

**PRATIQUES LINGUISTIQUES
DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**

**CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE
SEPTEMBRE 2019**

Dépôt légal – 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-550-84474-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-84466-2 (version PDF)

Coordination et rédaction

Pierre Boutet

Recherche, analyse et rédaction

Caroline Gagné

Marie-Pierre Giasson

Collaboration à l'analyse et à la rédaction

Conrad Ouellon, expert-conseil

Soutien professionnel et technique

Maryse Savard, édition

Chantale Bordeleau, RévisArt, révision linguistique

Institut de la statistique du Québec pour l'enquête par sondage

Luc Belleau

Amélie Lavoie

Participation aux débuts de la recherche et alors au Conseil

Charles Gagnon

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 LE RÔLE CONFÉ À L'ADMINISTRATION DANS LE DOSSIER LINGUISTIQUE.....	3
1.1. 1977 – L'adoption de la Charte de la langue française	4
1.2. 1983 – Avis du Conseil de la langue française au ministre responsable de la Charte de la langue française sur la loi 101 et l'avenir de la langue française au Québec	5
1.3. 1995 – <i>Le français, langue commune. Enjeu de la société québécoise</i> . Rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française	7
1.4. 1996 – <i>S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique</i> . Mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40	9
1.5. 1996 – Le français, langue commune : Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration	9
1.6. 2005 – <i>Le français, langue normale et habituelle du travail</i> . Avis du Conseil supérieur de la langue française	10
1.7. 2011 – La nouvelle Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration	11
1.8. 2013 – <i>Redynamiser la politique linguistique du Québec</i> . Avis à la ministre responsable de la Charte de la langue française.....	11
1.9. 2014 – L'usage des langues au travail dans le secteur public au Québec en 2011. Un portrait statistique.....	12
1.10. 2017 – Écrire pour l'État à l'ère du Web 2.0 : l'exemplarité de l'administration publique québécoise en matière d'emploi et de qualité de la langue française dans les médias sociaux	13
CHAPITRE 2 LES POLITIQUES LINGUISTIQUES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES.....	15
2.1. La politique linguistique gouvernementale et les politiques sectorielles.....	15
2.2. La langue des textes et des documents de l'Administration	17
2.2.1. Portrait général	20
2.2.2. Traitement de situations particulières.....	21
2.2.3. Présentation visuelle des textes et des documents traduits	23
2.2.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	24

2.3. Communications écrites avec les personnes physiques	25
2.3.1. Portrait général	26
2.3.2. Communication rédigée à l'initiative d'un membre du personnel	27
2.3.3. Réponse à une communication rédigée dans une autre langue	28
2.3.4. Toute autre communication écrite	28
2.3.5. Attribution d'un code de langue à une personne physique	29
2.3.6. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	30
2.4. Communications écrites avec les personnes morales et les entreprises	30
2.4.1. Personnes morales et entreprises établies au Québec	31
2.4.2. Entreprises dont le siège social est à l'extérieur du Québec	31
2.4.3. Personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec	32
2.4.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	33
2.5. Communications écrites avec les autres gouvernements et les organisations internationales	34
2.5.1. Communications écrites avec les autres gouvernements	35
2.5.2. Communications écrites avec les organisations internationales	36
2.5.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	37
2.6. Communications orales avec les personnes physiques et langue d'accueil du public.....	37
2.6.1. Portrait général	38
2.6.2. Communications orales établies par un membre du personnel	39
2.6.3. Réponse à une communication orale établie dans une autre langue par l'interlocuteur	40
2.6.4. Toute autre communication orale	41
2.6.5. Principes généraux associés aux communications orales	42
2.6.6. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	42
2.7. Communications orales avec les personnes morales et les entreprises	43
2.7.1. Portrait général	44
2.7.2. Réunions avec des personnes morales et des représentants d'entreprises	45
2.7.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	46
2.8. Communications orales avec les autres gouvernements et les organisations internationales	47
2.8.1. Portrait général	48
2.8.2. Réunions avec des représentants d'autres administrations ou d'organisations internationales	49
2.8.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	49
2.9. Communications avec les communautés anglophones, les personnes immigrantes et les communautés autochtones.....	50
2.9.1. Communautés anglophones.....	50
2.9.2. Personnes immigrantes.....	51
2.9.3. Communautés autochtones.....	51
2.10. Sites Web	54
2.10.1. Portrait général	55
2.10.2. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	55

2.11. Diffusion d'informations et interactions sur les médias sociaux	56
2.11.1. Diffusion d'informations, de textes ou de documents	57
2.11.2. Interactions avec des usagers	58
2.11.3. Principaux constats et pistes de réflexion	59
2.12. Systèmes interactifs de réponse vocale et boîtes vocales.....	59
2.12.1. Cas particulier associé aux systèmes interactifs de réponse vocale	61
2.12.2. Situations particulières associées aux boîtes vocales	61
2.12.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	62
2.13. Exigences linguistiques liées à l'embauche	62
2.13.1. Traitement de l'article 20 de la Charte	63
2.13.2. Traitement de l'article 20 de la PLG	64
2.14. Conclusion et principaux constats	65

CHAPITRE 3 LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS PORTANT SUR L'USAGE DES LANGUES 69

3.1. Aide-mémoire et résumés pour l'application de la politique linguistique institutionnelle	70
3.2. Capsules linguistiques, guides de rédaction et lexiques	71
3.2.1. Capsules linguistiques	71
3.2.2. Guides et lexiques	72
3.2.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	73
3.3. Documents de soutien pour la révision linguistique et pour la traduction	73
3.3.1. La révision linguistique	73
3.3.2. La traduction	74
3.3.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	75
3.4. Directives, plans d'action et guides directement liés à la langue	76
3.4.1. Directives au personnel	76
3.4.2. Plans d'action	77
3.4.3. Guides de soutien.....	78
3.4.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	81
3.5. Directives, politiques et guides non directement liés à la langue	82
3.5.1. Directives et politiques sur les communications externes et internes	82
3.5.2. Procédures, guides et politiques internes	83
3.5.3. Politiques et guides associés à la gestion contractuelle	85
3.5.4. Guides et directives portant sur la tenue d'activités propres à un ministère ou à un organisme	85
3.5.5. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	86
3.6. Communications internes	86
3.6.1. Courriels, intranet de l'organisation, notes de service, comptes rendus et plans de communication	87
3.6.2. Présentations destinées aux membres du personnel	89
3.6.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats	90
3.7. Conclusion et principaux constats	90

CHAPITRE 4 LA LANGUE DANS LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES	93
4.1. Recension des services téléphoniques	94
4.1.1. Aspects méthodologiques et univers retenu	94
4.1.2. Résultats globaux	95
4.1.3. Modes d'accès aux services en langue anglaise	97
4.1.4. Emplacement des services en cours d'appel	98
4.1.5. Traduction du nom de l'organisation	99
4.2. Entretiens menés auprès de répondants.....	99
4.2.1. Aspects méthodologiques et univers retenu	99
4.2.2. Nombre, proportion et fréquence des appels reçus dans une autre langue que le français	100
4.2.3. Traitement des appels reçus en anglais.....	102
4.3. Conclusion et principaux constats	103
CHAPITRE 5 LA LANGUE DANS LES SITES WEB	105
5.1. Recension dans les sites Web	105
5.1.1. Aspects méthodologiques et univers retenu	105
5.1.2. Résultats globaux	106
5.1.3. Présence des autres langues	108
5.1.4. Accès à la section en anglais et nom de l'organisation.....	109
5.1.5. Présence de l'anglais dans les sections en français des sites Web	111
5.2. Informations sur l'usage des langues.....	112
5.2.1. Aspects méthodologiques et univers retenu	112
5.2.2. Diffusion d'informations à l'égard de la langue.....	113
5.2.3. Présence de nétiqettes et références à la langue	114
5.3. Conclusion et principaux constats	115
CHAPITRE 6 UNE ENQUÊTE PAR SONDAGE SUR LA LANGUE DE SERVICE	117
6.1. Aspects méthodologiques	117
6.2. Description de la population.....	120
6.3. Connaissance de la politique linguistique	122
6.3.1. Politique linguistique adoptée par les ministères et organismes.....	122
6.3.2. Importance accordée à la qualité de la langue.....	127
6.3.3. Autres documents administratifs sur l'usage des langues	129
6.3.4. Communication avec les personnes immigrantes au Québec	130
6.3.5. Niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues	135

6.4.	Interactions avec des usagers au Québec	138
6.4.1.	Interactions orales avec des personnes physiques au Québec	139
6.4.2.	Interactions écrites avec des personnes physiques au Québec	144
6.4.3.	Interactions orales avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec.....	148
6.4.4.	Interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.....	153
6.5.	Transmission de documents à des usagers dans une langue autre que le français.....	159
6.5.1.	Transmission de documents à des personnes physiques au Québec.....	159
6.5.2.	Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec.....	164
6.5.3.	Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises hors Québec	170
6.5.4.	Transmission de documents à des gouvernements ou à des organisations internationales hors Québec	172
6.6.	Conclusion et principaux constats	174
CONCLUSION		179
ANNEXE	MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC RETENUS SELON L'UN OU L'AUTRE DES CINQ VOLETS DE L'ÉTUDE.....	185
BIBLIOGRAPHIE.....		189

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Répartition des types de services recensés	95
Tableau 2 :	Présence observée de l'anglais en cours d'appel	96
Tableau 3 :	Présence observée de l'anglais selon les types de services	96
Tableau 4 :	Langue de salutation dans les services automatisés.....	97
Tableau 5 :	Services automatisés avec présence de l'anglais	97
Tableau 6 :	Services automatisés avec présence de l'anglais	99
Tableau 7 :	Types de services offerts par les répondants	100
Tableau 8 :	Langues des appels reçus dans une autre langue que le français.....	101
Tableau 9 :	Nombre des appels reçus dans une autre	101
Tableau 10 :	Proportion des appels reçus dans une autre.....	102
Tableau 11 :	Fréquence des appels reçus dans une autre langue que le français.....	102
Tableau 12 :	Traitement des appels reçus en anglais	103
Tableau 13 :	Présence des langues selon les sections des sites Web	107
Tableau 14 :	Présence d'une autre langue que le français selon les sections	108
Tableau 15 :	Autres langues que le français présentes dans les sites Web	109
Tableau 16 :	Nom du bouton pour accéder à la section anglaise distincte	110
Tableau 17 :	Langues utilisées pour identifier le nom de l'organisation.....	111
Tableau 18 :	Présence de l'anglais dans les sections en français.....	112
Tableau 19 :	Présence de la Charte, de la politique linguistique gouvernementale, de la politique linguistique institutionnelle ou d'informations à leur sujet.....	113
Tableau 20 :	Documents ou informations afférentes diffusés dans les 50 sites	114
Tableau 21 :	Présence de nétiquettes et références à la langue	115
Tableau 22 :	Répartition du personnel selon la région administrative dans laquelle se situe le lieu de travail, Québec, 2018	121
Tableau 23 :	Proportion de membres du personnel qui offrent des services destinés exclusivement à la clientèle de la région où se situe leur direction, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	122

Tableau 24 :	Proportion de membres du personnel qui savent que leur ministère ou organisme est tenu d'adopter sa propre politique linguistique, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	123
Tableau 25 :	Proportion de membres du personnel ayant reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique de leur ministère ou organisme, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	125
Tableau 26 :	Proportion du personnel qui se réfère à la politique linguistique de son ministère ou organisme dans l'exercice de ses fonctions, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	126
Tableau 27 :	Répartition du personnel selon le degré d'attention apporté à la qualité de la langue française dans l'exercice de ses fonctions, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	128
Tableau 28 :	Répartition du personnel selon qu'il sait ou non si son ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	132
Tableau 29 :	Pour le personnel qui sait que son organisation met en application des mesures privilégiant les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, proportion d'utilisation de telles mesures, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	134
Tableau 30 :	Répartition du personnel selon son niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues, telles que définies par son ministère ou organisme, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	137
Tableau 31 :	Proportion du personnel qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	140
Tableau 32 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	142
Tableau 33 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018	144
Tableau 34 :	Proportion du personnel qui a des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	145
Tableau 35 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	146

