

*Politique linguistique
du ministère
du Tourisme*

**Ministère
du Tourisme**

Québec 

**POLITIQUE LINGUISTIQUE
DU MINISTÈRE DU TOURISME**

Octobre 2008

SOMMAIRE

Article

PRINCIPES GÉNÉRAUX

LANGUE DE L'ADMINISTRATION (chap. IV de la Charte de la langue française).....	1-41
A) DÉNOMINATION	1
B) AFFICHAGE	2
C) COMMUNICATIONS ÉCRITES	3-28
▪ <i>Volet administratif</i>	3-15
• Extérieur du Québec	4
– Permis, cartes, autorisations, certificats et autres documents similaires	5
– Contrats, appels d'offres, plans et devis, cahiers des charges, acquisitions de biens et de services	6-12
• Contrats à l'extérieur	7
• Clauses de contrats.....	10
– Contrats d'achat.....	10
– Autres contrats.....	10
• Documents d'accompagnement.....	11
– Traduction	11
• Rapport de non-conformité.....	12
– Clauses des conventions d'aide financière	13
Publicité et affichage	13
Site Web	13
– Site Web institutionnel	14
– Présentoirs du ministère du Tourisme – documents administratifs	15
▪ <i>Volet promotionnel</i>	16-28
– Documents à caractère touristique.....	16
• Documents uniquement dans une autre langue.....	17-18
– Présentoirs loués aux associations touristiques régionales	19-21
• Documents des entreprises touristiques.....	19
• Autres langues.....	20
• Exclusion	21
– Foires et expositions	22-25
• Au Québec	22
❖ Autre langue	22
• Public spécialisé en provenance de l'extérieur	23
• À l'extérieur du Québec.....	24-25
– Congrès et colloques.....	26
– Publicité	27
– Site Web bonjourquebec.com	28

D) PERSONNES PHYSIQUES (particuliers)	29-31
▪ Publipostage et envois non personnalisés de documents, de brochures et de dépliants	29
- Autre langue.....	29
- Extérieur du Québec	30
▪ Correspondance	31
- Autre langue.....	31
E) PERSONNES MORALES (entreprises, sociétés par actions, associations et autres)	32-34
▪ Correspondance	32
- Traduction.....	32
▪ Imprimés.....	33-34
F) AUTRES GOUVERNEMENTS ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES	35-38
▪ Gouvernement fédéral, gouvernements provinciaux et territoriaux au Canada	35
▪ Gouvernements étrangers et organisations internationales	36
- Réserve.....	36
▪ Ententes	37-38
G) AUTOCHTONES	39-41
- Traduction, si désirée.....	40
- Ententes	41
RAPPORTS AVEC LE PUBLIC	42-49
▪ Droit au français	42
- Autre langue	42
▪ Répondeurs et boîtes vocales.....	43-44
▪ Réunions	45
- Entreprises	45
▪ Conférences et allocutions.....	46
- Autre langue.....	46
▪ Communiqués de presse et mots du ou de la ministre.....	47
- Traduction.....	48
o Communiqués de presse	48
o Mots du ou de la ministre.....	49
LANGUE DU TRAVAIL (chap. VI de la Charte de la langue française)	50-55
▪ Recrutement, mutation et promotion	50-51
▪ Offres d’emploi publiées dans les quotidiens.....	52
▪ Équipement utilisé par le personnel.....	53
- Logiciels et technologies de l’information.....	54
- Rapport à l’Office québécois de la langue française.....	55

MAÎTRISE ET QUALITÉ DU FRANÇAIS	56-59
▪ Ouvrages de référence et outils d'aide à la rédaction	56
▪ Termes et expressions normalisés ou recommandés par l'Office québécois de la langue française	57
▪ Avis de la Commission de toponymie	58
▪ Assistance linguistique	59
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	60-62
▪ Mandataire de l'application de la Charte.....	60
▪ Comité linguistique.....	61-62

POLITIQUE LINGUISTIQUE DU MINISTÈRE DU TOURISME

La Politique linguistique vise à déterminer comment doivent s'appliquer la Charte de la langue française et la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration¹ pour tout ce qui concerne les activités du personnel du ministère du Tourisme. **L'action du ministère du Tourisme doit être exemplaire en matière linguistique** de manière à promouvoir l'usage et la maîtrise du français, de même qu'à inspirer et à entraîner les entreprises dans leurs efforts de francisation.

