'utilisation du français dans les technologies de l'information.

**143.** Après avoir approuvé le programme de francisation d'une entreprise, l'Office lui délivre une attestation d'application d'un tel programme. [...]

**145.** Lorsque l'entreprise a terminé l'application de son programme de francisation et que l'Office estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141, il lui délivre un certificat de francisation.

**146.** Toute entreprise qui possède un certificat de francisation délivré par l'Office a l'obligation de s'assurer que l'utilisation du français y demeure généralisée à tous les niveaux selon les termes de l'article 141.

Elle doit remettre à l'Office, à tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français dans l'entreprise.

**147.** L'Office peut refuser, suspendre ou annuler une attestation d'application d'un programme de francisation ou un certificat de francisation d'une entreprise si cette dernière ne respecte pas ou ne respecte plus les obligations qui lui sont imposées par la présente loi ou les règlements adoptés en vertu de celle-ci. [...]

## ANNEXE

### A. L'Administration

1. Le gouvernement et ses ministères.

2. Les organismes gouvernementaux :

Les organismes dont le gouvernement ou un ministre nomme la majorité des membres, dont la loi ordonne que les fonctionnaires ou employés soient nommés suivant la Loi sur la fonction publique ([chapitre F-3.1.1](#)), ou dont le capital-actions provient, pour la moitié ou plus, du fonds consolidé du revenu, à l'exception toutefois des services de santé, des services sociaux, des collèges d'enseignement général et professionnel et de l'Université du Québec.

2.1 (*Paragraphe abrogé*).

3. Les organismes municipaux et scolaires :

a) les communautés métropolitaines et les sociétés de transport :

La Communauté métropolitaine de Québec et la Communauté métropolitaine de Montréal, la Société de transport de Québec, la Société de transport de Montréal, la Société de transport de l'Outaouais, la Société de transport de Laval et la Société de transport de Longueuil;

b) les municipalités, les arrondissements municipaux leur étant assimilés;

b.1) les organismes relevant de l'autorité d'une municipalité et participant à l'administration de son territoire;

c) les organismes scolaires :

Les centres de services scolaires, les commissions scolaires et le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal.

4. Les services de santé et les services sociaux :

Les établissements au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ([chapitre S-4.2](#)) ou au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris ([chapitre S-5](#)).

## 2- Règlement sur l'affichage de l'Administration

### Charte de la langue française

1. En bordure de tout chemin public, au sens de l'article 4 du Code de la sécurité routière ([chapitre C-24.2](#)), emprunté par les visiteurs pour entrer au Québec ou en sortir, l'affichage de l'Administration qui leur est destiné peut être fait à la fois en français et dans une autre langue jusqu'à une distance de 15 km du point d'entrée au Québec, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l'application de la Charte de la langue française ([chapitre C-11](#)).

2. Sous réserve de l'article 3, l'affichage de l'Administration relatif à des activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales peut être fait à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l'application de la Charte de la langue française ([chapitre C-11](#)), sauf :

1° si cet affichage est fait sur des panneaux-réclame, sur des affiches ou sur tout autre support d'une superficie de 16 m<sup>2</sup> ou plus et visible de tout chemin public au sens de l'article 4 du Code de la sécurité routière ([chapitre C-24.2](#));

2° si cet affichage est fait sur ou dans tout moyen de transport public et ses accès, y compris les abribus.

3. L'affichage d'un musée, d'un jardin botanique ou zoologique, d'une exposition culturelle ou scientifique, d'un lieu destiné à l'accueil ou à l'information des touristes ou de tout autre site touristique peut, sur les lieux mêmes où ils sont situés, être fait à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon au moins aussi évidente.