Tableau 36 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018.....	148
Tableau 37 :	Proportion du personnel qui a des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	149
Tableau 38 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	151
Tableau 39 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018.....	153
Tableau 40 :	Proportion du personnel qui a des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	154
Tableau 41 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	156
Tableau 42 :	Proportion de membres du personnel qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018.....	158
Tableau 43 :	Proportion de membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	160
Tableau 44 :	Proportion du personnel qui transmet des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions selon différentes situations qui l'amènent à le faire, Québec, 2018.....	161
Tableau 45 :	Proportion de membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec en fonction de différents types de documents, Québec, 2018	163
Tableau 46 :	Proportion de membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	166

Tableau 47 : Proportion du personnel qui transmet des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon différentes situations qui l'amènent à le faire, Québec, 2018.....	167
Tableau 48 : Proportion de membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec en fonction de différents types de documents transmis, Québec, 2018.....	168
Tableau 49 : Proportion de membres du personnel qui transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018.....	171
Tableau 50 : Proportion du personnel qui transmet des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec en fonction des langues dans lesquelles ces documents sont présentés, Québec, 2018.....	172
Tableau 51 : Proportion du personnel qui transmet des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018	173
Tableau 52 : Proportion du personnel qui transmet des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle en fonction des langues dans lesquelles ces documents sont présentés, Québec, 2018.....	174

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition du personnel selon le statut du poste occupé au sein de la fonction publique, Québec, 2018	120
Figure 2 : Répartition du personnel selon le degré d'attention qu'il accorde à la qualité de la langue française dans l'exercice de ses fonctions, Québec, 2018.....	127
Figure 3 : Répartition du personnel selon qu'il sait ou non qu'il existe des documents administratifs sur l'usage des langues dans son ministère ou organisme, Québec, 2018	129
Figure 4 : Répartition des membres du personnel qui savent que des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur ministère ou organisme selon la fréquence à laquelle ils s'y réfèrent, Québec, 2018	130
Figure 5 : Répartition du personnel selon son niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues, telles que définies par son organisation, Québec, 2018	136
Figure 6 : Moyens suggérés pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions écrites ou orales avec les usagers, dans le cas du personnel ayant des interactions, Québec, 2018.....	138
Figure 7 : Répartition des membres du personnel qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018	143
Figure 8 : Répartition des membres du personnel qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018	147
Figure 10 : Répartition des membres du personnel qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018.....	157
Figure 11 : Répartition des membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018	164
Figure 12 : Répartition des membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018	169

INTRODUCTION

L'exemplarité de l'État en matière d'usage du français comme langue de l'Administration, du travail et des communications est un des éléments-clés de la Charte de la langue française. Cette exemplarité est notamment encadrée par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, communément appelée politique linguistique gouvernementale, adoptée en 2011 en remplacement de celle initialement élaborée en 1996.

Le Conseil supérieur de la langue française a pour mandat d'établir un portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec dans leurs interactions avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, une opération qui vise notamment à déterminer les meilleures pratiques parmi celles observées dans ces organisations et à suggérer des pistes d'amélioration pour l'adoption de pratiques conformes aux objectifs de la politique linguistique gouvernementale.

Les approches retenues dans le dispositif afférent permettent de viser, selon ce qui est recherché, soit l'ensemble des ministères et organismes qui sont assujettis à la politique linguistique gouvernementale, soit ceux d'entre eux qui interagissent le plus couramment avec les citoyens ou les entreprises.

Ces organisations sont assujetties à diverses dispositions de la Charte de la langue française au titre de la langue de l'Administration tout comme elles le sont à celles de la politique linguistique gouvernementale. La présente recherche n'est toutefois pas un exercice de contrôle en ce qu'elle vise plutôt, au regard des paramètres établis par la Charte et par la politique, à établir des constats sur les façons dont les ministères et organismes, sous différents aspects des pratiques linguistiques, ont recours au français et à d'autres langues dans leurs activités et leur fonctionnement.

En ce sens, aucun ministère ou organisme n'est explicitement ou nommément associé à une pratique linguistique particulière, les constats étant plutôt traités de manière globale et générique, conformément à l'objectif énoncé. La liste des ministères et organismes retenus selon l'un ou l'autre des volets de l'étude est par contre présentée en annexe.

Le **premier chapitre** propose d'abord un rappel de quelques étapes de l'évolution du dossier linguistique en ce qui concerne le rôle confié à l'administration publique depuis 1977. Cet exercice se révèle utile pour une juste compréhension des progrès observés tout autant que des voies d'amélioration qui ont été proposées pour que les pratiques s'ajustent aux changements sociaux et technologiques, entre autres.

Le **chapitre 2** porte sur les politiques linguistiques que les ministères et organismes sont tenus d'adopter, et il évalue les principes qui les soutiennent et les pratiques qu'elles contiennent, traduisant en cela la façon dont chacun

adopte, s'approprie et adapte les dispositions de la politique linguistique gouvernementale. Ces politiques témoignent ainsi des pratiques linguistiques des ministères et organismes.

Pour sa part, le **chapitre 3** traite des documents administratifs sur l'usage des langues produits par les ministères et organismes aux fins d'apporter diverses précisions sur la mise en application de leur politique linguistique respective. Ces documents permettent de témoigner ou de traduire l'intention et la volonté qu'ont les organisations de faire la promotion de bonnes pratiques. Ils permettent aussi de voir de quelle manière ces organisations s'approprient et mettent en œuvre la politique linguistique gouvernementale.

Le **chapitre 4** décrit le recours au français et à d'autres langues dans les services téléphoniques offerts par les ministères et organismes aux personnes physiques, aux personnes morales ainsi qu'aux entreprises. Il propose un portrait des pratiques linguistiques relativement à des services automatisés ou à des services rendus par une personne. Il en décrit les principaux éléments constitutifs de même que les caractéristiques linguistiques qui y sont associées.

De son côté, le **chapitre 5** concerne les pratiques linguistiques dans les sites Web des ministères et organismes. Il décrit le recours au français et à d'autres langues, en lien avec les prescriptions prévues dans la politique linguistique gouvernementale. Il se concentre sur quelques composantes des sites Web, soit celles étant les plus susceptibles d'être lues ou utilisées par un grand nombre d'utilisateurs, dans le but d'en déterminer les caractéristiques linguistiques respectives.

Enfin, le **sixième et dernier chapitre** porte sur la description et l'analyse des principaux résultats tirés d'une enquête par sondage menée par l'Institut de la statistique du Québec pour le compte du Conseil. Cette enquête vise à mesurer le niveau de connaissance, d'appropriation, de mise en œuvre et de respect de certaines des dispositions de la politique linguistique gouvernementale ou de celles des politiques linguistiques institutionnelles. En d'autres termes, elle est destinée à évaluer les pratiques linguistiques réelles en situation de travail du personnel de l'Administration.

CHAPITRE 1

LE RÔLE CONFIE À L'ADMINISTRATION DANS LE DOSSIER LINGUISTIQUE

Le devoir d'exemplarité confié à l'administration publique du Québec en matière d'usage du français explique qu'on porte un intérêt particulier aux pratiques linguistiques des ministères et organismes publics dans le but de déterminer les meilleures pratiques appliquées, puis de suggérer, le cas échéant, des avenues d'amélioration dans le cadre des objectifs de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Le présent portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec arrive plus de quatre décennies après l'adoption, en 1977, de la Charte de la langue française.

Avant de passer à l'étude de ces pratiques, il a paru intéressant de décrire sommairement le chemin parcouru depuis 1970. Un rappel de quelques étapes de l'évolution du dossier linguistique en ce qui concerne le rôle qu'on y confie à l'administration publique peut se révéler utile pour une juste compréhension des progrès observés tout autant que des voies d'amélioration qui ont été proposées pour que les pratiques s'ajustent aux changements sociaux et technologiques, entre autres.

La perspective historique présentée ici ne prétend pas être exhaustive. Elle se contentera de signaler quelques événements significatifs survenus depuis 1977 de même que des documents pertinents. Enfin, les publications et les avis du Conseil supérieur de la langue française, auparavant Conseil de la langue française de 1977 à 2002, constitueront la principale source documentaire.

Avant même l'adoption de la Charte de la langue française, l'État québécois reconnaissait l'importance de sa fonction publique pour la conservation de la langue française. Dix ans plus tôt, un décret gouvernemental affirmait déjà que l'objectif « de veiller au développement normal et harmonieux de la langue française au Québec » ne pouvait être atteint « sans la rectification préalable de la langue de l'Administration ». En 1970, le gouvernement adoptait une directive administrative sur la langue d'usage du gouvernement dans ses rapports avec les citoyens, les personnes morales et les organismes de l'extérieur du Québec, directive qui fut reprise dans sa plus grande partie dans la « loi 22 » (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996).

Enfin, en 1977, le livre blanc sur la politique linguistique du Québec définit ainsi le rôle moteur qu'il réserve à l'administration publique dans l'application de sa politique linguistique :

L'État québécois aura une tâche de premier plan dans la mise en œuvre de la Charte de la langue française.

Les divers ministères devront apporter une vigoureuse collaboration à cette entreprise. De fait, c'est tout l'appareil

gouvernemental, l'ensemble de l'Administration qui est impliqué; outre le Gouvernement lui-même, les corporations publiques, les commissions, offices et régies qui relèvent du Gouvernement, les municipalités et les commissions scolaires, dont on peut dire à juste titre qu'elles font partie de l'État, puisqu'elles en sont les composantes démocratiques locales ou régionales. Les nouvelles responsabilités que la Charte confie à l'Administration sont donc nombreuses.

Il est capital qu'il en soit ainsi. En effet, si les intentions de la Charte doivent avoir une portée décisive pour la société québécoise, c'est bien d'abord à l'ensemble des corps publics qu'il revient d'en comprendre les intentions, de les traduire dans des actions concrètes de la vie quotidienne. Les efforts de l'Administration pour donner au français son nouveau statut dans l'ensemble de l'économie et de la société auront un grand effet d'entraînement (Gouvernement du Québec, 1977, p. 40).

1.1. 1977 – L'ADOPTION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Dans le contexte de sa politique linguistique faisant du français la langue officielle du Québec, le gouvernement du Québec réserve une double responsabilité à l'administration publique.

La première a trait à la qualité de la langue française, et le livre blanc sur la politique linguistique du Québec (1977) le précise de façon explicite :

Il devrait être entendu que tous les membres de l'Administration accordent soin et attention à la qualité de la langue, écrite et orale, chaque fois qu'ils en font un usage officiel ou public. Songeons tout particulièrement aux textes des nombreux imprimés diffusés par l'Administration, aux textes des avis, communications adressées aux fonctionnaires et aux citoyens, à la correspondance. On pourrait facilement assurer la qualité de tous ces écrits en donnant une plus grande autorité aux agents d'information et en établissant une forme de collaboration étroite entre l'Office de la langue française et les divers organismes de l'Administration (Gouvernement du Québec, 1977, p. 62).

La seconde responsabilité de l'administration publique concerne plutôt l'usage de la langue française dans l'ensemble de ses activités et de ses communications, orales et écrites. Elle est circonscrite de façon générale par l'article 1 de la Charte de la langue française et de façon plus spécifique par les articles 14 à 22.

Au cours de la période qui a suivi immédiatement l'adoption de la Charte, plusieurs moyens ont été adoptés pour assurer son application dans l'administration publique. Parmi ceux-ci, deux doivent être mentionnés :

- Le recours à un processus de certification simplifié;
- L'adoption, par chaque ministère ou organisme, d'une politique linguistique permettant de déterminer et de faire connaître à son personnel les balises d'application de la Charte.

Dans un premier temps, une décision du Conseil des ministres imposait à tous les organismes de l'Administration de présenter à l'Office de la langue française avant la fin de l'année 1978 un rapport comprenant une analyse de leur situation linguistique et un exposé des mesures prises pour se conformer aux prescriptions de la Charte. Ils pouvaient ainsi, après évaluation positive du rapport, obtenir un certificat de conformité. La très grande partie des ministères et organismes (142 sur 152) détenaient un tel certificat au début des années 1980.

Dans un deuxième temps, des modalités d'application de la Charte dans l'administration publique ont été précisées en octobre 1977 dans le *Mémoire au Conseil des ministres sur l'application de la Charte de la langue française dans l'administration publique québécoise* (Laurin, 1977) et rendues exécutoires par une décision du Conseil des ministres. On y trouve, entre autres, l'obligation faite aux ministères et aux organismes de l'Administration de se pourvoir d'une politique linguistique conforme aux orientations et au contenu du mémoire; on demande à chaque ministère ou organisme d'adopter une politique linguistique « pour les communications avec les individus et pour tout ce qui n'est pas réglé par la Charte »; on précise aussi que cette politique devra être élaborée en consultation avec l'Office de la langue française et faire l'objet d'une information explicite dans « des directives adressées à chacun des fonctionnaires concernés » (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996)¹.

