

**POLITIQUE LINGUISTIQUE
DE
L'INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC**

Date d'approbation : le 22 avril 2004

Unité responsable de la mise à jour : Secrétariat de l'Institut

SOMMAIRE

Préambule	1
Objet	1
Portée	1
Mandataire de l'application de la Charte de la langue française	2
Comité permanent de la Politique linguistique	2
1. LANGUE DES COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES	3
1.1 Dénomination	3
1.2 Affichage	3
1.3 Textes et documents	3
1.4 Internet	4
1.5 Communications avec les personnes physiques et morales	4
1.6 Communications avec les autres gouvernements et les organisations internationales	4
1.7 Communications avec les ministères et les organismes	5
1.8 Communications électroniques	5
1.9 Contrats	5
1.10 Communiqués de presse	7
2. LANGUE DES SERVICES OFFERTS AU PUBLIC	7
2.1 Réponse au public	7
2.2 Conférences et allocutions	7
2.3 Foires et expositions	7
2.4 Réunions	8
2.5 Présentations audiovisuelles ou électroniques	8
2.6 Articles promotionnels	8
2.7 Publicité	8
3. LANGUE DU TRAVAIL	8
3.1 Emploi au sein de l'Institut de la statistique du Québec	8
3.2 Outils de travail et normes techniques	8
4. QUALITÉ DE LA LANGUE	9
4.1 Textes ou documents	9
4.2 Assistance linguistique	9
4.3 Perfectionnement	10
5. LANGUE À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC	10
Annexe 1 Modalités d'application de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de ses enquêtes	11
A. Enquêtes auprès de personnes physiques	11
B. Enquêtes auprès de personnes morales	14
C. Enquêtes auprès de ministères et d'organismes du gouvernement fédéral, de gouvernements provinciaux ou étrangers, et d'organismes internationaux	15
D. Enquêtes auprès de ministères et d'organismes, de municipalités, d'organismes scolaires, de services de santé et de services sociaux	16
Annexe 2 Définitions	17
Annexe 3 Clause linguistique à prévoir aux contrats d'acquisition de biens	18

Notes :

1. L'expression « dans une autre langue que le français », utilisée dans ce texte, signifie que l'Institut **peut**, dans certaines circonstances, avoir recours dans ses communications à une autre langue que le français (par exemple l'anglais, l'espagnol, etc.). Cette mention ne doit toutefois pas être interprétée comme une obligation selon laquelle cette deuxième langue serait une autre langue que l'anglais.
2. Le masculin est utilisé dans ce document sans discrimination aucune.

POLITIQUE LINGUISTIQUE
DE L'INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC

PRÉAMBULE

L'Institut de la statistique du Québec, comme chacun des ministères et organismes de l'administration publique québécoise, doit exercer un rôle exemplaire et **incitatif** en ce qui concerne les objectifs de la Charte de la langue française. Aussi, dans toutes ses communications écrites, verbales et électroniques, l'Institut s'assure-t-il de respecter la Charte de la langue française et la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration approuvée par le Conseil des ministres à sa séance du 12 novembre 1996. Ainsi, conformément à cette politique gouvernementale, l'Institut favorise « l'unilinguisme français dans ses activités afin de refléter le fait que le français est à la fois la langue officielle et la langue normale et habituelle de la vie publique » au Québec (article 3 de la Politique gouvernementale).

Par ailleurs, conscient de ses caractéristiques particulières découlant de la mission dont il est investi et qui est, entre autres, de « fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec » (article 2 de la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec (L.R.Q., c. I-13.011), l'Institut doit également, en tant qu'agence statistique officielle, s'assurer de mettre en place toutes les conditions propres à garantir la qualité de ses enquêtes, en recherchant notamment l'atteinte des meilleurs taux de réponse. Dans la poursuite de ces objectifs de qualité et de fiabilité, l'Institut sera appelé, lorsqu'il conduira des enquêtes auprès de répondants non francophones, à traduire certains textes dans une autre langue que le français. Ces traductions ne seront toutefois autorisées que dans les limites prévues par la présente politique, lesquelles limites sont conformes à l'esprit des textes légaux et réglementaires.

OBJET

L'objectif de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec est d'exposer au personnel de l'Institut de quelle manière la Charte de la langue française doit s'appliquer pour tout ce qui a trait aux activités propres à l'Institut.