Cette politique porte notamment sur la langue de l'Administration, les rapports avec le public, la langue du travail ainsi que la maîtrise et la qualité du français.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le ministère du Tourisme favorise l'utilisation du français dans ses activités afin de refléter le fait que le français est à la fois la langue officielle du Québec, la langue normale et habituelle de la vie publique et la langue du travail.

Le ministère du Tourisme accorde une attention constante à la qualité de la langue française. Il voit à promouvoir un français de qualité dans tous ses documents et dans toutes ses communications. Il veille notamment à utiliser les expressions et les termes normalisés par l'Office québécois de la langue française.

LANGUE DE L'ADMINISTRATION

(Chap. IV de la Charte de la langue française)

A. DÉNOMINATION

1. Le ministère du Tourisme est toujours désigné en français seulement. Il en est de même pour toutes les unités administratives qui le composent. Cette règle s'applique :

- sur tous les imprimés (papier officiel, formulaires, cartes professionnelles);
- dans tous les textes et les documents administratifs, même lorsque ceux-ci sont produits dans d'autres langues que le français;
- dans tous les textes et les documents d'information et de promotion touristiques;
- sur tous les outils promotionnels;
- sur tous les panneaux d'affichage et de signalisation ainsi que sur les kiosques d'information.

B. AFFICHAGE

2. Le ministère du Tourisme utilise exclusivement le français dans l'affichage public et la publicité, sauf lorsque la santé et la sécurité publique exigent aussi l'utilisation d'une autre langue.

Cependant, dans un lieu destiné à l'accueil ou à l'information des touristes (centres Infotouriste) ou sur tout site touristique, le Ministère peut faire de l'affichage à la fois en français et dans une autre langue en autant que le français y figure d'une façon au moins aussi évidente que l'autre langue.

¹ L'Administration inclut tous les ministères, les organismes et les services du gouvernement du Québec.

C. COMMUNICATIONS ÉCRITES

Volet administratif

3. Le ministère du Tourisme utilise le français dans la rédaction et la publication de ses rapports, de ses documents ainsi que dans toutes ses communications d'ordre administratif, y compris ceux diffusés sur support électronique, qu'il s'adresse à son personnel ou encore à celui d'autres ministères et organismes.

Extérieur du Québec

4. Les textes et les documents peuvent être traduits dans d'autres langues pour une diffusion à l'extérieur du Québec. Cependant, chaque langue doit faire l'objet d'une publication distincte.

S'ils sont produits **expressément** pour une diffusion à l'extérieur du Québec, ils peuvent être publiés uniquement dans d'autres langues.

Permis, cartes, autorisations, certificats et autres documents similaires

5. Les permis, les cartes, les autorisations, les certificats et les autres documents de nature similaire émis par le ministère du Tourisme sont rédigés en français seulement.

Contrats, appels d'offres, plans et devis, cahiers des charges, acquisitions de biens et de services

6. Le ministère du Tourisme rédige en français ses contrats, ses appels d'offres, ses plans et devis ainsi que ses cahiers des charges destinés au Québec.

Contrats à l'extérieur

7. Dans le cas d'un contrat conclu avec une entreprise qui possède un établissement, une filiale ou une division au Québec, 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 également foi.

Les contrats conclus à l'extérieur du Québec peuvent être rédigés soit en français, soit dans une autre langue, à la demande du contractant.

8. Le ministère du Tourisme requiert des personnes morales et des sociétés établies au Québec que leurs documents soient rédigés en français, notamment les plans et devis déposés à des fins d'approbation, d'homologation ou d'agrément, ou s'ils font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'un contrat.

9. Le ministère du Tourisme n'accorde aucun contrat à une entreprise du Québec assujettie à la francisation (chapitre V du titre II de la Charte de la langue française), si cette entreprise ne respecte pas le processus de francisation. Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence.