1.2. 1983 – AVIS DU CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE AU MINISTRE RESPONSABLE DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE SUR LA LOI 101 ET L'AVENIR DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC

Le Conseil de la langue française a été créé en 1977. Il est l'un des organismes dont s'est dotée la Charte pour conseiller le gouvernement sur toute question relative à la langue française au Québec.

En 1982, près de cinq ans après l'adoption de la Charte, le Conseil sent le besoin de dresser un bilan de la situation de la langue française au Québec et d'évaluer, dans la mesure du possible, l'ensemble de la situation linguistique avant d'aborder la question des ajustements à la loi.

1. La plupart des informations des trois derniers paragraphes sont tirées de la section 3.4.1.

L'année suivante, le gouvernement du Québec « annon[ce] son intention de tenir une commission parlementaire pour faire le point sur la loi 101 et son application et sur la situation de la langue française au Québec » (Conseil de la langue française, 1983)². Le Conseil intensifie alors ses consultations, prépare et diffuse des études et des synthèses de recherches faites depuis 1977, et suit les travaux de la commission parlementaire.

Il décide finalement de présenter au ministre, à l'issue de la commission, un avis global et des recommandations. Le chapitre 3 de l'avis (Conseil de la langue française, 1983) porte précisément sur la langue de l'Administration. Il insiste d'emblée sur le rôle exemplaire que doit jouer l'ensemble de l'administration publique dans l'implantation de l'usage du français au Québec et dans le respect du droit fondamental des Québécois à travailler en français et à être informés et servis en français. L'Administration doit être considérée comme la roue motrice de la francisation et doit donner le ton à tous les autres organismes pour ce qui est de la qualité et de la prépondérance du français dans l'ensemble de leurs activités et de leurs communications.

L'examen de la situation révèle certaines lacunes et amène le Conseil à formuler des recommandations en ce qui a trait à l'usage du français dans l'Administration, dont voici quelques-unes :

- Que des comités de francisation soient créés au sein des organismes de l'Administration;
- Que l'obligation de connaître le français (article 20 de la Charte) soit requise avant tout du personnel en contact avec le public;
- Que les comités de francisation soient chargés d'établir les critères et les modalités de vérification de la « connaissance de la langue officielle appropriée à la fonction » (article 20 de la Charte).

Le Conseil fait également part de certaines inquiétudes quant à l'application de l'article 15 touchant l'usage du français dans les communications de l'État. Il recommande notamment qu'un nouvel effort soit entrepris par les différents ministères et organismes pour appliquer cet article, en particulier pour ce qui a trait aux formulaires et à la documentation.

D'autres recommandations concernent des organisations et des établissements visés par le chapitre IV de la Charte, à partir de l'article 22.1. Ces organisations et ces établissements ne sont pas concernés par la présente étude, qui s'intéresse nommément aux ministères et organismes.

Au cours des années qui suivent, le gouvernement du Québec émet occasionnellement des directives en ce qui a trait à l'usage du français dans l'administration publique. Ainsi, en 1992, il ajoute une règle linguistique à sa

2. Voir la section « Introduction ».

politique d'achat qui s'applique aux ministères et aux organismes (décision 92-066) :

Les documents d'acquisition et ceux qui sont livrés avec les biens acquis et les services fournis doivent être rédigés en français; de plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil implique l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.

La même année, dans le contexte de la généralisation de l'usage des technologies de l'information dans les ministères et organismes, le gouvernement adopte une politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Il souhaite obliger chaque ministère et organisme gouvernemental à élaborer un plan de francisation de ses technologies de l'information et à le réaliser à l'intérieur d'une période de cinq ans.

1.3. 1995 – LE FRANÇAIS, LANGUE COMMUNE. ENJEU DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE. RAPPORT DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA SITUATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

Le premier ministre Jacques Parizeau déclare, en juin 1995, que le moment est venu de dresser le bilan de la situation linguistique pour que la Charte réponde davantage aux nouveaux besoins et aux aspirations de la population du Québec. Le comité interministériel chargé de dresser ce bilan est créé et reçoit le mandat de décrire et d'analyser l'évolution de la situation de la langue française au Québec depuis l'adoption de la Charte de la langue française, et ce, dans les différents domaines de l'aménagement linguistique. La présidence du comité est confiée conjointement à la présidente de l'Office de la langue française et au président du Conseil de la langue française (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996)³.

En premier lieu, le bilan fait état des nombreuses améliorations observées quant à la situation de la langue française au Québec. Des progrès sont notés dans plusieurs domaines. Même si c'est aussi le cas pour l'administration publique, on ne peut passer sous silence les lacunes, considérant son importance, le rôle moteur qu'on lui attribue et son devoir d'exemplarité.

Les principaux constats négatifs en ce qui a trait à la situation linguistique dans l'Administration sont les suivants (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996)⁴ :

- Dix-huit ans après la décision du Conseil des ministres, moins du tiers des ministères et des organismes gouvernementaux se sont dotés d'une politique linguistique ou sont en voie de le faire. La plupart possèdent cependant un certificat de conformité.

3. Voir la section « Mandat du Comité ».

4. Voir la section 5.1.

- En 1992, le gouvernement a adopté une politique d'achat en français et une politique du français dans les technologies de l'information. Il n'est pas possible d'évaluer le résultat de la première mesure, mais il reste du chemin à parcourir dans le second cas, particulièrement en ce qui a trait à l'environnement de travail et aux bases de données qui, souvent, ne tiennent pas compte des diacritiques.
- Le français a fait des gains relatifs plus importants que les autres langues en ce qui a trait aux noms de lieux du Québec.
- À partir de l'examen de la langue de correspondance des citoyens qui s'adressent à l'Administration, on constate que le personnel de l'État travaille pour une bonne part en français : 89 % des transactions se font en français, mais 79 % dans la région métropolitaine de Montréal.

Le rapport du Comité interministériel devient alors plus critique quand il s'agit de définir le chemin à parcourir pour améliorer la situation du français. Le rôle moteur et exemplaire de l'Administration est cité au premier rang des domaines dans lesquels se posent les plus grands défis pour faire du français la langue commune dans une société de l'information.

L'État québécois lui-même peut exercer davantage le rôle moteur qui devait être le sien dans la mise en œuvre de la loi et dans la poursuite active des objectifs de la Charte. On note le retard qu'ont pris les ministères et organismes à adopter une politique linguistique, à mettre en œuvre la politique d'achat en français et la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Enfin, certains ministères et organismes ont tendance, malgré l'article 46 de la Charte, à exiger, implicitement ou non, la connaissance d'une autre langue que le français pour l'accès à un emploi dans la fonction publique.

Les ministères et organismes peuvent faire davantage pour accroître la primauté du français dans l'offre et la demande de services publics. On remarque des incohérences dans les pratiques linguistiques d'un ministère à l'autre, nombre d'attitudes et de comportements laissés à l'initiative individuelle du personnel et une méconnaissance des intentions de la Charte. Au sein de bon nombre de ministères et d'organismes, on note que des pratiques linguistiques dépourvues de balises, soucieuses de satisfaire le client et souvent éloignées de l'esprit de la Charte se sont développées. Cela crée une situation qui ressemble de plus en plus, dans la prestation de certains services, à un bilinguisme de facto (Comité interministériel sur la situation de la langue française, 1996)⁵.

Le rôle exemplaire de l'administration publique doit donc être redéfini en adoptant des balises claires et d'application générale.

5. Voir la section 5.2.

1.4. 1996 – S’ENGAGER DANS LA NOUVELLE PHASE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE. MÉMOIRE SOUMIS À LA COMMISSION DE LA CULTURE SUR LE PROJET DE LOI N° 40

Dans un mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40, le Conseil de la langue française (1996) reprend essentiellement les conclusions du bilan de la situation linguistique rendu public plus tôt par le Comité interministériel et dont les principaux éléments touchant l’administration publique viennent d’être présentés.

Pour garantir la cohérence des actions et des mesures visant à s’assurer que l’administration publique remplit son rôle moteur et assume son devoir d’exemplarité, le Conseil recommande la création d’un comité interministériel qui aurait l’autorité pour rendre la politique linguistique de l’État cohérente et efficace, et pour coordonner l’action des groupes qui, au sein des organismes et ministères, devront veiller à l’usage et à la promotion du français (Conseil de la langue française, 1996, p. 22). Cette recommandation ne sera pas suivie d’effets.

1.5. 1996 – LE FRANÇAIS, LANGUE COMMUNE : POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L’EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L’ADMINISTRATION

L’énoncé de politique du gouvernement du Québec *Le français, langue commune* (1996) réitère l’intérêt de faire jouer à l’administration publique québécoise un rôle exemplaire et moteur. Il souligne notamment que « [l]a promotion du français n’est pas la responsabilité des seuls organismes créés par la Charte [...]. Les ministères et les organismes publics ou parapublics font et doivent faire du français une de leurs priorités constantes » (Gouvernement du Québec, 1996, cité dans Lapierre Vincent, 2005, p. 133).

La Politique relative à l’emploi et à la qualité de la langue dans l’Administration, entrée en vigueur en 1996, vise à consolider l’usage du français dans les ministères ainsi que dans les organismes publics et parapublics, et à restreindre les services qui peuvent être donnés en anglais.

Cette politique prévoit, dans ses principes généraux, « favoriser l’utilisation exclusive du français » dans ses activités; elle prévoit également accorder une attention constante à la qualité de la langue. Dans les textes diffusés sur support électronique, l’Administration peut présenter une traduction dans d’autres langues. Le personnel s’adresse en français au public, au téléphone ou en personne. Une foule d’autres applications règlent l’utilisation du français dans les documents écrits et dans les communications orales : rencontres internationales, normes techniques, conférences, rencontres avec des entreprises établies au Québec, etc.

Chaque ministère et organisme était tenu de se doter d’une politique linguistique dans l’année qui a suivi l’adoption de la politique gouvernementale, politique

adaptée à sa mission particulière, dans le respect de la politique gouvernementale, elle-même visant l'application de la Charte de la langue française.

1.6. 2005 – *LE FRANÇAIS, LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DU TRAVAIL*. AVIS DU CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Au moment de l'installation du Conseil supérieur de la langue française, en 2002, les membres ont redéfini le plan stratégique de l'organisme. Leurs préoccupations rejoignent celles de la ministre responsable de la Charte de la langue française portant notamment sur la redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte. Le Conseil décide donc de réaliser un état de situation. Pour ce faire, il organise une série de consultations auprès d'une soixantaine d'organisations sur le thème du « français, langue normale et habituelle du travail ». Il en résulte, en 2005, une étude très étoffée (Lapierre Vincent, 2005) qui servira de support documentaire à l'avis *Le français, langue normale et habituelle du travail* (2005) que le Conseil soumet à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française la même année.

Le Conseil croit que le gouvernement devrait adopter une position sans ambiguïté au sujet de la langue des communications orales et écrites de son administration, et qu'il ne faut pas donner aux Québécois l'impression que l'anglais est aussi la langue commune des communications. Il estime qu'il s'agit là d'un effort de cohérence qu'il doit absolument faire pour rentabiliser ses interventions de francisation de la clientèle immigrante et projeter une image d'État francophone.

S'en suivent des recommandations qui visent :

- à renforcer l'article 16 de la Charte et à fixer par règlement les cas, les conditions ou les circonstances où une autre langue peut être utilisée en plus de la langue officielle;
- à faire de la qualité de la langue française dans les ministères, organismes et réseaux une orientation stratégique prioritaire;
- à faire appliquer rigoureusement l'article 11 de la Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (édition de 1996) en ce qui concerne les messages téléphoniques enregistrés, qui doivent être en français.

Pour assurer la cohérence des actions gouvernementales, le Conseil recommande que l'article 22 de la Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (édition de 1996) soit rigoureusement appliqué dans le cas des subventions accordées aux entreprises, des prêts sans intérêt et d'autres avantages financiers, c'est-à-dire que l'Administration n'accorde aucune subvention ni aucun avantage à une entreprise assujettie à la

Charte si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription ni de certificat de francisation.

