

POLITIQUE LINGUISTIQUE

DE LA

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

OBJET

Le but de la présente politique est de déterminer et de faire connaître à tout le personnel de la Commission de quelle manière la Charte de la langue française doit s'appliquer, pour tout ce qui a trait aux activités propres à la Commission. Tout en tenant compte des pratiques en vigueur et à la lumière de l'expertise acquise, cette politique facilitera l'application de la loi, sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif.

CADRE JURIDIQUE ET PORTÉE

Les règles que prévoit la présente politique ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres du personnel, quels que soient leur statut ou leur catégorie professionnelle. Cette politique prend également en compte la **Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration**, adoptée par le Conseil des ministres, le 12 novembre 1996 (décision n° 96-312), de même que la **Politique d'achat** (décision n° 92-066) et la **Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information** (décision n° 92-262).

PLAN

Cette politique comporte cinq parties qui portent respectivement sur la maîtrise du français, sur la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, sur les rapports avec le public, sur la langue du travail et sur la politique d'achat et les mesures connexes. Chaque partie comprend des principes généraux, des directives et des exceptions, le cas échéant.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE ET PERMANENCE DE LA FRANCISATION

Le président assume la responsabilité de l'application de la présente politique. Le comité de la politique linguistique de la Commission, constitué en vertu de cette politique, tient lieu de comité permanent au sens de la politique gouvernementale. Il a pour tâche de veiller à la permanence de l'utilisation du français à tous les niveaux de la Commission. Au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique, il fait l'examen de la situation, élabore un plan de redressement et veille à son explication. Le comité comprend trois membres désignés par le président, notamment les responsables des achats, des communications, de l'informatique et des technologies de l'information. Il fait rapport au président. Le rapport d'activité de la Commission fait état de l'application de la politique linguistique.

1. MAÎTRISE DU FRANÇAIS

1.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1.1.1 La Commission reconnaît que le statut officiel du français impose aux commissaires et aux membres du personnel, des obligations particulières en tant que tribunal administratif et organisme de surveillance.
- 1.1.2 La Commission préconise la clarté et la précision dans la langue de ses textes et documents : cette responsabilité incombe aux commissaires et au personnel de la Commission.
- 1.1.3 Les commissaires et autres membres du personnel ont le devoir d'utiliser un français de qualité dans leurs rapports avec leurs collègues et avec le public.

1.2 DIRECTIVES

- 1.2.1 La commission fait connaître ses énoncés de politiques linguistiques à son personnel, en assure la mise à jour et en élabore de nouveaux au besoin.
- 1.2.2 Tous les textes ou documents officiels ou destinés à la publication doivent être rédigés avec un souci d'efficacité de la communication et dans une langue claire et précise. Ils doivent respecter les avis de normalisation terminologique et faire usage de la terminologie proposée par l'Office de la langue française.

Ils doivent également respecter les avis de la Commission de toponymie portant sur les odonymes et les toponymes afin que les formes correctes soient utilisées, entre autres, dans l'adressage et dans les avis publics. Ils doivent tenir compte enfin des termes et expressions proposés par la Commission de terminologie juridique du ministère de la Justice.

- 1.2.3 La Commission offre aux membres de son personnel, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication orale ou écrite, les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français.
- 1.2.4 La Commission s'assure que chaque membre du personnel est en mesure d'avoir accès à de l'assistance linguistique. De plus, la Commission met à la disposition de son personnel, sur tous les postes de travail informatisés, des outils grammaticaux et lexicaux d'aide à la rédaction.
- 1.2.5 Le rapport d'activité, les communiqués de presse, les politiques et les directives administratives et tout autre document diffusé sous la signature de la Commission, sont obligatoirement révisés par les services compétents.

2. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES, TEXTES ET DOCUMENTS

2.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 2.1.1 Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes et des documents.
- 2.1.2 Le français est la langue des communications institutionnelles.
- 2.1.3 La raison sociale de la Commission existe uniquement en français.

2.2 DIRECTIVES

- 2.2.1 De façon générale, les textes, documents et communications écrites de la Commission sont rédigés et diffusés en français. Cette règle s'applique également aux communiqués de presse, sauf circonstances exceptionnelles.
- 2.2.2 Les décisions quasi judiciaires rendues par la commission peuvent être rédigées en anglais. Si elles sont rédigées en anglais, elles doivent être accompagnées obligatoirement

d'une version française. Si elles sont rédigées en français, elles sont traduites en anglais à la demande d'une partie.