Clauses de contrats

10. Les clauses suivantes font partie des contrats octroyés par le ministère du Tourisme à des entreprises établies au Québec.

Contrats d'achat

« Tout bien fourni au ministère du Tourisme doit être conforme à la Charte de la langue française, y compris les biens du domaine de l'informatique. »

Autres contrats

« Les rapports remis par l'entreprise ainsi que le site Internet, si elle en exploite un, doivent être en français. »

Documents d'accompagnement

11. Le ministère du Tourisme exige que tout ce qui accompagne les biens acquis et les services fournis soit en français : inscription sur les produits, leur contenant ou leur emballage, modes d'emploi ou d'entretien, consignes de sécurité, documents constituant un service, tel un rapport d'expertise, ou associés à un service, tel un rapport de vérification comptable, etc. Lorsque l'emploi d'un

produit ou d'un appareil implique l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.

Traduction

Le texte français peut être accompagné d'une ou plusieurs traductions, mais aucune inscription rédigée dans une autre langue ne doit prédominer.

Rapport de non-conformité

12. Tous les biens ou les services livrés qui dérogent aux exigences linguistiques prévues au contrat d'acquisition devront faire l'objet d'un rapport de non-conformité.

Clauses des conventions d'aide financière

13. Les clauses suivantes font partie des conventions d'aide financière octroyée par le ministère du Tourisme à des entreprises établies au Québec.

Publicité et affichage

« L'entreprise doit se conformer à la réglementation en matière d'affichage et de publicité commerciale de la Charte de la langue française. »

Site Web

« Le site Web de l'entreprise subventionnée, si celle-ci en exploite un, doit être accessible en français. »

Site Web institutionnel

14. L'information véhiculée dans le site Web du ministère du Tourisme est en français.

Présentoirs du ministère du Tourisme

Documents administratifs

15. Les documents administratifs publiés par le ministère du Tourisme et offerts au public dans des présentoirs doivent être en français seulement. Si une version de ces documents est disponible dans une autre langue, elle peut être remise à une personne physique sur demande.

Volet promotionnel

Documents à caractère touristique

16. Les documents à caractère touristique publiés par le ministère du Tourisme (information, promotion ou commercialisation) et offerts au public dans les présentoirs des centres Infotouriste ou par la Direction des renseignements par téléphone et par Internet doivent être en français. Ils peuvent également être offerts en d'autres langues, dans les présentoirs en autant qu'ils fassent l'objet de versions distinctes.

Documents uniquement dans une autre langue

17. Les documents d'information, de commercialisation ou de promotion touristiques publiés uniquement dans une autre langue que le français ne peuvent être remis au public dans les centres Infotouriste. Ils peuvent cependant être postés sur demande aux résidents de l'extérieur du Québec, et ce, à une adresse hors du territoire québécois.

18. Ils peuvent aussi faire l'objet d'une diffusion restreinte, à titre d'information, aux membres de l'industrie touristique qui en font expressément la demande. Ces documents doivent alors porter la mention suivante : « Ce document vous est remis à titre d'information seulement. Il ne doit pas servir d'outil de promotion au Québec. »

Présentoirs loués aux associations touristiques régionales

Documents des entreprises touristiques

19. Les ententes de location de présentoirs conclues entre le ministère du Tourisme et les associations touristiques régionales doivent spécifier que les documents des entreprises touristiques, offerts à la clientèle des centres Infotouriste, sont en français.

Autres langues

20. Ces documents peuvent également être offerts en français et dans d'autres langues sous une même couverture ou en versions distinctes.

Exclusion

21. Les documents publiés uniquement en anglais ne peuvent être mis à la disposition de la clientèle des bureaux d'information touristique situés au Québec.

Foires et expositions

Au Québec

22. Lorsque le ministère du Tourisme participe à une exposition, à une foire ou à une autre manifestation au Québec et que celle-ci est organisée entièrement par lui ou avec son concours, il doit s'assurer que l'information est diffusée en français.