Cette politique se conforme à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, approuvée par le Conseil des ministres à sa séance du 12 novembre 1996.

PORTÉE

Les dispositions de la présente politique ont valeur de directive interne et elles doivent être respectées par tous les membres du personnel de l'Institut de la statistique du Québec, quels que soient leur statut ou leur catégorie d'emploi, de même que par tous les employés des firmes engagées par l'Institut pour agir en son nom.

La Politique linguistique porte sur les communications écrites, orales et électroniques (courrier électronique, Internet, etc.).

Cette politique prend en compte :

1. la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11);
2. la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information (décision du Conseil des ministres, novembre 1992);

3. la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (décision du Conseil des ministres, novembre 1996);
4. le texte « Contrats et relations des ministères et organismes avec les gouvernements fédéral, provinciaux et étrangers » (Office de la langue française, décembre 1997);
5. la Politique sur les marchés publics (décret 1354-2001 du 14 novembre 2001);
6. la Politique québécoise de l'autoroute de l'information (décision du Conseil des ministres, avril 1999).

MANDATAIRE DE L'APPLICATION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

La responsable du Secrétariat de l'Institut est désignée par le directeur général pour agir comme mandataire de l'application de la Charte de la langue française à l'Institut de la statistique du Québec. Le rôle de cette personne est, de manière générale, de veiller au respect de la Charte et à l'amélioration de la qualité de la langue à l'Institut, tout en assurant une liaison constante avec l'Office québécois de la langue française.

Les principaux volets de son mandat sont les suivants :

- diffuser et rappeler périodiquement les dispositions de la Charte de la langue française;
- répondre aux questions posées par le personnel sur la Charte avec l'aide des conseillères et conseillers de l'Office québécois de la langue française;
- s'assurer de la collaboration continue des directions responsables des ressources humaines et informationnelles, des communications, des achats, des enquêtes, etc.;
- faire appliquer la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec;
- recevoir les plaintes et veiller à leur règlement rapide et efficace;
- participer à l'amélioration de la qualité du français à l'Institut de la statistique du Québec (perfectionnement en communication écrite, formation linguistique, Semaine du français, etc.).

COMITÉ PERMANENT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité permanent de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec est présidé par le directeur général de l'Institut. Il se compose de la mandataire de l'application de la Charte de la langue française, d'une réviseure linguistique ainsi que des personnes responsables des ressources matérielles, des communications et des ressources informationnelles. Font également partie du comité des personnes rattachées au directeur général de l'Institut dont les responsabilités ont une incidence sur l'emploi et l'utilisation du français à l'Institut (par exemple, les responsables des activités de collecte et de la méthodologie).

Le comité est responsable de l'application, de la mise à jour et de la diffusion de la Politique linguistique de l'Institut. Il procède à un examen annuel de l'application de cette politique, il propose au besoin d'apporter des modifications à cette dernière et, le cas échéant, il élabore et assure le suivi d'un plan de redressement.

Le rapport annuel de gestion de l'Institut de la statistique du Québec fait état de l'application de la Politique linguistique.

1. LANGUE DES COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES

De façon générale, l'Institut de la statistique du Québec emploie exclusivement le français dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications, y compris ceux qui sont diffusés sur support électronique.

1.1 Dénomination

- 1.1.1 L'Institut de la statistique du Québec est toujours désigné en français seulement. Il en est ainsi de ses directions et de ses diverses unités administratives.

Cette règle s'applique, quelle que soit la nature du document (dans l'affichage, sur le papier officiel, les cartes professionnelles, les imprimés, textes et documents administratifs, sur l'Internet, etc.) et indépendamment de l'endroit où la désignation est insérée (titre, corps du texte ou signature au bas d'un document, etc.).

- 1.1.2 Les titres de fonction (directeur, chef de service, etc.) sont, par contre, désignés dans la langue du document où ils se trouvent.

1.2 Affichage

- 1.2.1 Le contenu des affiches, écriteaux, pancartes, enseignes et tableaux placés par l'Institut de la statistique du Québec sur supports fixes, informatiques, mobiles, sur des véhicules, à l'intérieur ou à l'extérieur des édifices, doit être en français seulement.

- 1.2.2 L'affichage est en français et dans une autre langue quand la santé et la sécurité publiques l'exigent (par exemple, dans des situations de risque grave et imminent pour la santé, comme une épidémie, un cataclysme naturel, etc.). Dans un tel cas, le français doit figurer de façon au moins aussi apparente que l'autre langue.