- 2.2.3 Les documents d'information peuvent être traduits dans une autre langue pour diffusion à l'extérieur du Québec.
- 2.2.4 L'information véhiculée dans le site WEB de la Commission est en français seulement. On peut cependant y trouver, dans une autre langue, des renseignements destinés à être diffusés à l'extérieur du Québec, pourvu que la présentation générale du site reflète le caractère officiel du français.
- 2.2.5 Les contrats et appels d'offres faits au Québec au nom de la Commission, sont en français seulement. Dans le cas d'un contrat conclu avec une entreprise qui possède au Québec un établissement, une filiale ou une division, mais qui a son siège à l'extérieur du Québec, le texte français peut être accompagné d'une version dans une autre langue, les deux versions faisant foi. Ils peuvent être rédigés soit en français, soit dans une autre langue, à la demande du contractant, lorsqu'ils sont conclus à l'extérieur du Québec.
- 2.2.6 Les articles et communications publiés par des membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions sont en français. Dans le cas d'une revue publiée hors du Québec qui n'accepte pas de communications rédigées en français, le supérieur immédiat peut autoriser la rédaction de la communication dans une autre langue, à condition qu'elle soit accompagnée d'un résumé substantiel en français.
- 2.2.7 Les conférences et allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Elles peuvent, après autorisation, être prononcées dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient.
- 2.2.8 Les communications écrites adressées à des sociétés, entreprises ou personnes morales établies au Québec sont en français seulement, de même qu'à un membre d'un ordre professionnel, ou à un candidat à un ordre professionnel.
- 2.2.9 Les communications écrites adressées à des personnes morales, sociétés ou entreprises à l'extérieur du Québec peuvent être rédigées dans une autre langue que le français.

Quand une communication écrite s'adresse à une personne morale, à une société ou à une entreprise dont le siège est à l'extérieur du Québec, et qui possède au Québec un établissement, une filiale ou une division, cette

communication doit être faite en français. Elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue, présentée sur papier en-tête et sans signature, avec la mention « traduction » dans la langue visée.

2.2.10 Quand un membre du personnel communique par écrit avec le gouvernement fédéral, ou avec le gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle, il utilise exclusivement le français. Les communications adressées à d'autres gouvernements provinciaux sont en français, mais elles peuvent être accompagnées d'une version en anglais, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « translation ».

2.2.11 Quand la communication écrite s'adresse à un gouvernement étranger, ou encore à une organisation internationale, elle s'effectue toujours en français. Elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue, sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « traduction » dans la langue visée, lorsqu'elle est adressée à un pays, un gouvernement, une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Cette règle s'applique sous réserve des usages internationaux en vigueur.

2.2.12 Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aux communications par courrier électronique, en faisant les adaptations nécessaires. Si une version dans une autre langue est admise, le français doit conserver son caractère officiel.

3. LES RAPPORTS AVEC LE PUBLIC

3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

3.1.1 Dans ses contacts avec le public, le personnel de la Commission doit tenir pour acquis que le français est la langue commune au Québec.

3.1.2 On ne doit jamais présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue, ou qu'elle désire recevoir sa correspondance dans une autre langue que le français.

3.2 DIRECTIVES

- 3.2.1 La première langue de contact avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français, et tout membre du personnel qui a l'initiative de la communication avec le citoyen doit d'abord s'adresser à lui en français.
- Le personnel est autorisé à poursuivre la conversation dans une autre langue à la demande de l'interlocuteur, et si la situation l'exige.
- 3.2.2 Quand un membre du personnel répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une autre langue que le français, il doit d'abord vérifier si son interlocuteur comprend le français. Il peut poursuivre l'échange dans l'autre langue si la situation l'exige.
- 3.2.3 Les messages d'accueil des répondeurs téléphoniques ou des boîtes vocales ne sont qu'en français.
- 3.2.4 Quand un membre du personnel écrit à une personne physique au Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise toujours uniquement le français. S'il répond à une lettre écrite dans une autre langue, ou si la lettre est adressée à l'extérieur du Québec, il peut ajouter au texte français une version dans une autre langue, avec la mention « traduction ».
- 3.2.5 Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec; ils peuvent cependant s'exprimer dans une autre langue si l'entreprise établie au Québec est une filiale ou une division d'une entreprise ayant son siège à l'extérieur du Québec, et que les représentants de celle-ci participent également à la réunion.
- 3.2.6 Dans les réunions avec d'autres administrations gouvernementales, ou dans le cadre d'organisations internationales qui ont le français comme langue officielle de travail, le personnel de la Commission s'exprime en français.