1.7. 2011 – LA NOUVELLE POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, communément appelée politique linguistique gouvernementale (PLG), vise à guider l'Administration dans ses pratiques linguistiques et à lui permettre de jouer un rôle exemplaire et moteur pour l'application de la Charte de la langue française. La PLG tient compte, entre autres, « de l'évolution des technologies de l'information et des communications ainsi que des défis posés par l'accroissement du nombre de nouveaux arrivants au sein de la société québécoise » (Gouvernement du Québec, 2011, p. 1). Enfin, après avoir réaffirmé les grands principes qui la fondent, soit l'unilinguisme français et l'attention portée à la qualité de la langue, la nouvelle politique précise « l'importance du français comme instrument premier de cohésion sociale » (Gouvernement du Québec, 2011, p. 1).

La PLG et la Charte de la langue française encadrent l'ensemble des pratiques linguistiques des ministères et organismes gouvernementaux décrits aux sous-paragraphes 1 et 2 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte. Il s'agit là de l'objet précis de la présente étude. Le contenu de la PLG, ses directives et ses prescriptions seront donc présentés plus en détail dans le chapitre 2.

En 2012, l'Office québécois de la langue française publie un guide d'information intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* qui vise à soutenir les ministères et organismes dans la rédaction ou la révision de leur propre politique linguistique en les assistant dans l'interprétation des articles de la PLG.

1.8. 2013 – REDYNAMISER LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DU QUÉBEC. AVIS À LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

L'avis intitulé *Redynamiser la politique linguistique du Québec* (Conseil supérieur de la langue française, 2013a) s'inscrivait dans le contexte d'une volonté gouvernementale de mise à jour de la politique linguistique du Québec. Il constitue un portrait rapide de la situation linguistique, rappelle les grands principes qui doivent guider l'action, fait part des grandes orientations privilégiées par le Conseil et des recommandations générales qu'il juge les plus pertinentes.

Dans la section intitulée « L'exemplarité et le rôle moteur de l'Administration et du secteur public » (Conseil supérieur de la langue française, 2013a, p. 91 et suivantes), des données de l'Office obtenues à la suite d'une évaluation portant sur le statut du français dans les sites Web de 43 ministères et organismes sont présentées. On y relève, par exemple, que 45 % de ces organisations diffusent

sur leur site de l'information générale en anglais destinée aux entreprises établies au Québec, ce qui contrevient à la PLG (voir le chapitre 5). Le Conseil juge ces résultats insuffisants et perçoit un manque de mobilisation de certains ministères et organismes en regard de la PLG.

Le Conseil rappelle pour l'occasion le rôle de l'État et de son Administration dans le succès de la politique linguistique, évoquant la puissance des leviers dont il peut jouer pour la francisation du monde du travail :

L'État, dans toutes ses composantes, doit lui-même respecter l'ensemble des éléments de la politique linguistique qui le concernent. Cela est nécessaire pour que cette politique ait tous les effets voulus et qu'elle acquière et conserve toute la légitimité qui lui revient aux yeux de la population. De plus, l'exemple de l'État peut avoir un effet d'entraînement non négligeable dans la francisation de plusieurs secteurs d'activité.

L'Administration doit jouer de façon optimale son rôle moteur en ce qui a trait à la promotion du français, langue commune, et à la francisation du monde du travail. Les moyens financiers de l'État, qu'ils soient directs, comme les contrats de service et les subventions, ou indirects, comme les incitatifs fiscaux, peuvent aussi servir de levier à la francisation. Il est temps que toutes les composantes du secteur public québécois poursuivent les mêmes objectifs et s'acquittent des mêmes obligations quant aux stratégies visant une plus grande implantation du français dans le monde du travail (Conseil supérieur de la langue française, 2013b, p. 6).

1.9. 2014 – L'USAGE DES LANGUES AU TRAVAIL DANS LE SECTEUR PUBLIC AU QUÉBEC EN 2011. UN PORTRAIT STATISTIQUE

Paul Béland (2014) signale d'entrée de jeu que, dès 1977, on considérait que l'Administration, c'est-à-dire l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux, devait assumer, par ses actions, son rôle d'agent principal du mouvement de francisation du monde du travail.

Cette étude du Conseil supérieur de la langue française veut « dresser un portrait statistique de la situation du français comme langue du travail dans le secteur public québécois et [...] comparer son usage à celui observé dans le secteur privé et dans l'administration fédérale » (Béland, 2014, p. 4). Les données proviennent des recensements canadiens et de Statistique Canada de 2011, et elles concernent également les secteurs de l'éducation, de la santé et des services sociaux.

Même si cette recherche ne s'intéresse pas à la question des pratiques linguistiques des ministères et organismes, ce qui est l'objet précis de la présente étude, certaines conclusions jettent un éclairage intéressant sur l'usage du français dans la fonction publique du Québec (Béland, 2014, p. 50-51) :

- Les travailleurs du secteur public québécois utilisent davantage le français que ceux du secteur privé et de l'administration fédérale, ce qui n'est guère surprenant compte tenu du rôle moteur et exemplaire que confie la Charte à l'administration publique québécoise;
- Pour la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal, parmi les francophones, les anglophones et les allophones, ceux qui travaillent le plus en français se trouvent dans les administrations municipales et provinciale, dans laquelle on a même noté une augmentation de l'usage du français;
- Enfin, les travailleurs des administrations municipales et provinciale utilisent dans plus de 90 % des cas le plus souvent le français.

Ce dernier constat ne permet cependant pas de penser que l'Administration, en matière linguistique, fait preuve d'exemplarité ni qu'elle est optimale en toute situation. Il faudrait pour cela d'autres analyses qui abordent d'autres dimensions de la question linguistique.

1.10. 2017 – ÉCRIRE POUR L'ÉTAT À L'ÈRE DU WEB 2.0 : L'EXEMPLARITÉ DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX

Dans cette étude, le Conseil supérieur de la langue française examine « la qualité de la langue dans les médias sociaux utilisés par l'administration publique, ainsi que le style rédactionnel caractérisant ce type de média. La langue analysée dans l'étude est celle utilisée par ceux qui communiquent au nom de l'État dans les comptes Facebook, LinkedIn et YouTube de leur ministère ou organisme respectif, à partir d'un corpus de plus de 2 300 textes » (Conseil supérieur de la langue française, 2017).

Un addenda concerne plus précisément l'usage de Twitter et porte sur plus de 1 700 micromessages (Bérubé, 2017a, p. 25).

Ce que l'analyse linguistique révèle, c'est qu'une part non négligeable des écarts linguistiques à la norme qui ont été notés n'est pas nécessairement attribuable à une méconnaissance de la langue, mais plutôt au fait que les consignes de rédaction propres à l'administration publique correspondent à des pratiques linguistiques qui ne sont pas nécessairement toutes transposables aux médias sociaux.

En conclusion, l'étude propose la réflexion suivante :

Les travaux à mener en vue d'asseoir le style rédactionnel souhaitable pour l'administration publique dans les médias

sociaux ne sauraient être envisagés sans mettre à contribution l'expertise des spécialistes de l'Office québécois de la langue française (OQLF), qui ont su développer avec succès quantité d'outils pertinents et de terminologies en français au fil des ans. Tous gagneraient à ce qu'on actualise les connaissances sur le sujet, à ce qu'on ajuste certaines positions au regard de l'usage, voire à ce qu'on produise un guide de rédaction pour ceux qui communiquent au nom de l'État dans les médias sociaux. L'addenda sur Twitter fournira des indications supplémentaires sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes, et permettra d'étoffer et de préciser certains des constats mis en lumière dans cette étude (Bérubé, 2017b, p. 76).

Il est possible d'affirmer qu'au cours des décennies qui ont suivi l'adoption de la Charte de la langue française, on a constamment compté sur l'administration publique pour soutenir la politique linguistique. Son rôle moteur et son devoir d'exemplarité, tant en ce qui a trait à l'emploi qu'à la qualité de la langue française, ont été rappelés à maintes reprises. Si on a pu reprocher à l'administration publique des lacunes en ce qui a trait à l'application de la Charte dans certaines des pratiques linguistiques des ministères et organismes, si on a pu également noter un certain retard parmi eux à se doter d'une politique linguistique institutionnelle et à la diffuser auprès de leur personnel, force est d'admettre qu'il s'est opéré un redressement de la situation depuis l'adoption de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration en 1996, puis en 2011.

Par ailleurs, si on dispose de données récentes sur l'usage du français dans la plupart des domaines couverts par la Charte, permettant d'établir des bilans périodiques de la situation du français au Québec, il n'en est pas ainsi en ce qui concerne les pratiques linguistiques de l'administration publique. Certaines études ont porté sur la qualité de la langue, de façon générale ou dans des usages particuliers comme le Web et les médias sociaux, mais on dispose de peu de données sur les pratiques linguistiques concrètes des ministères et organismes, sur leur adaptation aux nouveaux modes de communication et sur la connaissance de la politique linguistique elle-même. Le portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec vise à répondre à certaines de ces questions.

CHAPITRE 2 LES POLITIQUES LINGUISTIQUES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES

2.1. LA POLITIQUE LINGUISTIQUE GOUVERNEMENTALE ET LES POLITIQUES SECTORIELLES

Adoptée en mars 2011 par le Conseil des ministres, la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, ou politique linguistique gouvernementale (PLG), vise à aiguiller les ministères et organismes dans l'encadrement de leurs propres pratiques linguistiques ainsi qu'à permettre à l'Administration, comme le stipule son article 1, « de jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française » (p. 1). Le principe faisant en sorte que l'unilinguisme français doit être privilégié dans l'ensemble des activités de l'Administration soutient la conception et la mise en œuvre de cette politique.

La PLG se divise en grandes sections, à savoir les articles introductifs (articles 1 et 2), les principes généraux de son application (articles 3 et 4), son cadre général (article 5), la langue des documents, des ententes et des communications (articles 6 à 14), ses autres applications (articles 15 à 25) ainsi que les mesures liées à sa mise en œuvre et à la reddition de comptes (articles 26 à 30).

Ses articles introductifs (articles 1 et 2) réaffirment le rôle exemplaire et moteur que doit jouer l'Administration en se dotant d'une politique « privilégiant l'emploi et la qualité du français et visant à assurer sa primauté » (p. 3), et ils indiquent que les ministères et organismes décrits aux sous-paragraphes 1 et 2 du paragraphe A de l'Annexe de la Charte doivent appliquer les principes qu'elle énonce.

Les articles portant sur les principes généraux (articles 3 et 4) réaffirment pour leur part le fait que l'unilinguisme français est privilégié et qu'une attention constante doit être portée à la qualité de la langue française.

Le cadre général d'application (article 5) précise que les ministères et organismes doivent adopter une politique linguistique qui s'harmonise avec leurs caractéristiques propres et leur mission. Il souligne aussi que certains d'entre eux offrent des services à la communauté d'expression anglaise ou à une communauté autochtone bénéficiant de droits reconnus par la loi. La politique linguistique gouvernementale invite de plus les ministères et organismes à prendre en compte les conditions particulières liées aux personnes qui immigrent au Québec tout en favorisant leur intégration à la société québécoise majoritairement francophone.

Les articles portant sur la langue des documents, des ententes et des communications (articles 6 à 14) encadrent différents aspects des pratiques

linguistiques. Ils réaffirment le principe de l'unilinguisme français, ils balisent la langue des communications adressées à des gouvernements et à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail de même que les ententes conclues avec eux (article 6), ils régissent la langue des communications avec les personnes morales ainsi qu'avec les entreprises établies au Québec et à l'extérieur du Québec (article 7), et ils précisent la façon dont doivent être présentés les communications et les documents traduits (articles 8 et 9), ainsi que les sites Web (article 10).

L'article 11 concerne la transmission de documents par envoi anonyme, publipostage ou réponse électronique automatisée, tandis que l'article 12 stipule que la langue d'adresse au public, au téléphone ou en personne doit être le français, en plus de baliser la langue d'usage des systèmes interactifs de réponse vocale et des boîtes vocales. L'article 13 porte plus précisément sur la langue des autorisations, des certificats, des attestations, des permis, des diplômes et d'autres documents de ce type lorsqu'ils sont délivrés par un ministère ou un organisme. Enfin, l'article 14 vise à assurer que seule la version française du nom d'une entreprise figure dans les documents et les répertoires de l'Administration.