1.3 Textes et documents

Les textes, dépliants, brochures, publications, formulaires, questionnaires et autres documents, à usage interne ou externe, sont publiés en français. Ils sont, au besoin, traduits sur support distinct pour la clientèle d'une autre langue et selon le but poursuivi par le document. Aucun texte, dépliant, brochure, publication, formulaire, questionnaire ou autre document de l'Institut n'est bilingue, c'est-à-dire produit à la fois en français et dans une autre langue sur le même support (exemple, en recto verso).

Le Rapport annuel de gestion de l'Institut de la statistique du Québec est publié en français seulement. Seule une version destinée à une diffusion à l'extérieur du Québec peut être produite dans une autre langue.

(Voir également l'annexe intitulée « Modalités d'application de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de ses enquêtes ».)

1.4 Internet

Dans le but d'accroître la présence du Québec sur l'autoroute de l'information, le site Internet de l'Institut de la statistique du Québec est traduit en anglais. Cependant, cette version traduite est accessible de façon distincte.

1.5 Communications avec les personnes physiques et morales

1.5.1 La correspondance avec les personnes physiques résidant au Québec se fait seulement en français, sauf une réponse à une lettre rédigée dans une autre langue. La correspondance avec les personnes physiques résidant hors Québec peut être effectuée dans une autre langue que le français.

1.5.2 Seule la version française d'un document d'information de l'Institut de la statistique du Québec fait l'objet d'une diffusion par envoi anonyme ou publipostage. À la demande d'une personne physique, une version dans une autre langue d'un tel document peut lui être transmise.

1.5.3 Dans ses communications avec les personnes morales établies au Québec, l'Institut de la statistique du Québec n'utilise que le français.

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

1.5.5 Les communications écrites adressées à des personnes morales, sociétés ou entreprises établies à l'extérieur du Québec sans filiale, établissement ou division au Québec, peuvent être rédigées dans une autre langue que le français.

1.5.6 Lorsqu'il existe une version française d'une raison sociale, seule celle-ci figure dans les répertoires établis par l'Institut de la statistique du Québec et dans les documents délivrés par celui-ci.

(Voir également l'annexe intitulée « Modalités d'application de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de ses enquêtes ».)

1.6 Communications avec les autres gouvernements et les organisations internationales

1.6.1 Quand un membre du personnel communique par écrit avec le gouvernement fédéral ou avec le gouvernement d'une province ou d'un territoire 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 ».

1.6.2 Quand la communication écrite s'adresse à un gouvernement étranger ou 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, à un gouvernement ou à 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.

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

(Voir également l'annexe intitulée « Modalités d'application de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de ses enquêtes ».)

1.7 Communications avec les ministères et les organismes¹

Les communications avec l'Administration (le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux et scolaires, les services de santé et de services sociaux) se font en français uniquement.

Les communications avec les organismes parapublics (les entreprises d'utilité publique, les ordres professionnels mentionnés à l'annexe 2) se font également en français uniquement.

Il en est de même pour les communications avec les établissements d'enseignement collégial publics et privés et avec les universités.

1.8 Communications électroniques

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

1.9 Contrats

- 1.9.1 L'Institut de la statistique du Québec requiert des personnes morales et des sociétés que soient rédigés en français les documents, notamment les plans et devis, déposés auprès de lui à des fins d'approbation ou faisant partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'un contrat.

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

- 1.9.3 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. Il peut être rédigé soit en français, soit dans

1. Voir à l'annexe 2 la liste des entités couvertes par les notions d'« Administration » et d'« organisme parapublic ».

une autre langue, à la demande du cocontractant, lorsqu'il est conclu à l'extérieur du Québec.

- 1.9.4 Aucun contrat de plus de 1 000 \$ dans le cas des biens et de 10 000 \$ pour ce qui est des contrats de service ne peut être accordé à une entreprise de 50 employés et plus qui ne respecte pas les exigences du processus de francisation. En conséquence, la présentation des documents faisant foi du respect des exigences du processus de francisation est une condition d'adjudication. Une entreprise dont le nom apparaît sur la liste des entreprises non conformes à la Charte ne reçoit aucun contrat, aucune subvention ni avantage à partir de ces seuils.
- 1.9.5 De façon générale, l'Institut de la statistique du Québec s'assure, dans ses contrats, que tout rapport qui lui est fourni est rédigé en français.
- 1.9.6 Les contrats d'achat prévoient que tout bien fourni à l'Institut de la statistique du Québec doit être conforme à la Charte, y compris les biens du domaine de l'informatique (inscription, étiquetage, emballage, mode d'emploi, manuel d'installation ou de montage, etc.). En cas de défaut, le réceptionnaire remplit un rapport de non-respect des obligations linguistiques (voir 1.9.8).

Toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler 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. (Toute documentation accompagnant le produit – inscription, étiquetage, emballage, mode d'emploi, manuel d'installation ou de montage, etc. –, y compris le manuel d'utilisation, les instructions de montage le cas échéant et le certificat de garantie ou les autres documents similaires doivent donc être en français.) En cas de défaut, l'acquéreur se réserve le droit de résilier le contrat, auquel cas seul le vendeur assume les frais de la restitution du bien, et le droit de différer une partie ou la totalité du paiement jusqu'à la correction, sous réserve de tout autre recours de nature civile ou pénale contre le fournisseur, le fabricant ou l'expéditeur. Tout contrat ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition d'un bien par l'Institut doit comporter une clause linguistique à cet effet (voir libellé à l'annexe 3 de la présente politique).

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

- 1.9.7 Tous les imprimés, bons de commande, factures, reçus et quittances ainsi que tous les textes, avis et imprimés relatifs à ces documents sont exclusivement en français.
- 1.9.8 Lors de la réception d'un bien commandé par l'Institut de la statistique du Québec, le responsable des achats doit s'assurer que le bien est conforme aux exigences linguistiques prescrites par le contrat ou le bon de commande. Si le bien livré n'est pas conforme et que toutes les tentatives auprès du fournisseur

pour faire rectifier la situation demeurent infructueuses, le responsable des achats doit procéder aux démarches suivantes :

Si le produit provient du Fonds Fournitures et ameublement du Québec, le responsable des achats doit retourner le bien à l'expéditeur, et remettre au Secrétariat du Conseil du trésor les formulaires intitulés « Rapport de non-conformité » et « Non-respect des obligations linguistiques » (voir le Recueil des politiques de gestion du Conseil du trésor, vol. 12, chap. 3, sujet 2).

Si le bien livré ne provient pas du Fonds Fournitures et ameublement du Québec, le responsable des achats doit retourner le bien à l'expéditeur et adresser une plainte à la Direction du traitement des plaintes de l'Office québécois de la langue française en remplissant le formulaire prévu à cet effet (disponible sur le site Internet de l'Office québécois de la langue française).

1.10 Communiqués de presse

L'Institut de la statistique du Québec diffuse ses communiqués de presse uniquement en français. Toutefois, l'Institut peut mettre sur son site Internet une traduction de ces communiqués; ces versions doivent cependant être accessibles de façon distincte.

2. LANGUE DES SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

2.1 Réponse au public

Le personnel de l'Institut de la statistique du Québec s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne. Il est possible de répondre dans une autre langue à un usager qui s'exprime dans cette langue, à sa demande. Les messages enregistrés doivent être en français, un message dans une autre langue étant accessible de façon distincte et sur demande.

2.2 Conférences et allocutions

Les conférences et les allocutions prononcées par le personnel de l'Institut de la statistique du Québec dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Elles se font dans une autre langue si les circonstances le justifient, et après autorisation du directeur général de l'Institut.

2.3 Foires et expositions

Lorsqu'il participe à une exposition, à une foire ou à une autre activité organisée partiellement ou entièrement avec son concours, l'Institut de la statistique du Québec s'assure que la documentation le concernant est offerte en français. Il est possible de préparer et de mettre à la disposition des visiteurs une version en anglais ou dans une autre langue, présentée séparément. Toutefois, l'Institut s'assure de toujours disposer de ces documents en français et, si ces derniers sont épuisés, l'Institut retire les documents imprimés dans une autre langue.

2.4 Réunions

De façon générale, dans les réunions avec d'autres administrations gouvernementales, ou lors de manifestations internationales qui ont le français comme langue officielle, le personnel de l'Institut de la statistique du Québec s'exprime en français.

De façon générale, dans les réunions qu'il tient avec les représentants d'une entreprise établie au Québec, le personnel de l'Institut de la statistique du Québec s'exprime en français.