Autre langue

Si les documents de promotion diffusés au Québec lors de salons, de foires et d'autres manifestations sont disponibles dans une autre langue, le ministère du Tourisme peut en remettre des exemplaires à des personnes physiques qui en font expressément la demande.

Public spécialisé en provenance de l'extérieur

23. Lorsque le ministère du Tourisme participe à une bourse, à une foire ou à une exposition au Québec et que celle-ci s'adresse à un public spécialisé provenant majoritairement de l'extérieur du Québec, l'information est diffusée en français, mais peut aussi l'être en d'autres langues, en autant que chaque langue fasse l'objet d'une publication distincte.

À l'extérieur du Québec

24. Lorsque le ministère du Tourisme participe à des foires, à des salons et à des expositions à l'extérieur du Québec, les documents de promotion qu'il diffuse doivent être offerts tant en français que dans une autre langue, quel que soit le support utilisé.

25. S'il s'agit de documents conçus expressément pour une diffusion à l'extérieur du Québec, ils peuvent être uniquement offerts dans une autre langue.

Congrès et colloques

26. Lorsque le ministère du Tourisme participe à un congrès ou à un colloque où les participants proviennent surtout de l'extérieur du Québec, il peut leur remettre des documents pour la promotion du Québec dans une autre langue que le français pourvu que ces documents portent la mention « Réservé à la promotion à l'extérieur du Québec ».

Publicité

27. En général, au Québec, la publicité doit se faire en français. Elle peut toutefois être diffusée dans une autre langue par un média d'information d'une autre langue.

Site Web Bonjourquebec.com

28. Les textes en français, qui visent à accroître la présence du Québec sur les réseaux internationaux de communication, peuvent être traduits en d'autres langues pourvu qu'ils soient accessibles de façon distincte.

D. PERSONNES PHYSIQUES (particuliers)

Publipostage et envois non personnalisés de documents, de brochures et de dépliants

29. Seule la version française des documents à caractère informatif ou promotionnel peut faire l'objet d'une diffusion par envoi non identifié ou par publipostage.

Autre langue

Un tel document peut être transmis dans une autre langue à la demande d'une personne physique.

Extérieur du Québec

30. Les documents qui font l'objet d'un publipostage destiné à la clientèle de l'extérieur du Québec peuvent être dans une autre langue.

Correspondance

31. Le ministère du Tourisme utilise le français dans la correspondance adressée à une personne physique résidant au Québec.

Autre langue

Il peut cependant utiliser une autre langue en réponse à une lettre rédigée dans une autre langue.

E. PERSONNES MORALES (entreprises, sociétés par actions, associations et autres)

Correspondance

32. Le ministère du Tourisme utilise le français dans sa correspondance et dans les documents personnalisés adressés aux sociétés, aux entreprises ou aux personnes morales établies au Québec et lorsqu'il s'adresse à une personne physique inscrite au Registre des entreprises comme entreprise individuelle.

Traduction

Exceptionnellement, le texte officiel en français peut être accompagné de la traduction dans une autre langue. La traduction figure alors sur du papier sans en-tête ni signature et porte la mention « traduction » (exemple : un établissement d'une société américaine importante employant quelques personnes au Québec).

Imprimés

33. Les formulaires, les bons de commande, les factures, les reçus, les quittances et les documents s'y rapportant émis par le ministère du Tourisme à l'intention des entreprises, des sociétés par actions, des associations et autres, sont en français.

34. Lorsque la version française d'une raison sociale existe, seule celle-ci figure dans les répertoires établis par le ministère du Tourisme et sur les permis ou les certificats délivrés par celui-ci.

F. AUTRES GOUVERNEMENTS ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Gouvernement fédéral, gouvernements provinciaux et territoriaux au Canada

35. Le ministère du Tourisme communique en français avec le gouvernement fédéral, le Nouveau-Brunswick ou tout autre territoire qui a le français comme langue officielle.

Les documents adressés à d'autres gouvernements provinciaux ou territoriaux n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue de travail, sont en français. Toutefois, ils peuvent être accompagnés d'une traduction dans une autre langue. Celle-ci doit être alors présentée sur du papier sans en-tête ni signature et porter la mention « traduction ».