4. LA LANGUE DU TRAVAIL

4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 4.1.1 La langue du travail est le français, et chacun des membres du personnel doit être informé des garanties que prévoit la Charte à cet égard.
- 4.1.2 La Commission se reconnaît la responsabilité, en tant qu'employeur, de veiller à ce que son personnel exerce ses fonctions en français, et s'engage à prendre les mesures appropriées.

4.2 DIRECTIVES

- 4.2.1 Tout candidat à une fonction ou à un poste, qu'il s'agisse d'une nomination, d'une mutation, d'une affectation ou d'une promotion, doit être soumis à une évaluation destinée à vérifier s'il a une connaissance appropriée du français, c'est-à-dire s'il est apte à évoluer dans un milieu dont la langue de fonctionnement est le français. La Commission se réserve en outre le droit d'imposer à toute personne qui présente sa candidature, y compris à un poste occasionnel, un examen de français dont les résultats pourront justifier son inscription à des cours de perfectionnement, ou entraîner le rejet pur et simple de sa candidature.
- 4.2.2 De façon générale, la Commission n'impose aucune exigence linguistique, autre que celle du français, comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel. Lors d'un concours, tout candidat ayant reçu un diplôme d'études secondaires au Québec, est réputé posséder de la langue anglaise la connaissance prévue par les programmes de niveau secondaire.
- 4.2.3 Aucun équipement, y compris le matériel informatique ne doit être mis à la disposition du personnel si les inscriptions qui y figurent ne sont pas en français, si la documentation qui l'accompagne n'est pas en français, ou si son fonctionnement nécessite la connaissance d'une autre langue que le français.
- 4.2.4 Les appareils déjà installés sur les lieux de travail au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique doivent, s'il y a lieu, être rendus conformes par l'ajout d'autocollants, sauf si les dimensions de l'appareil ne le permettent pas ou si les inscriptions sont normalement non visibles par l'utilisateur, ou encore par tout autre moyen jugé approprié par le

gestionnaire concerné, avec l'accord du Comité de la politique linguistique.

- 4.2.5 Les logiciels mis à la disposition du personnel sont en français seulement. Tout logiciel déjà installé en version anglaise, au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique, doit être remplacé par sa version française dès qu'elle devient disponible, et toute mise à niveau de la version anglaise est exclue par la suite.
- 4.2.6 Tous les postes informatisés utilisent le clavier français normalisé suivant la norme CAN/CSA Z243.200-92, et les équipements informatisés acceptent intégralement les signes diacritiques du français.
- 4.2.7 Les messages à l'écran touchant le fonctionnement du courrier électronique interne ne sont qu'en français.
- 4.2.8 Conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information adoptée par le Conseil des ministres (décision n° 92-262) la Commission met à jour annuellement son plan de francisation des technologies de l'information et en fait rapport à l'Office de la langue française.

5. POLITIQUE D'ACHAT ET MESURES CONNEXES

5.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 5.1.1 En tant qu'organisme public, la Commission utilise son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent intégralement les exigences de la Charte de la langue française.
- 5.1.2 Lorsque des motifs impérieux obligent la Commission à utiliser un logiciel ou un équipement qui n'est pas en français, il est tenu de prendre des mesures palliatives pour respecter le droit de son personnel de travailler en français.

5.2 DIRECTIVES

CONTRATS ET AVANTAGES

- 5.2.1 La Commission n'accorde aucun contrat et aucun avantage à une entreprise qui ne possède pas un certificat de francisation, ou, à défaut, une attestation d'application de

programme, ou, à défaut, une attestation d'inscription, à la condition, dans ce dernier cas :

- 1^o que cette attestation ait été délivrée moins de 30 mois auparavant, et
- 2^o que l'entreprise ait transmis à l'Office de la langue française l'analyse de sa situation linguistique, si l'attestation a été délivrée plus d'un an auparavant.