2.5 Présentations audiovisuelles ou électroniques

Les présentations audiovisuelles ou électroniques de l'Institut de la statistique du Québec sont en français. Elles ne peuvent se faire dans une autre langue que si elles servent d'appui à une conférence ou à une allocution prononcée dans une autre langue que le français, conformément au point 2.2.

2.6 Articles promotionnels

Les inscriptions sur les articles promotionnels ou publicitaires de l'Institut de la statistique du Québec sont en français.

2.7 Publicité

La publicité de l'Institut de la statistique du Québec véhiculée par des organes d'information de langue française est en français uniquement. Elle peut être dans une autre langue lorsqu'elle est véhiculée par des organes d'information diffusant dans une autre langue que le français.

3. LANGUE DU TRAVAIL

3.1 Emploi au sein de l'Institut de la statistique du Québec

3.1.1 Toute personne candidate à un emploi à l'Institut de la statistique du Québec, qu'il s'agisse d'une nomination, d'une mutation, d'une affectation ou d'une promotion, doit posséder une connaissance du français appropriée à cette fonction; les exigences sont fixées par l'Institut. Il en est de même pour les personnes engagées par contrat et pour les employés des firmes dont les services sont retenus par l'Institut. Il est interdit d'exiger la connaissance d'une autre langue que le français, sauf si l'accomplissement des tâches l'exige.

3.1.2 Les offres d'emploi sont publiées en français. Elles peuvent être publiées simultanément dans une autre langue. Ces offres précisent qu'une connaissance appropriée de la langue française est exigée pour tous les emplois.

3.2 Outils de travail et normes techniques

3.2.1 L'Institut de la statistique du Québec veille à ce que le matériel et l'environnement des postes de travail soient en français, et il s'assure que ses appareils acceptent les signes diacritiques du français. Les inscriptions, les messages affichés, les modes d'installation et d'emploi, la documentation et les logiciels sont en français.

En outre, les claviers sont en français et conformes à la norme ACNOR² retenue par le Conseil du trésor. Tout employé qui constaterait le non-respect de ces règles peut demander qu'un correctif soit apporté en s'adressant à la mandataire de l'application de la Charte de la langue française à l'Institut.

De plus, conformément au point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Institut de la statistique du Québec fait rapport annuellement de l'état d'avancement de l'utilisation du français dans les technologies de l'information.

3.2.2 Les normes techniques établies à l'extérieur de l'Administration³ et incorporées à des textes réglementaires doivent être traduites en français.

4. QUALITÉ DE LA LANGUE

4.1 Textes ou documents

Tous les textes ou documents destinés à une large diffusion à l'extérieur de l'Institut de la statistique du Québec doivent être rédigés dans une langue claire, précise et de qualité. Ces textes ou documents doivent respecter les avis de normalisation terminologique de l'Office québécois de la langue française et faire usage de la terminologie proposée par l'Office, notamment dans ses avis de recommandation. Ils doivent également respecter les avis de la Commission de toponymie du Québec, plus particulièrement pour ce qui est de l'adressage et des avis publics. Les avis de la Commission de toponymie portent sur les toponymes et les odonymes⁴.

L'Institut portera, entre autres, une attention particulière à la qualité de la langue dans ses organigrammes, pour qu'ils soient en tout temps exempts d'anglicismes ou de formes fautives. Il se référera au dépliant produit par l'Office québécois de la langue française intitulé *L'organigramme, portrait de votre ministère ou de votre organisme*.

Les dépliants, brochures, communiqués de presse, annonces ou catalogues publicitaires, études, ou toute autre publication imprimée, publiés sous la signature de l'Institut de la statistique du Québec, sont compris dans cette catégorie.

4.2 Assistance linguistique

L'Institut de la statistique du Québec s'assure que chaque membre de son personnel a accès à de l'assistance linguistique. À cet effet, l'Institut de la statistique du Québec compte, parmi son effectif, une réviseuse linguistique. Des chroniques linguistiques sont publiées dans l'intranet de l'Institut. De plus, la Direction de l'édition et des communications est mandatée pour réviser les documents mentionnés à l'article 4.1.