Les articles touchant différentes autres applications (articles 15 à 25) concernent la langue à employer lors de réunions avec des représentants d'autres administrations publiques ou d'organisations internationales (article 15), ou avec des représentants d'entreprises (article 17) ainsi que lors de la présentation de conférences ou d'allocutions (article 16). L'article 18 balise la traduction de normes techniques, l'article 19, la langue dans laquelle doit être offerte l'information lors de la participation à une manifestation publique, et l'article 20, les exigences linguistiques en matière d'emploi.

Les articles 21 à 25 portent sur les exigences linguistiques envers les personnes morales et les entreprises en ce qui concerne l'obtention d'une subvention, d'un contrat ou d'un permis, de même qu'au regard de l'affichage public et de la publicité commerciale. Quant aux derniers articles (26 à 30), ils visent à encadrer différents aspects liés à la mise en œuvre et à la reddition de comptes de la PLG.

C'est précisément en vertu de l'article 27 de la PLG que chaque ministère ou organisme est tenu d'élaborer sa politique linguistique, puis, après avoir obtenu à son sujet l'avis de l'Office québécois de la langue française, de la faire approuver par le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme. Ainsi entérinée, elle est alors transmise à l'Office. Ce processus se répète dans le cadre de la révision de la politique linguistique institutionnelle, laquelle doit se faire au moins tous les cinq ans.

Le présent chapitre a pour but d'analyser les politiques linguistiques des ministères et organismes non pas du point de vue de leur conformité à la PLG, considérant qu'elles ont bénéficié d'un avis favorable de l'Office avant d'être

adoptées par les organisations concernées, mais pour évaluer les principes qui les soutiennent et les pratiques qu'elles contiennent, traduisant en cela la façon dont chacun adopte, s'approprie et adapte les dispositions de la PLG.

Ces politiques témoignent ainsi des pratiques linguistiques des ministères et organismes. En ce sens, les dispositions concernant les exigences posées aux personnes morales et aux entreprises de même que les aspects administratifs de la reddition de comptes n'ont pas été pris en considération.

Ont ainsi été retenus 110⁶ des 137 ministères et organismes tenus d'adopter une politique linguistique, en vertu de la liste produite par l'Office québécois de la langue française en date de mai 2018. De ces 110 organisations, 80⁷, à savoir 72,7 %, en avaient alors adopté une⁸.

2.2. LA LANGUE DES TEXTES ET DES DOCUMENTS DE L'ADMINISTRATION

Le premier paragraphe de l'article 6 de la PLG stipule que, « [d]e façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4). Il importe de distinguer d'abord les deux principaux éléments dont il est ici question et sur lesquels sont établies les prochaines sections du chapitre, à savoir les documents et les communications.

Dans la Charte et dans la PLG, le terme *documents* est fréquemment associé à *textes*, tandis que *communications* l'est à *correspondance*. L'Office propose, sur son site Web (Office québécois de la langue française, 2018), une interprétation des lois fondée sur le sens courant des mots, une définition de ces termes n'étant pas donnée dans la Charte ni dans la PLG, et précise ceci :

[...] les *textes* et *documents* sont des écrits de toutes sortes. Pour ce qui est de la *correspondance*, par contre, il s'agit d'un type particulier de textes. En effet, la notion de correspondance implique un contenu individualisé. Ainsi, une lettre ou un courriel envoyé à une personne en particulier constituent de la correspondance, car leur contenu est personnalisé. En contrepartie, un rapport annuel, une recherche, des statistiques, par exemple, sont des textes ou documents, parce qu'ils ont une existence propre, sans égard au destinataire, et peuvent intéresser le public en général.

6. Certains organismes n'ont pas été retenus en raison notamment de leur taille, ou encore de leur statut ou de leur intégration au sein d'un plus grand ensemble, tels des comités d'agrément ou d'accréditation, des commissions consultatives ou des filiales de sociétés.

7. La liste des ministères et organismes retenus pour ce volet est présentée en annexe.

8. Au 2 juillet 2019, ce sont 94 des 142 ministères et organismes alors identifiés qui avaient procédé à une telle adoption.

Pour sa part, la définition usuelle de *communication* est très large et englobe toute information transmise, que ce soit à une personne en particulier, à un groupe de personnes ou à un large public. Toutefois, le législateur a resserré le sens de ce terme dans la *Charte*. Par exemple, à l'article 16, le mot *avec*, suivi de la désignation des interlocuteurs, figure immédiatement après l'expression *communications écrites*. Par conséquent, on peut en déduire que les communications dont il est question s'adressent précisément aux entités nommées dans l'article, c'est-à-dire aux autres gouvernements ou aux personnes morales établies au Québec. Il en est de même aux articles 17 et 18 de la *Charte*, qui visent les écrits qui circulent à l'intérieur d'un cercle restreint de destinataires désignés et non des textes ou documents d'intérêt général.

Ainsi, à partir de ces précisions, seront considérés comme des textes et des documents tous les écrits dont le contenu est d'intérêt général et ne s'adresse pas, d'un point de vue individuel et personnalisé, à un ou des destinataires dont l'identité est déclinable, tandis que la correspondance et les communications se définissent en fonction du fait qu'elles sont destinées à un nombre plus restreint de personnes et que leur contenu est par ailleurs individualisé et personnalisé. La présente section porte donc plus spécifiquement sur les textes et les documents, tandis que les suivantes s'intéresseront plutôt aux communications écrites et orales.

En ce qui concerne plus précisément le premier paragraphe de l'article 6 de la PLG, des approches à privilégier et des situations particulières sont prévues au moment de sa mise en œuvre, notamment pour la traduction de textes et de documents d'information qui visent à offrir des services à des membres d'une communauté d'expression anglaise ou qui sont destinés à des clientèles qui se trouvent à l'extérieur du Québec. En ce qui a trait aux textes et aux documents d'information destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec, ils ne peuvent faire l'objet d'une traduction.

Le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit toutefois des situations particulières, notamment au regard d'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. Idéalement, cette information dans une autre langue ne devrait être remise qu'à la demande d'une personne physique (p. 13).

Autrement dit, la règle générale veut que tout texte ou tout document d'information soit produit en français seulement, mais des situations particulières peuvent faire en sorte qu'il soit possible de recourir à une autre langue.

Par ailleurs, afin de baliser le présent objet d'analyse – les types de textes et de documents produits par l'Administration étant extrêmement diversifiés – et pour assurer la cohérence entre les différents volets de l'étude, ont seulement été considérés ici les documents destinés à une diffusion externe. Ainsi, ceux prévus pour une utilisation interne, par exemple les documents et les dossiers administratifs (plans d'action, documents relatifs à la gestion du travail, etc.) n'ont pas fait l'objet de la recension, d'autant plus que les ministères et organismes précisent, dans leur politique linguistique respective, que la langue de travail au sein de leur organisation est le français.

Parmi les documents destinés à l'externe, certains ont également été exclus, soit les rapports annuels de gestion, les déclarations de services aux citoyens, les communiqués de presse, les protocoles et les normes techniques, les actes de procédure qui découlent des affaires dont sont saisis les tribunaux, les ordres du jour et les procès-verbaux de réunion, ainsi que les autorisations, les certificats, les attestations, les permis et d'autres documents de même nature.

En somme, les documents qui ont fait l'objet de la recension sont ceux destinés à être utilisés par des clientèles externes, notamment les personnes physiques, les personnes morales et les représentants d'entreprises : les dépliants, les brochures, les formulaires, les factures, les avis, les textes et les documents d'information, etc.

La façon dont doit être présentée la traduction de ces documents est balisée par l'article 8 de la PLG, qui précise ceci :

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 (p. 4).

À ce sujet, le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ajoute que « [l]es 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 » (p. 17).

En conséquence, les questionnements auxquels l'examen des politiques linguistiques vise à répondre sont les suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes énoncent-ils, dans leur propre politique linguistique, la règle générale associée au premier paragraphe de l'article 6 de la PLG? Dans quelle proportion tiennent-ils compte de situations particulières faisant en sorte, par exemple, qu'un texte ou un document destiné à une personne physique, à une personne morale ou à une entreprise puisse faire l'objet d'une traduction?
- Dans les cas où la traduction d'un texte ou d'un document est permise, quelle doit en être la présentation visuelle? Notamment, les contenus traduits sont-ils présentés sur des supports distincts ou sur un même support?

2.2.1. Portrait général

Le premier paragraphe de l'article 6 de la PLG est libellé dans la quasi-totalité des 80 politiques linguistiques à l'étude, que ce soit intégralement ou par l'entremise de reformulations reprenant l'esprit de la règle principale, à savoir que, « [d]e façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4).

Plus précisément, les politiques linguistiques qui en font mention, d'une manière ou d'une autre, sont au nombre de 78. Dans les deux autres politiques, l'esprit du premier paragraphe de l'article 6 est présent dans d'autres sections ou articles. Le principe visant à favoriser l'unilinguisme français dans de tels contextes est donc respecté, à défaut d'être explicitement affirmé.

Par ailleurs, la façon de traiter des situations particulières est abordée explicitement dans 53 des 78 politiques (67,9 %). Il s'agit plus précisément de textes et de documents destinés aux personnes physiques ou encore aux personnes morales et aux entreprises établies à l'extérieur du Québec, des documents permettant de s'acquitter d'un droit ou d'une obligation, de ceux liés à la santé et à la sécurité du public, ou encore de ceux pour lesquels la traduction est autrement justifiée par la mission même du ministère ou de l'organisme. Les directives données souscrivent aux principes énoncés dans la Charte et dans la PLG.

Les ministères et organismes ne faisant pas état de situations particulières ne produisent pas nécessairement leurs textes et leurs documents exclusivement en français, puisqu'ils reprennent tous soit l'article 11 ou l'article 8 de la PLG, soit les deux. L'article 8 encadre la façon dont doit être présentée, d'un point de vue visuel, la traduction d'un document. Ainsi, l'ensemble des ministères et organismes aborde la possibilité de transmettre, sur demande, un document d'information à une personne physique ou encore la façon dont doit être présenté un texte ou un document dont la traduction serait permise.

2.2.2. Traitement de situations particulières

Les principales situations particulières recensées concernent des textes et des documents destinés aux personnes physiques ou encore aux personnes morales et aux entreprises établies à l'extérieur du Québec, qu'il s'agisse de formulaires, de documents d'information, de dépliants ou de brochures. Dans la quasi-totalité des politiques linguistiques, la formulation des libellés demeure générale, à savoir que tous les textes et les documents (dépliants, brochures, formulaires, etc.) sont rédigés et publiés en français, et qu'une version dans une autre langue peut être transmise à la demande d'une personne physique.

- **Cas associés aux personnes physiques et au grand public**

Dans les 53 politiques linguistiques traitant de situations particulières, 81 mentions d'indications concernant les personnes physiques et le grand public ont été relevées. De ce nombre, 56 sont directement en lien avec le public cible des textes ou des documents, tandis que les 25 autres concernent davantage leur contenu ou leurs visées.

Lorsqu'il est question du public cible, 32 de ces 56 mentions stipulent qu'une version dans une autre langue ne peut être remise que si une personne physique en fait la demande. À ces 32 mentions s'ajoutent 6 cas pour lesquels il est précisé que la transmission d'une version d'un document ne peut se faire que si une telle version existe et est disponible.

Ce qui ressort dès lors de ces cas de figure, c'est qu'il n'y a pas traduction systématique des textes et des documents à la simple demande d'une personne physique.

Les 18 autres cas associés aux personnes physiques indiquent que le public cible doit être pris en compte au moment de faire traduire un texte ou un document :

- Quinze occurrences indiquent qu'un texte ou un document peut être traduit dans une autre langue s'il est destiné à une personne physique ou au grand public;
- Dans trois autres cas, il est précisé que le texte ou le document peut être traduit s'il est destiné à une clientèle parlant une autre langue que le français.

Des situations particulières sont aussi prévues lorsque les textes ou les documents sont liés à une obligation ou à un droit, ou encore parce qu'ils concernent la santé et la sécurité du grand public. Ces types de mentions sont au nombre de 25 parmi les 53 politiques linguistiques concernées.