ENTREPRISES NON VISÉES

- 5.2.2 La règle prévue par le point 5.2.1 ne s'applique pas aux entreprises ayant moins de 50 personnes à leur service, sauf si elles ont été désignées en vertu de l'article 151 de la Charte.

LANGUE DES RAPPORTS FOURNIS À LA COMMISSION

- 5.2.3 Tout rapport fourni à la Commission dans le cadre d'un contrat, que ce soit par un individu ou encore par une société, une entreprise ou par une personne morale, doit être en français et cette exigence doit être prévue dans tout contrat.

EXTENSION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE AUX COCONTRACTANTS

- 5.2.4 Tous les contrats de services conclus par la Commission doivent contenir une clause assujettissant la partie contractante à la politique linguistique de la Commission, notamment en matière de formation et d'équipements servant à des activités de formation.

CLAUSES LINGUISTIQUES

- 5.2.5 Tout contrat ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien par la Commission doit comporter les clauses linguistiques qui figurent en annexe A de la présente politique. Leur contenu doit être rappelé verbalement, le cas échéant, lors d'une commande téléphonique.

EXAMEN DES BIENS LIVRÉS

- 5.2.6 Le réceptionnaire d'un bien commandé par la Commission est tenu de s'assurer que le bien livré est conforme aux exigences linguistiques prescrites par le contrat ou par le bon de commande.

RETOUR À L'EXPÉDITEUR

- 5.2.7 Si le bien livré n'est pas conforme, le réceptionnaire doit retourner le bien à l'expéditeur. Si la dérogation constatée ne touche que des inscriptions figurant de façon permanente sur le produit lui-même et que l'emballage et les documents d'accompagnement sont conformes, le réceptionnaire peut conserver le bien, avec l'autorisation écrite de son supérieur immédiat, et sous réserve des points 4.2.4 et 4.2.6.

PLAINTES

- 5.2.8 Le gestionnaire concerné porte plainte auprès du Conseil du trésor (à l'aide du rapport de non-conformité prévu dans le processus d'achat gouvernemental) si le bien livré n'est pas conforme et qu'il provient du Fonds des fournitures et de l'ameublement. Il porte plainte également contre le fournisseur, auprès de la Commission de la protection de la langue française, si l'irrégularité constatée n'est visée par aucune exception du Règlement sur la langue du Commerce et des affaires (R.R.Q., C-11, r.9.01). De plus, il est tenu d'en informer le Comité de la politique linguistique et la Direction de la francisation; celle-ci jugera des mesures à prendre à l'égard du fournisseur et à l'égard du fabricant, si ce dernier est établi au Québec.

ÉQUIPEMENTS ET LOGICIELS NON DISPONIBLES EN FRANÇAIS

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

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Novembre 1998

ANNEXE A

1. « Toute inscription sur le produit lui-même, sur son contenant ou sur son emballage, doit être en français, et toute inscription qui figure dans une autre langue doit être aussi en français et présentée de façon au moins équivalente. Toute documentation accompagnant le produit, y compris le mode d'emploi ou le manuel d'utilisation, les instructions de montage le cas échéant, et le certificat de garantie ou autres documents similaires, doivent être en français. En cas de défaut, l'acquéreur se réserve le droit de retourner la marchandise aux frais de l'expéditeur, de retourner les documents non conformes, de différer une partie ou la totalité du paiement jusqu'à ce qu'il y ait correction, ou à sa discrétion, de retenir la marchandise jusqu'à la correction, sous réserve de tout autre recours de nature civile ou pénale contre le fournisseur, le fabricant, ou l'expéditeur. »

2. « Tout fournisseur visé par les articles 135 et suivants de la Charte de la langue est tenu d'inclure dans son dossier :
 - 1° un certificat de francisation ou une attestation d'application de programme délivrés par l'Office de la langue française, ou, à défaut,

 - 2° une attestation d'inscription délivrée par l'Office de la langue française, moins de 30 mois auparavant, laquelle doit être accompagnée d'un document délivré par l'Office attestant que l'entreprise lui a remis l'analyse de sa situation linguistique, si l'attestation a été délivrée plus d'un an auparavant. »

27 octobre 1998