Gouvernements étrangers et organisations internationales

36. Lorsque le ministère du Tourisme s'adresse par écrit à un gouvernement étranger ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue de travail, cette communication peut être accompagnée d'une traduction dans une autre langue. Celle-ci est présentée sur du papier sans en-tête ni signature et porte la mention « traduction ».

Réserve

Cette règle s'applique sous réserve des usages internationaux en vigueur.

Ententes

37. Le ministère du Tourisme conclut ses ententes en français avec le gouvernement fédéral, le Nouveau-Brunswick ou un territoire qui a le français comme langue officielle.

Avec d'autres gouvernements

38. Les ententes conclues avec d'autres gouvernements doivent être rédigées en français et, s'il y a lieu, dans une autre langue, les deux versions faisant également foi.

G. AUTOCHTONES

39. Le ministère du Tourisme communique en français avec les sociétés, les entreprises et les personnes morales autochtones dans le but d'encourager l'usage du français dans leur administration.

Traduction, si désirée

40. Lorsque les circonstances l'exigent, le texte officiel en français peut être accompagné d'une traduction dans une autre langue. La traduction est alors présentée sur du papier sans en-tête ni signature et porte la mention « traduction ».

Ententes

41. Les ententes avec les autochtones n'ayant pas le français comme langue officielle ou langue seconde peuvent être conclues à la fois en français et dans une autre langue, les deux versions faisant également foi.

RAPPORTS AVEC LE PUBLIC

Droit au français

42. Le personnel du ministère du Tourisme s'adresse au public en français que ce soit au téléphone ou en personne.

Autre langue

Si la situation l'exige et à la demande de l'interlocuteur, le personnel est autorisé à poursuivre la conversation dans une autre langue.

Répondeurs et boîtes vocales

43. Les messages d'accueil des répondeurs téléphoniques ou des boîtes vocales sont en français.

44. Lorsque les circonstances l'exigent, les messages peuvent être enregistrés dans une autre langue uniquement s'ils sont accessibles de façon distincte.

Réunions

45. Le personnel du ministère du Tourisme s'exprime en français lors de réunions avec d'autres administrations gouvernementales ou avec des organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail.

Entreprises

Le personnel du ministère du Tourisme s'exprime en français dans les réunions qu'il tient avec les membres d'une entreprise établie au Québec.

Conférences et allocutions

46. Les conférences et allocutions que prononce le personnel du ministère du Tourisme dans l'exercice de ses fonctions sont en français.

Autre langue

Les conférences et les allocutions peuvent être prononcées dans une autre langue si les circonstances le justifient et après autorisation du ou de la sous-ministre ou de la personne à qui ce pouvoir est délégué.

Les allocutions prononcées à l'occasion d'un événement dont l'une des langues officielles est le français sont cependant toujours en français.

Communiqués de presse et mots du ou de la ministre

47. Le ministère du Tourisme utilise le français dans la rédaction et la publication de ses communiqués de presse y compris ceux diffusés sur support électronique. Cette règle s'applique également aux mots du ou de la ministre.

Traduction

Communiqués de presse

48. Les médias d'information s'exprimant dans une autre langue peuvent traduire et diffuser les communiqués de presse dans leur langue.

Mots du ou de la ministre

49. Les mots du ou de la ministre peuvent faire l'objet d'une traduction, par exemple lors d'événements internationaux au Québec. Le français et l'autre langue peuvent alors apparaître dans un même document (ex. : programme d'activités de promoteurs), pourvu que le français prédomine. Seul le mot en français porte la signature du ou de la ministre.

LANGUE DU TRAVAIL

(Chap. VI de la Charte de la langue française)

Recrutement, mutation et promotion

50. Tout candidat à une fonction ou à un poste, qu'il s'agisse d'un recrutement, d'une mutation ou d'une promotion, doit avoir une connaissance appropriée du français, c'est-à-dire être apte à évoluer dans un milieu où la langue du travail est le français.