En outre, certains types de documents sont définis avec précision lorsqu'il s'agit d'aborder la question des droits ou des obligations :

- Ainsi, dans neuf cas, les formulaires peuvent être traduits s'ils sont liés à l'exercice d'un droit ou d'une obligation en vertu d'une loi;
- Six mentions concernent plus précisément les documents tels que les factures, les avis de paiement et les états de compte destinés aux personnes physiques. Dans tous les cas, il est spécifié que ces documents sont en français seulement, mais qu'ils peuvent être dans une autre langue sur demande. Dans deux cas, il est indiqué que seule la version dans l'autre langue sera transmise, tandis que dans les quatre autres, il est spécifié que la traduction sera offerte sur un support distinct. Cette dernière formulation ne permet toutefois pas de déterminer avec certitude si la version sur support distinct sera transmise seule ou si elle accompagnera la version en français.

Les autres cas particuliers sont liés au contenu des documents ou à la prise en compte d'éléments contextuels :

- Huit mentions ont été relevées et ont trait soit à un contenu lié à la santé, à la sécurité du public ou à la promotion d'une telle question, soit encore à tout service, bien essentiel ou objet de première nécessité. La traduction d'un texte ou d'un document est alors possible.
- Deux autres mentions indiquent qu'une traduction est possible lorsque les circonstances le justifient, ces circonstances pouvant ainsi être liées à la prise en compte du public cible, au contenu du texte ou du document, ou encore à ses visées.

La recension du traitement de situations particulières met en lumière le fait que les ministères et organismes tiennent compte du public cible des textes ou des documents, soit lors de la décision même de faire traduire certains contenus ou de les diffuser. Sont également pris en considération des aspects inhérents à un droit ou à une obligation, ou encore à la santé ou à la sécurité; il n'y a pas traduction systématique de contenus sans prise en compte préalable de différents critères de nature, de cible, d'objet ou de portée.

En outre, la mention de l'article 11 de la PLG a été recensée dans 61 des 80 politiques linguistiques.

- **Cas associés aux personnes morales et aux entreprises**

Toujours dans les 53 politiques linguistiques dans lesquelles il est fait mention du traitement de situations particulières, 54 mentions ont trait plus précisément à la traduction de textes ou de documents destinés aux personnes morales et aux entreprises.

La majorité de ces occurrences visent à indiquer que le lieu d'établissement des personnes morales et des entreprises auxquelles le texte ou le document est destiné doit être pris en compte au moment de déterminer si une traduction est possible :

- Vingt-cinq mentions visent à indiquer qu'aucune traduction n'est possible pour les personnes morales et les entreprises établies au Québec, et douze autres précisent qu'il en est de même dans le cas des formulaires, des bons de commande, des factures, des reçus et d'autres documents de ce type;
- A contrario, douze mentions soulignent que les textes et les documents peuvent être traduits s'ils sont exclusivement destinés à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, et cinq autres mentionnent que la traduction dans une autre langue est également possible à la demande de ce type de clientèle.

Ces indications s'inscrivent dans le prolongement de l'article 7 de la PLG, dont il sera question plus en détail dans la section 2.4. Cet article stipule que :

[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 (p. 4).

2.2.3. Présentation visuelle des textes et des documents traduits

La façon dont doit être présentée, d'un point de vue visuel, une version dans une autre langue d'un texte ou d'un document est abordée dans 67 des 80 politiques linguistiques analysées (83,8 %). Il a été mentionné précédemment que l'article 8 de la PLG prévoit que « [d]ans 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 » (p. 4).

Cet article est repris intégralement dans 57 de ces 67 politiques, tandis que les 10 autres soulignent que la version dans une autre langue doit être produite sur un support distinct, sans apporter de précision par rapport à la mention *Texte original en français*. Ce traitement de l'article 8 peut laisser penser que, dans certains contextes, notamment selon le type de document, par exemple des factures, des avis de paiement ou des états de compte, la version dans une autre langue peut faire office de version officielle, sans texte original en français associé.

En outre, le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise l'interprétation qui doit être faite de l'article 8, indiquant que « [l]es 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 » (p. 17).

Neuf précisions s'inscrivant dans la foulée d'une telle interprétation ont ainsi été relevées dans les politiques linguistiques reprenant l'article 8 de la PLG en tout ou en partie :

- Dans quatre cas, il s'agit d'une reprise des propos du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, à savoir que les textes recto verso ou tête-bêche ne sont pas considérés comme des versions distinctes, puisqu'ils sont sur un même support;
- Deux cas stipulent qu'aucun document ne doit être bilingue;
- Enfin, les trois autres occurrences concernent le caractère officiel des documents : la version officielle doit toujours être en français, la version dans une autre langue n'ayant pas ce caractère.

Enfin, de rares cas explicitant le fait qu'un document peut être produit en version bilingue ont été relevés, avec toutefois la précision que le français doit figurer de façon prédominante dans les documents en question.

Un premier cas concerne des documents distribués de porte en porte, donc de façon anonyme, et portant spécifiquement sur des enjeux de santé et de sécurité. L'autre est lié aux formulaires à destinataires multiples, dont des sections doivent, par exemple, être remplies par des personnes physiques et d'autres, par des personnes morales ou des représentants d'entreprises. Il est admis, dans un tel contexte, que des sections destinées spécifiquement aux personnes physiques puissent être à la fois en français et dans une autre langue, notamment lorsqu'un formulaire peut avoir une incidence d'un point de vue légal. Les sections destinées aux personnes morales et aux entreprises, si elles sont établies au Québec, doivent être uniquement en français, mais une lettre explicative peut être fournie à la personne physique pour faciliter sa compréhension du formulaire.

En somme, il appert ici que, mis à part des cas précis et liés à des questions de santé, de sécurité ou d'obligation légale, les contenus traduits par l'Administration dans une autre langue que le français ne figurent pas sur le même support qu'un texte en français. Autrement dit, dans la foulée de la reprise de l'article 8 de la PLG, aucune mention de documents bilingues uniquement destinés à des personnes physiques ou encore à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec n'a été relevée dans les politiques linguistiques à l'étude.

2.2.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Parmi les bonnes pratiques recensées dans les politiques linguistiques à l'étude, il convient de souligner que même dans des situations particulières, la décision de faire traduire un texte ou un document doit être prise à la suite d'une évaluation; les textes et les documents ne font donc pas l'objet d'une traduction systématique.

Ainsi, dans quatre politiques, il est explicitement mentionné qu'il est nécessaire de déterminer la clientèle cible d'un texte ou d'un document afin que la décision de le traduire puisse être prise. Dans sept autres, il est stipulé que la possibilité de faire traduire un document sera évaluée par le dirigeant de l'organisation, la personne mandataire de la politique linguistique ou le comité responsable de son application. Une telle procédure vise à assurer le respect de la politique linguistique, et ce type de pratique apparaît également dans les documents administratifs portant sur l'usage des langues, ce dont il sera plus précisément question dans le chapitre 3.

Les constats principaux émergeant de la recension des pratiques des ministères et organismes en ce qui a trait à la traduction de textes ou de documents indiquent que, en aucun cas, il n'y a de traduction systématique de l'ensemble des contenus produits par une organisation : des critères de cible, de nature, de portée ou d'objet doivent être pris en compte pour la justifier. Mis à part de rares situations particulières, des documents uniquement destinés à des personnes physiques ou encore à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec ne peuvent être produits en version bilingue, les différentes langues devant plutôt figurer sur des supports distincts.

2.3. COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES

L'article 6 de la PLG ne porte pas uniquement sur la langue de rédaction des textes et des documents; il prescrit que, de façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses communications, quel qu'en soit le support. Cet article de la PLG énonce clairement la règle indiquant que l'unilinguisme français doit être privilégié dans toute communication, *quel qu'en soit le support*. Les communications, faute d'autre indication, sont écrites ou orales.

À ce sujet, le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise ceci :

[...] l'Administration n'a pas à refuser, quel que soit le contexte, de communiquer dans une autre langue que le français avec une personne physique qui en fait la demande. Il est plutôt 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 résumé, avant d'opter pour l'utilisation d'une autre langue, le ministère ou l'organisme doit en évaluer la pertinence et la nécessité [...] (p. 11).

En outre, le premier alinéa de l'article 15 de la Charte stipule que l'Administration doit rédiger ses textes et ses documents dans la langue officielle, et le deuxième alinéa précise que cela ne s'applique pas à la correspondance avec les

personnes physiques qui se sont adressées à l'Administration dans une autre langue que le français.

En conséquence, les questionnements auxquels l'examen des politiques linguistiques vise à répondre sont les suivants :

- Dans quelle mesure les ministères et organismes balisent-ils explicitement la langue des communications écrites avec les personnes physiques? S'agit-il de lignes directrices générales ou de directives précises?
- Comment se présentent les cas pour lesquels il est possible d'employer une autre langue que le français dans une communication écrite avec une personne physique? Autrement dit, comment se déclinent, par exemple, ces notions de « demande de communiquer dans une autre langue » ou d'« adresse faite dans une autre langue »?
- Y a-t-il des politiques linguistiques qui présentent explicitement des lignes directrices concernant l'attribution d'un code de correspondance ou de communication au dossier d'une personne physique?

2.3.1. Portrait général

Parmi les 80 politiques linguistiques à l'étude, 72 comportent une section ou un article explicitement consacré aux communications écrites avec les personnes physiques. La règle générale commune à toutes est que ces communications doivent être en français. Des cas particuliers – dont il sera question ci-après – sont répertoriés en tout temps, excepté dans 1 politique linguistique sur ces 72, venant ainsi baliser les contextes dans lesquels, par exemple, l'emploi d'une autre langue est possible.

Les 8 autres politiques ne s'éloignent pas pour autant de l'esprit de l'article 6 de la PLG, reprenant toutes son principe général : la différence avec les 72 autres politiques est qu'elles ne mentionnent pas explicitement la façon dont sont balisées ces communications au sein de l'organisation. On peut donc penser que, de façon générale, ces communications sont en français.

Le fait de relever dans une aussi grande proportion, soit dans 90 % des politiques, une section ou un article explicitement consacré à cet aspect est révélateur de la volonté des ministères et organismes d'encadrer leurs pratiques linguistiques lorsqu'ils communiquent par écrit avec des personnes physiques.

Un certain nombre de ces politiques, soit 19, contiennent des directives précises invitant le personnel des ministères et organismes à ne pas présumer qu'une personne désire recevoir sa correspondance dans une autre langue que le français ni qu'elle est incapable de comprendre le français.

Les directives visant l'emploi du français dans les communications écrites avec les personnes physiques de même que les cas particuliers se déclinent de différentes façons dans les 72 politiques linguistiques en question. Ce qui en ressort, c'est qu'elles varient selon le sens de la communication, c'est-à-dire si

un membre du personnel s'adresse à une personne physique ou bien s'il répond à une communication qui lui a été adressée.

2.3.2. Communication rédigée à l'initiative d'un membre du personnel

Ce qui a été pris en compte ici, ce ne sont pas les libellés génériques ou prototypiques tels que « Les communications écrites avec des personnes physiques sont en français » ou « Toute correspondance avec une personne physique est en français », correspondant à la règle générale énoncée dans les 72 politiques, mais plutôt 43 de ces politiques qui contiennent 45 directives destinées à préciser explicitement la langue qui doit être utilisée lorsqu'un membre du personnel a l'initiative de la communication.

Dans 41 directives, il est indiqué que la communication écrite doit être établie en français, que la personne physique habite au Québec (la majorité des cas) ou que son lieu de résidence ne soit pas précisé.

Quatre autres directives associées au lieu de résidence de la personne physique sont répertoriées dans deux politiques linguistiques, toujours lorsque la communication est à l'initiative du membre du personnel :

- Dans une, il est indiqué qu'une communication transmise à une personne qui habite un pays de la francophonie doit être en français et qu'une communication transmise à une personne habitant un pays qui ne l'est pas est rédigée en français, mais qu'elle peut être dans une autre langue, à la demande de la personne à qui elle s'adresse;
- Dans l'autre, il est indiqué qu'une communication adressée à une personne qui habite un pays ou une province dont le français est la langue officielle sera rédigée en français, et qu'une communication transmise dans un pays ou une province dont le français n'est pas la langue officielle sera également en français, mais qu'elle pourra être accompagnée d'une version dans une autre langue.

Ces quatre directives demeurent tout de même des indications du niveau de précision atteint par certains ministères et organismes dans leur façon d'encadrer leurs pratiques et, surtout, d'assurer la mise en valeur du français, même lorsqu'une communication est transmise à l'extérieur du Québec.