De plus, chaque membre du personnel de l'Institut a accès, à partir de son poste de travail, au site Web de l'Office québécois de la langue française⁵, où il peut notamment

2. ACNOR : Association canadienne de normalisation.

3. Voir la portée de la notion d'Administration à l'annexe 2 de la présente politique.

4. La banque de données *Topos* peut être consultée en ligne gratuitement sur le site Web de la Commission de toponymie du Québec à l'adresse suivante : www.toponymie.gouv.qc.ca.

5. Le site Web de l'Office québécois de la langue française est situé à l'adresse suivante : www.oqlf.gouv.qc.ca.

consulter *Le Grand dictionnaire terminologique* et la *Banque de dépannage linguistique*. Par ailleurs, d'autres ouvrages de références et textes réglementaires sur la langue française sont également mis à sa disposition sur l'intranet linguistique de l'administration publique québécoise⁶.

4.3 Perfectionnement

L'Institut de la statistique du Québec offre aux membres de son personnel, particulièrement à ceux et celles dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication orale ou écrite, des moyens de perfectionnement en français.

5. LANGUE À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

À l'extérieur du Québec, les représentants de l'Institut de la statistique du Québec doivent toujours tenir compte du caractère officiel de la langue française, et leurs choix linguistiques doivent être faits en conséquence. La documentation en français doit être disponible sur place, et les personnes intéressées doivent avoir la possibilité de s'entretenir en français avec les représentants de l'Institut. L'emploi d'une ou de plusieurs autres langues est évidemment possible.

6. L'intranet linguistique est situé à l'adresse suivante : www.intranet-linguistique.qc/.

Annexe 1

Modalités d'application de la Politique linguistique de l'Institut de la statistique du Québec dans le cadre de ses enquêtes

A. Enquêtes auprès de personnes physiques

Définition

On entend par « personne physique » les individus ou les particuliers. Exemples : les membres de la population en général, les personnes appartenant à diverses catégories de la population (catégories définies par des caractéristiques communes comme l'âge, l'origine ethnique, les conditions de vie socioéconomiques, l'état de santé, etc.), les membres de ménages ou les membres de familles, les travailleurs (de tous les secteurs d'activité ou de secteurs d'activité déterminés), les écoliers, les étudiants, la clientèle de programmes gouvernementaux, etc.

De manière générale, les « travailleurs autonomes » ne sont pas considérés comme des personnes physiques, mais plutôt comme des personnes morales et, en conséquence, les communications écrites et verbales auprès de cette catégorie de répondants doivent respecter les règles prévues pour les communications avec les personnes morales (voir point B). Toutefois, dans des cas exceptionnels et lorsque l'Institut a de sérieuses raisons de croire que le taux de réponse à une enquête donnée risque de compromettre la qualité des résultats si les communications avec ces travailleurs autonomes se font exclusivement en français, le directeur général pourra autoriser – après avoir consulté le comité permanent de la Politique linguistique – que des catégories déterminées de travailleurs autonomes soient considérées, pour une enquête donnée et de manière *ad hoc*, comme des « personnes physiques ». Une telle décision de considérer exceptionnellement des travailleurs autonomes comme des personnes physiques devra, pour en assurer le bien-fondé, être prise en tenant compte de la nature particulière de l'enquête et du type de travailleur autonome.

Présomption interdite

Dans ses communications verbales et écrites avec des personnes physiques, l'Institut ne doit jamais présumer (sur la base du nom de famille ou du lieu de résidence de la personne, par exemple) qu'une de ces personnes désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français, ou qu'elle désire recevoir la correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête dans une autre langue que le français.

Liste de personnes physiques ayant communiqué leur préférence

Dans le cadre d'enquêtes longitudinales, ou s'il prévoit mener subséquentement d'autres enquêtes auprès des mêmes personnes physiques, l'Institut peut⁷ constituer des listes de personnes ayant demandé à recevoir dans une autre langue que le français la correspondance,

7. L'Institut n'utilisera de telles listes qu'avec réserve et seulement s'il le juge nécessaire, compte tenu de la charge de travail additionnelle qu'exige la tenue à jour de celles-ci et compte tenu du risque que des personnes aient pu changer leur préférence linguistique depuis leur constitution.

le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête. L'Institut peut également consigner, dans ses fichiers de noms et d'adresses de personnes physiques, un code correspondant à la langue de communication désirée par ces personnes. L'Institut peut également utiliser une telle information provenant de fichiers obtenus d'autres ministères ou organismes.