51. Le ministère du Tourisme n'impose aucune exigence linguistique autre que celle du français comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel à moins qu'elle soit essentielle à l'exécution des tâches de l'employé.

Offres d'emploi publiées dans les quotidiens

52. Le ministère du Tourisme publie ses offres d'emploi en français dans les quotidiens du Québec. Ces offres d'emploi peuvent faire l'objet d'une traduction pour publication simultanée dans un quotidien d'une autre langue.

Équipement utilisé par le personnel

53. Le ministère du Tourisme ne met aucun équipement, y compris le matériel informatique et les périphériques, à la disposition de son personnel si les inscriptions qui y figurent et la documentation qui l'accompagne ne sont pas en français ou si son fonctionnement nécessite la connaissance d'une autre langue.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Logiciels et technologies de l'information

54. Il en est de même pour les logiciels mis à la disposition du personnel, sauf les logiciels installés à des fins de test ou d'évaluation qui n'existent pas en version française.

Rapport à l'Office québécois de la langue française

55. Chaque année, le ministère du Tourisme fait rapport à l'Office québécois de la langue française au sujet de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

MAÎTRISE ET QUALITÉ DU FRANÇAIS

Ouvrages de référence et outils d'aide à la rédaction

56. Le personnel du ministère du Tourisme dispose, selon ses besoins, d'ouvrages de référence et d'outils d'aide à la rédaction, notamment ceux de l'Office québécois de la langue française.

Termes et expressions normalisés ou recommandés par l'Office québécois de la langue française

57. Dans ses textes et ses documents, le ministère du Tourisme utilise obligatoirement les termes et expressions normalisés ou recommandés par l'Office québécois de la langue française.

Avis de la Commission de toponymie

58. Le ministère du Tourisme utilise les toponymes et les odonymes officialisés par la Commission de toponymie, notamment dans l'adressage et les avis publics ainsi que dans ses répertoires imprimés ou électroniques.

Assistance linguistique

59. Le ministère du Tourisme permet l'accès au service de consultations personnalisées de l'Office québécois de la langue française (ligne 900) à la personne responsable de la révision linguistique à l'interne.

Mandataire de l'application de la Charte

60. Le ou la mandataire de l'application de la Charte de la langue française veille au respect de la Charte et à l'amélioration de la langue dans les activités du ministère du Tourisme. Il assure la liaison avec l'Office québécois de la langue française, veille au règlement rapide et efficace des plaintes et joue un rôle d'expert-conseil auprès du personnel et de la direction.

Comité linguistique

61. Au ministère du Tourisme, un seul comité, nommé comité linguistique, cumule les fonctions généralement confiées à la commission linguistique et au comité permanent.

Le comité linguistique relève du ou de la sous-ministre. Il est formé du ou de la mandataire de l'application de la Charte de la langue française et d'un membre des unités administratives suivantes :

- Secrétariat, excluant le répondant;
- Direction des ressources humaines et matérielles;
- Direction des ressources informationnelles;
- Direction générale du développement;
- Direction générale au marketing et aux clientèles touristiques;
- Direction général à l'accueil et à l'hébergement touristique;
- Direction des communications;
- Direction de la recherche et de la prospective.

62. Le comité linguistique est responsable de l'application de la politique linguistique, de sa diffusion ainsi que de l'élaboration et du suivi des amendements et du plan de redressement, s'il y a lieu. Il traite aussi des questions linguistiques notamment pour proposer la terminologie propre au secteur d'activité du ministère du Tourisme.

RÉFÉRENCES

1. *Charte de la langue française*
2. Comité interministériel de coordination de la politique linguistique. *Contrats et relations des ministères et organismes avec les gouvernements fédéral, provinciaux et étrangers*, 29 juillet 1997
3. Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*, 12-3-2-1
4. *Politique sur les marchés publics* (décret n° 1354-2001)
5. *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* (décision n° 92-262)
6. *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* (décision n° 96-312)
7. *Règlement sur l'affichage de l'Administration*
8. Secrétariat à la politique linguistique. *Commission linguistique dans les ministères et organismes de l'Administration*, 29 novembre 1996