Dans l'ensemble, en précisant ainsi la langue qui doit être employée lorsque la communication est à l'initiative d'un membre de leur personnel, les ministères et organismes s'assurent qu'aucune communication émanant de leur organisation n'est rédigée dans une autre langue que le français, ce qui souligne l'importance accordée au fait que, de façon générale, l'Administration emploie le français dans ses communications, quel qu'en soit le support.

2.3.3. Réponse à une communication rédigée dans une autre langue

En ce qui concerne la langue à employer lorsque la correspondance vise à répondre à une communication adressée à un ministère ou à un organisme par une personne physique, toujours sur les 72 politiques linguistiques, 57 font mention de 67 directives encadrant la langue d'usage.

Ces 67 mentions visent toutes à présenter une situation particulière par rapport à la règle générale stipulant que toute communication écrite adressée à une personne physique doit être en français, en indiquant qu'il est possible de répondre dans une autre langue que le français à une personne qui s'est adressée à l'Administration dans cette autre langue, comme le prévoit d'ailleurs le deuxième alinéa de l'article 15 de la Charte.

Les intentions associées à ces directives semblent toutes les mêmes, soit d'indiquer qu'il est possible de répondre dans une autre langue que le français à une personne qui s'adresse dans cette autre langue, bien que les modalités d'application de cette exception varient quelque peu selon les politiques examinées :

- De façon générale (73 % des directives), il est mentionné qu'une réponse à l'intention d'une personne physique qui s'est adressée à un ministère ou à un organisme dans une autre langue que le français peut être rédigée dans cette autre langue. Six de ces directives considèrent le lieu de résidence de la personne physique, toutes pour indiquer que, peu importe l'endroit où réside la personne, soit au Québec ou à l'extérieur du Québec, la réponse peut lui être transmise dans une autre langue;
- Dans une proportion moindre (27 %), il est indiqué que la réponse envoyée à une personne physique qui s'est adressée à l'Administration dans une autre langue que le français doit être en français, mais qu'une version non officielle peut l'accompagner. La moitié de ces mentions concernent plus précisément une personne physique qui habite à l'extérieur du Québec, à qui la communication sera ainsi transmise en français, accompagnée d'une version non officielle.

2.3.4. Toute autre communication écrite

Les autres directives relevées, soit 45 dans 37 politiques linguistiques, ne précisent pas le sens de la communication, mais offrent tout de même des balises quant à la langue à employer. Il s'agit ainsi de situations particulières par rapport à la règle générale voulant que toute communication écrite adressée à une personne physique soit rédigée en français. Ces cas ne surviennent pas à l'initiative des ministères et organismes, mais plutôt, pour la plupart, à la suite d'une demande préalable formulée par une personne physique, s'inscrivant ainsi dans l'esprit du deuxième alinéa de l'article 15 de la Charte.

Ainsi, 40 de ces 45 directives indiquent que le choix de la langue de communication doit être fait à l'initiative de la personne physique parce qu'elle le demande de façon ponctuelle ou qu'elle a fait part de sa préférence d'une façon ou d'une autre.

Huit autres directives témoignent d'une certaine appropriation des libellés des articles de la PLG et de la Charte, semblant plus permissives que les règles énoncées :

- Cinq directives précisent que la correspondance avec une personne à l'extérieur du Québec peut être dans une autre langue, sans qu'il soit toutefois possible de déterminer si cette correspondance est à l'initiative d'un membre du personnel ou non;
- Dans un cas, il est stipulé, de manière somme toute générale, qu'une autre langue peut être utilisée si la situation l'exige;
- Dans un autre cas, il est indiqué que la réponse écrite peut être envoyée en anglais à la suite d'une conversation qui se serait déroulée dans cette langue;
- Dans un dernier cas, il est mentionné qu'une autre langue peut être employée si elle est indispensable pour renseigner adéquatement la personne.

De façon générale, ce qui ressort de ces types de directives, c'est qu'il n'est en aucun cas stipulé que le choix d'employer une autre langue que le français peut être à l'initiative d'un membre du personnel s'il n'a pas, de quelque façon que ce soit, une indication provenant de la personne physique elle-même ou encore si le contexte ne le justifie pas.

2.3.5. Attribution d'un code de langue à une personne physique

Un code de langue inscrit au dossier d'un usager permet de déterminer la langue dans laquelle sa correspondance doit lui être transmise. Ce sujet n'est abordé de façon explicite que dans 4 des 72 politiques linguistiques.

Une seule d'elles traite en détail des modalités d'attribution d'un code de langue, précisant que, pour toute nouvelle inscription, le code de langue par défaut est le français. Ainsi, les nouveaux arrivants ainsi que des personnes physiques originaires du Québec et qui n'ont pas le français comme langue maternelle ou en provenance d'une autre province canadienne se verront attribuer le code français. Ce code peut toutefois être modifié sur demande. Le personnel du ministère ou de l'organisme se fondera sur le code de langue pour acheminer par la suite toute correspondance ou documentation. Toutefois, il n'est pas fait mention des modalités de révision.

Bien que 41 ministères et organismes aient recours à cette pratique, elle n'apparaît pas ainsi consignée ou prescrite dans leur politique linguistique

respective, et guère plus dans leurs documents administratifs portant sur l'usage des langues (voir la section 3.4.3).

2.3.6. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

En somme, ce qui ressort de l'examen des 72 politiques linguistiques contenant une section ou un article explicitement consacré aux communications écrites avec les personnes physiques, c'est que, règle générale, toute communication doit être rédigée en français, sauf si une personne s'adresse à l'Administration dans une autre langue que le français ou si elle demande que sa correspondance lui soit acheminée dans une autre langue.

En outre, il est révélateur de constater que la grande majorité des ministères et organismes dont les politiques linguistiques sont ici répertoriées souhaitent encadrer avec détail leurs propres pratiques linguistiques, toujours pour s'assurer que, de façon générale, les communications se déroulent en français.

2.4. COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES

La question de la langue d'usage dans le cadre de communications écrites avec les personnes morales est traitée dans l'article 16 de la Charte :

Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise la langue officielle.

L'article 7 de la PLG précise pour sa part que :

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 (p. 4).

Le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* apporte une autre précision en abordant la question des entreprises dont le siège social est à l'extérieur du Québec, mais qui possèdent une filiale, une division ou un établissement au Québec :

Si l'adresse de l'entreprise inscrite auprès du Registraire des entreprises est située à l'extérieur du Québec, mais que la communication ou le document est destiné à être utilisé par la filiale ou l'établissement québécois, il doit être transmis à l'entreprise en français. L'Administration doit s'assurer de respecter l'article 16 de la Charte, de même qu'elle se doit

de protéger la langue du travail 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 (p. 16).

En conséquence, l'examen des politiques linguistiques vise à répondre aux questionnements suivants :

- Dans quelle mesure les ministères et organismes balisent-ils explicitement la langue des communications écrites avec les personnes morales et les entreprises?
- Lorsque le sujet est abordé dans les politiques linguistiques, comment sont encadrées les communications écrites dans le cas d'une entreprise dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec, mais qui possède au Québec un établissement, une division ou une filiale?

La totalité des 80 politiques linguistiques à l'étude contient une section ou un article explicitement consacré aux communications écrites avec les personnes morales et les entreprises. Toutefois, ces sections et ces articles ne se présentent pas tous de la même façon, notamment lorsque vient le temps d'interagir avec des personnes morales ou des entreprises qui ne sont pas établies au Québec ou dont le siège social n'est pas situé au Québec.

2.4.1. Personnes morales et entreprises établies au Québec

Parmi les 80 politiques linguistiques à l'étude, 71 (89 %) indiquent que les communications écrites avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec doivent être en français seulement, en conformité avec l'article 7 de la PLG et le principe de l'unilinguisme. L'une de ces politiques linguistiques rappelle d'ailleurs que le français est la langue des affaires au Québec et que, en ce sens, l'Administration se doit de communiquer dans cette langue avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec.

2.4.2. Entreprises dont le siège social est à l'extérieur du Québec

Le traitement de la langue des communications écrites avec des entreprises dont le siège social est à l'extérieur du Québec, mais qui ont au Québec un établissement, une filiale ou une division, se présente de différentes façons dans les 37 des 80 politiques linguistiques des ministères et organismes qui en traitent.

Pour l'essentiel, il y est indiqué qu'une communication écrite adressée à ce type d'entreprise doit être en français. Certaines précisent que c'est l'établissement situé au Québec qui est responsable d'assumer le rôle de passerelle linguistique pour le siège social, reprenant ainsi l'esprit de ce qui est énoncé dans le guide d'application de la PLG.

D'autres cas de figure ont été répertoriés : des politiques précisent notamment qu'une communication adressée à ces entreprises doit être en français, mais qu'elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue. Ailleurs, cette autre version accompagne plutôt systématiquement celle en français.

2.4.3. Personnes morales et entreprises établies à l'extérieur du Québec

La question des communications écrites avec les personnes morales et les entreprises établies à l'extérieur du Québec est abordée dans 74 des 80 politiques linguistiques à l'étude, et elle fait l'objet de 78 directives.

L'analyse vise ici à déterminer dans quelle mesure les ministères et organismes reprennent intégralement l'article 7 de la PLG, selon lequel il est possible d'« employer à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue » (p. 4), ou encore opèrent un choix entre ces deux possibilités.

Ainsi, 42 de ces 78 directives reprennent intégralement l'article 7, ce qui ne permet pas d'établir une préférence des ministères et organismes au regard des possibilités offertes.

D'autres directives (21) illustrent les choix faits par certains ministères et organismes, notamment en ce qui a trait à la possibilité de transmettre une communication dans une autre langue :

- Quinze d'entre elles soulèvent la possibilité, non libellée ainsi dans la PLG, que la communication soit en français, mais qu'elle puisse être accompagnée d'une version dans une autre langue, par exemple si la langue d'usage de l'entreprise n'est pas le français. De ce nombre, sept directives précisent que la version dans une autre langue sera transmise si ce n'est pas la langue d'usage de l'entreprise. Toutefois, lorsqu'un ministère ou un organisme stipule que la communication doit être en français, mais qu'elle peut être accompagnée d'une version dans une autre langue, il précise que la traduction ne sera pas transmise dans tous les cas, s'agissant ainsi d'une possibilité;
- Dans les six autres cas, on fait simplement mention des deux possibilités offertes par la PLG, soit « à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue » (p. 4), choix selon lequel les communications seront transmises en français et dans une autre langue, et non seulement dans une autre langue.

Les 15 autres directives illustrent l'éventail des possibles ouvert par l'article 7 de la PLG :

- Neuf indiquent que la communication peut être dans une autre langue si elle est adressée à une personne morale ou à une entreprise établie à l'extérieur du Québec. De ce nombre, quatre précisent en ce sens que la

- communication peut être rédigée dans une autre langue si le français n'est pas la langue d'usage de la personne morale ou de l'entreprise;
- Dans un cas, il est prévu que la communication sera plutôt en français s'il s'agit de la langue d'usage de la personne morale ou de l'entreprise;
 - Une autre directive signale que la communication devrait être rédigée de préférence en français, mais qu'elle peut l'être dans une autre langue si cela est nécessaire;
 - Les quatre autres mentions se présentent comme des interprétations du choix offert par l'article 7 :
 - Communication en français ou dans une autre langue (une mention);
 - Communication en français pouvant être accompagnée d'une version dans une autre langue, ou encore être uniquement dans une autre langue (une mention);
 - Communication en français seulement, en français et dans une autre langue, ou uniquement dans une autre langue (deux mentions).

2.4.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Dans l'ensemble, ce qui se dégage de l'examen de ces pratiques de communication écrite avec les personnes morales et les entreprises, c'est que le français se doit d'être la seule langue employée lorsque ces clientèles sont établies au Québec, et que les possibilités varient lorsqu'elles sont établies à l'extérieur du Québec, mais très généralement dans le respect de l'esprit de la PLG ou de la Charte.

Puisque l'Administration dispose de différents moyens pour faire rayonner le fait français au-delà des frontières du Québec, il y a lieu de considérer que l'envoi systématique d'une communication en français, qu'elle soit accompagnée ou non d'une version dans une autre langue, s'inscrit comme une bonne pratique en la matière.