Langue de communication

Dans ses communications avec une personne physique résidant au Québec, que ce soit au téléphone, en face à face ou par écrit, et que ce soit lors d'un premier contact ou à l'occasion de communications ultérieures, l'Institut s'adresse en français à la personne, à moins que l'Institut ne possède déjà une information selon laquelle cette personne souhaite que ces communications se déroulent dans une autre langue que le français (voir paragraphe précédent).

Ainsi, lorsque l'Institut contacte une première fois, verbalement, une personne physique résidant au Québec, au téléphone ou en face à face, cette communication se fait en français. Le représentant de l'Institut peut poursuivre la conversation dans une autre langue à la demande de l'interlocuteur et si la situation l'exige. Ce premier contact verbal peut être a priori dans une autre langue seulement si l'Institut possède déjà une information selon laquelle cette personne désire que cette communication s'effectue dans une autre langue que le français.

Lorsque l'Institut contacte une première fois, par écrit, une personne physique résidant au Québec, cette communication se fait en français. Ce premier contact écrit peut être dans une autre langue seulement si l'Institut possède déjà une information selon laquelle cette personne désire que ces communications se déroulent dans une autre langue que le français. Dans ce cas, la correspondance, le questionnaire et les divers documents relatifs aux enquêtes sont identiques aux versions françaises de ces documents (lettre sur papier à en-tête et signée par le directeur général, questionnaire et documents ayant la même présentation visuelle).

Mention de disponibilité de documents dans une autre langue

Chaque fois qu'il le jugera nécessaire, l'Institut pourra mentionner dans la correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès des personnes physiques résidant au Québec qu'une traduction dans une autre langue de ces documents est disponible sur demande. Cette mention sera évidemment exprimée dans cette autre langue. Par exemple, la mention : « English copy available upon request at 1 800 (téléphone) » pourra être imprimée très visiblement sur ces documents, afin que la personne physique puisse les obtenir facilement et sans frais. L'Institut pourra prendre les moyens qu'il jugera nécessaires pour faciliter une telle demande (par exemple, l'insertion d'un carton détachable, la fourniture d'une enveloppe de retour préaffranchie, etc.). Cette façon de faire peut contribuer à assurer à l'Institut un taux de réponse satisfaisant, en atténuant le risque que plusieurs membres de communautés linguistiques autres que francophones refusent de répondre à ses enquêtes.

Exceptions autorisées par le directeur général

Exceptionnellement et pour des motifs ayant trait au caractère ethnique particulier d'une enquête (par exemple, une enquête auprès des membres de communautés autochtones), le directeur général de l'Institut pourra autoriser – après avoir consulté le comité permanent de la Politique linguistique – que le questionnaire ainsi que les documents relatifs à cette enquête soient accompagnés d'une version dans la langue des autochtones, ou qu'ils soient

accompagnés d'une version dans la langue des autochtones et d'une version anglaise. Cette autorisation pourra également porter sur l'utilisation de questionnaires et de documents d'accompagnement bilingues (c'est-à-dire en français et dans la langue des autochtones), ou trilingues (c'est-à-dire en français, dans la langue des autochtones et en anglais), en suivant cet ordre de préséance quant aux langues utilisées. Pour en assurer le bien-fondé, une telle décision devra être prise en tenant compte de la nature particulière de l'enquête et du degré d'intégration des répondants (c'est-à-dire de leur capacité réelle à répondre à l'enquête en français).

Personnes physiques résidant hors Québec

La correspondance, le questionnaire et les divers documents relatifs aux enquêtes peuvent être acheminés dans une autre langue aux personnes physiques résidant hors Québec.

B. Enquêtes auprès de personnes morales

Définition

On entend par « personnes morales » les entreprises, les sociétés par actions, les organisations privées, les associations. Le « travailleur autonome » (personne qui exerce un emploi à son propre compte et sans employé) est également considéré comme une personne morale. (Voir, toutefois, le deuxième paragraphe du point A de l'annexe.)

Langue de communication écrite⁸

La correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès de personnes morales établies au Québec doivent être rédigés en français.

Exceptionnellement, lorsque l'Institut a des raisons sérieuses de croire que le taux de réponse ou la qualité des réponses fournies à une enquête en particulier risquent d'être compromis par le fait qu'un répondant, dans une entreprise donnée, ne maîtrise pas suffisamment le français pour répondre adéquatement à l'enquête, et si aucune autre personne dans l'entreprise ne peut agir comme répondant ou ne peut aider ce dernier à répondre, l'Institut pourra prendre les moyens qu'il jugera nécessaires pour aider cette personne à répondre à l'enquête. Par exemple, un intervieweur de l'Institut qui maîtrise la langue du répondant pourrait lui prêter verbalement assistance, soit au téléphone, soit en personne. Un autre moyen pourrait être d'offrir à ce répondant, au moment du rappel, une version traduite dans une autre langue de la lettre du directeur général (sur papier sans en-tête, non signée et portant la mention « Traduction » dans la langue concernée), de même qu'une version traduite dans cette autre langue du questionnaire et des autres documents relatifs à l'enquête, portant également la mention « Traduction ».

Quand une communication écrite s'adresse à une personne morale 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 en français. Elle peut, toutefois, être accompagnée d'une version dans une autre langue, présentée sur papier sans en-tête et sans signature, avec la mention « Traduction » dans la langue concernée.

Les communications écrites avec une personne morale à l'extérieur du Québec (c'est-à-dire qui n'est pas établie au Québec) peuvent être rédigées dans une autre langue que le français.

8. La plupart des enquêtes de l'Institut auprès des personnes morales sont effectuées par la poste. Les règles établies en matière d'enquêtes postales auprès des personnes morales s'appliquent également aux enquêtes verbales, compte tenu des adaptations nécessaires.

**C. Enquêtes auprès de ministères et d'organismes du gouvernement fédéral,
de gouvernements provinciaux ou étrangers,
et d'organismes internationaux**

Ministères ou organismes du gouvernement fédéral

La correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès de ministères et d'organismes du gouvernement fédéral doivent être rédigés en français.

Ministères ou organismes de gouvernements provinciaux ou territoriaux

La correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès de ministères et d'organismes d'un gouvernement d'une province qui a le français comme langue officielle doivent être rédigés en français.

Dans le cas d'enquêtes auprès de ministères ou d'organismes des autres gouvernements provinciaux ou territoriaux, une version traduite en anglais de la lettre du directeur général (sur papier sans en-tête, non signée et portant la mention « Translation »), de même qu'une version traduite en anglais du questionnaire et des autres documents relatifs à l'enquête, portant également la mention « Translation », peuvent accompagner l'envoi en français si on le juge nécessaire pour assurer un taux de réponse satisfaisant.

Gouvernements étrangers et organismes internationaux

La correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès de gouvernements étrangers et d'organismes internationaux doivent être rédigés en français. Ces documents peuvent être accompagnés 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, à un gouvernement ou à 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.

**D. Enquêtes auprès de ministères et d'organismes,
de municipalités, d'organismes scolaires,
de services de santé et de services sociaux**

Les entités concernées sont les divers organismes de l'Administration (le gouvernement et ses ministères, les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux et scolaires, les services de santé et de services sociaux), ainsi que les entreprises d'utilité publique et les ordres professionnels dont la liste apparaît à l'annexe I du Code des professions (c. C-26) ou qui sont constitués conformément audit Code⁹. Sont également compris dans cette catégorie les établissements d'enseignement collégial publics et privés et les universités.

La correspondance, le questionnaire et les autres documents relatifs à une enquête auprès de ces entités sont rédigés en français uniquement.

9. Voir l'annexe 2 de la présente politique.

Annexe 2

Définitions

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 (c. 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.
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, ainsi que les organismes relevant de l'autorité d'une municipalité et participant à l'administration de son territoire;
 - c) les organismes scolaires : les commissions scolaires et le Conseil 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 (c. S-4.2) ou au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (c. S-5).

B. Les organismes parapublics

1. Les entreprises d'utilité publique : si elles ne sont pas déjà des organismes gouvernementaux, les entreprises de téléphone, de télégraphe, de câblodistribution, de transport par avion, bateau, autobus ou chemin de fer, les entreprises de production, transport, distribution ou vente de gaz, d'eau ou d'électricité, ainsi que les entreprises titulaires d'une autorisation de la Commission des transports.
2. Les ordres professionnels : les ordres professionnels dont la liste apparaît à l'annexe I du Code des professions (c. C-26), ou qui sont constitués conformément audit Code.

Référence : Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11, Annexe.

Annexe 3

Clause linguistique à prévoir aux contrats d'acquisition de biens

(Clause 1.9.6)

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

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