Parmi les autres directives recensées et pouvant être considérées comme de bonnes pratiques, il convient de souligner les suivantes, relevées dans cinq politiques linguistiques différentes :

- Ne pas présumer que les personnes morales et les représentants d'entreprises établies à l'extérieur du Québec ne connaissent pas le français (une mention);
- Veiller à ce que les communications adressées à l'extérieur du Québec uniquement dans une autre langue demeurent exceptionnelles (une mention);
- Toujours en ce qui a trait aux communications transmises à l'extérieur du Québec, favoriser l'envoi d'une traduction de courtoisie accompagnant la version originale en français par rapport à l'envoi dans une autre langue seulement (une mention);

- S'assurer que la personne morale ou l'entreprise n'a pas d'adresse au Québec avant de lui transmettre une communication dans une autre langue (deux mentions).

2.5. COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES AUTRES GOUVERNEMENTS ET LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

La langue des communications écrites avec les autres gouvernements et les organisations internationales est encadrée par les articles 15 et 16 de la Charte. Le premier alinéa de l'article 15 indique que « [l']Administration rédige et publie dans la langue officielle ses textes et documents », le deuxième alinéa excluant les relations avec l'extérieur du Québec du champ d'application de l'article 15.

L'article 16 concerne plus exactement les communications écrites avec les autres gouvernements : « Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise la langue officielle. »

La PLG précise la portée de ces articles en stipulant, dans l'article 6, que « [l]es 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 » (p. 4).

De ce point de vue, la règle générale est que toute communication adressée à un autre gouvernement ou à une organisation internationale, peu importe sa langue officielle ou sa langue de travail, doit être en français. Toutefois, s'il s'agit d'un gouvernement ou d'une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou de travail, la communication devra également être transmise en français, mais elle pourra, si un ministère ou un organisme en décide ainsi, être accompagnée d'une version dans une autre langue.

En vertu de l'article 9 de la PLG, la communication rédigée en français se présente comme la version officielle, tandis que la traduction fait office de version non officielle et doit respecter des critères précis de mise en forme :

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 (p. 4).

En conséquence, les questionnements qui ont émergé, et auxquels vise à répondre la recension présentée ci-après, sont les suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes abordent-ils la question des communications écrites avec les autres gouvernements ou les organisations internationales?
- De quelle façon se décline, dans les politiques linguistiques à l'étude, l'étiquette « autres gouvernements »?
- Y a-t-il des politiques qui encadrent différemment, par rapport à ce qui est prévu dans la PLG, ce type de communications écrites?

Parmi les 80 politiques linguistiques à l'étude, il en existe 77 qui contiennent une section ou un article concernant la langue des communications écrites avec les autres gouvernements ou les organisations internationales. Quatre d'entre elles ne traitent pas des interactions écrites avec les autres gouvernements et six ne font pas mention de ces interactions avec les organisations internationales.

L'importante proportion de politiques dans lesquelles cet aspect des communications écrites est abordé démontre que les ministères et organismes se fondent sur la PLG pour rédiger leur propre politique linguistique; ils en reprennent ainsi l'esprit général, à savoir que les communications adressées à des gouvernements ou à des organisations internationales doivent être rédigées en français.

2.5.1. Communications écrites avec les autres gouvernements

À l'article 16 de la Charte de même qu'à l'article 6 de la PLG, il est respectivement fait mention d'« autres gouvernements » que celui de l'Administration ainsi que des gouvernements qui n'ont pas le français comme langue officielle. En vue de documenter les pratiques linguistiques des ministères et organismes lorsqu'ils doivent interagir à l'écrit avec ces entités, il a paru pertinent de procéder à une recension de l'ensemble des cas que peut englober l'étiquette « autres gouvernements ».

De façon générale, reprenant ainsi la formulation de l'article 6 de la PLG, les 76 ministères et organismes qui, dans leur politique linguistique, encadrent les interactions écrites avec les autres gouvernements font la distinction entre les gouvernements dont le français est la langue officielle et ceux dont le français ne l'est pas. Dans l'ensemble, ces politiques reprennent l'esprit de l'article 6 de la PLG, à savoir qu'une communication écrite adressée à un gouvernement qui a le français comme langue officielle sera en français et qu'elle pourra être accompagnée d'une version dans une autre langue. Cependant, dans trois de ces politiques, il est indiqué que lorsqu'elles sont adressées à un gouvernement qui n'a pas le français comme langue officielle, les communications écrites peuvent être traduites. Ce type de libellé ne permet toutefois pas de déterminer si ces traductions doivent ou non accompagner le texte en français, comme le prévoit l'article 6 de la PLG.

Également, 15 de ces politiques (15/76) précisent que les communications écrites en français peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue, le tout sous réserve des usages internationaux. La question des usages internationaux sera abordée plus en détail dans la section portant sur les communications écrites avec les organisations internationales.

- **Communications écrites avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux**

Dans 53 politiques linguistiques (53/76), la langue des communications écrites est précisée par rapport aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Il est alors souligné que les communications écrites adressées à ces gouvernements dont le français est l'une des langues officielles doivent être exclusivement en français. Les communications adressées aux gouvernements provinciaux dont le français n'est pas la langue officielle doivent également être rédigées en français, mais peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue, celle-ci étant présentée sur papier sans en-tête, sans signature et portant la mention *Traduction* dans la langue visée.

Dans 1 politique sur ces 53, il est notamment indiqué que les communications écrites sont transmises en français aux gouvernements provinciaux ou territoriaux dont c'est l'une des langues officielles, de même qu'aux gouvernements des provinces qui ont adopté une loi permettant au public de recevoir des services en français, soit l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard, venant ainsi renforcer les modalités d'application de l'article 6 de la PLG.

2.5.2. Communications écrites avec les organisations internationales

La gestion des communications écrites avec les organisations internationales est libellée pratiquement de la même façon dans les 74 politiques linguistiques abordant cette question. Ainsi, 70 de ces 74 politiques (95 %) reprennent intégralement l'énoncé de l'article 6 de la PLG qui stipule que ces communications sont en français, mais qu'elles peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue lorsqu'elles sont adressées à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Ces politiques précisent en outre que la transmission de ce type de communication doit respecter l'article 9 de la PLG, à savoir que la traduction est présentée sur papier sans en-tête, sans signature et portant la mention *Traduction* dans la langue visée.

Dans trois autres politiques, il est indiqué que lorsqu'elles sont adressées à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, les communications écrites peuvent être traduites.

Enfin, dans une dernière politique, il est mentionné que les communications écrites, lorsqu'elles sont destinées à une organisation internationale, peuvent

être à la fois en français et dans une autre langue, ou uniquement dans une autre langue. Cette mention fait écho à un cas particulier relevé dans 15 politiques linguistiques (15/74) précisant que les communications écrites en français peuvent être accompagnées d'une version dans une autre langue, le tout sous réserve des usages internationaux. Cette réserve trouve ses fondements notamment dans l'article 92 du chapitre IX de la Charte, « Dispositions diverses », qui stipule ceci : « 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. »

2.5.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Dans l'ensemble, il ressort de la recension des pratiques associées aux communications écrites avec les autres gouvernements et les organisations internationales que l'esprit de la Charte et de la PLG est repris dans la plupart des politiques linguistiques.

Si les libellés des pratiques sont moins sujets à variation lorsqu'il est question des organisations internationales, le constat est tout autre lorsque l'attention est portée sur les interactions écrites avec les autres gouvernements. Plus des deux tiers des politiques abordant cet aspect distinguent les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux des gouvernements étrangers, ce qui indique ainsi qu'un processus d'appropriation des articles de la Charte et de la PLG sous-tend la rédaction des politiques linguistiques institutionnelles, cette question n'y étant pas abordée explicitement.

2.6. COMMUNICATIONS ORALES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES ET LANGUE D'ACCUEIL DU PUBLIC

L'article 6 de la PLG, faut-il le rappeler, énonce que, « [d]e façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4). L'Administration emploie donc exclusivement le français dans ses communications tant orales qu'écrites avec les personnes physiques.

L'article 12 de la PLG porte explicitement sur les communications orales, soulignant que « [l]e personnel de l'Administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne », et le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ajoute ceci à ce sujet :

[...] l'accueil fait par l'Administration doit être en français. Autant que faire se peut, le personnel des ministères et organismes doit encourager ses interlocuteurs à utiliser le français dans leurs communications. Lorsque cela est impossible, il peut poursuivre la conversation dans la langue de son interlocuteur (p. 21-22).

En outre, ce qu'indiquent l'article 12 de la PLG de même que les consignes présentées dans le guide d'application de la PLG, c'est que toute amorce de communication orale faite par un membre du personnel doit être en français, et qu'il est possible de poursuivre l'interaction dans une autre langue si la personne avec qui il parle n'est pas en mesure d'employer le français.

En conséquence, les questionnements inhérents aux communications orales avec les personnes physiques et à la langue d'accueil du public sont les suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes encadrent-ils cette question dans leur politique linguistique? Les ministères et organismes encadrent-ils uniquement la langue dans laquelle l'accueil doit être fait ou balisent-ils plus largement l'ensemble de l'interaction? Le cas échéant, s'agit-il de lignes directrices générales ou de la présentation de directives concrètes et précises?
- Le cas échéant, comment se présentent les différents cas de figure faisant en sorte qu'il est possible d'employer une autre langue que le français dans une interaction à l'oral avec une personne physique? Comme dans le cas des communications écrites, les lignes directrices sur la langue d'accueil sont-elles susceptibles de varier selon que la communication est à l'initiative d'un membre du personnel ou qu'elle est établie par son interlocuteur?

2.6.1. Portrait général

Dans la totalité des 80 politiques linguistiques à l'étude est repris le principe énoncé dans l'article 12 de la PLG, soit qu'un membre du « personnel de l'Administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne » (p. 5).

Il est intéressant de relever que, dans certaines politiques, somme toute peu nombreuses, des précisions à ce sujet sont apportées, venant ainsi renforcer l'application de l'article 12 de même que l'importance accordée à l'unilinguisme français dans le cadre des communications orales avec les personnes physiques :

- Dans deux politiques linguistiques, il est indiqué que les membres du personnel doivent se faire un « devoir » d'établir une conversation uniquement en français;
- Dans une politique, il est souligné qu'au premier contact avec un interlocuteur, seul le français est utilisé, et qu'il ne faut pas proposer d'emblée l'emploi d'une autre langue en début d'interaction;
- Enfin, dans une autre politique linguistique, il est précisé que même lorsqu'une conversation se déroule dans une autre langue que le français, le mot d'accueil et les salutations doivent être en français.

Par ailleurs, si la règle générale de l'article 12 de la PLG est rappelée dans l'ensemble des politiques à l'étude, les lignes directrices qui guident subséquemment les interactions orales entre les membres du personnel de l'Administration et le public peuvent varier d'une politique à l'autre, à l'image de ce qui se produit dans le cas des communications écrites avec les personnes physiques.

Dans 73 des politiques linguistiques, le traitement des communications orales avec les personnes physiques va plus loin que la simple reprise de la règle générale énoncée dans l'article 12. On ajoute des directives visant à encadrer la poursuite de la conversation ou à préciser les principes en vertu desquels le français doit être privilégié. Ce type de communications fait l'objet d'un traitement plus approfondi dans les politiques à l'étude parce qu'il occupe une place importante dans l'offre de services d'un grand nombre de ministères et d'organismes dans lesquels le personnel est fréquemment appelé à interagir oralement avec des personnes physiques.

Comme dans le cas des communications écrites avec les personnes physiques, les directives présentées en soutien de l'application de l'article 12 de la PLG visent à encadrer les contextes dans lesquels la poursuite d'une interaction orale dans une autre langue que le français avec une personne physique est possible. Ces directives peuvent de la même façon être réparties selon le sens de la communication, soit après une amorce d'interaction orale d'un membre du personnel ou lorsqu'une personne physique s'adresse à un membre du personnel. Certaines lignes directrices fixent également des balises encadrant l'usage d'une autre langue que le français même si le sens de la communication n'est pas précisé.

Enfin, des consignes générales sont également présentées dans certaines politiques linguistiques qui, sans encadrer l'usage d'une autre langue, offrent néanmoins des indications sur la place que doit occuper le français dans les interactions orales. Trois seulement présentent ces consignes générales.

C'est donc dire que la poursuite d'une interaction, au-delà de la langue d'accueil même, est balisée dans 70 d'entre elles.

2.6.2. Communications orales établies par un membre du personnel

Des situations particulières sont prévues, notamment lorsqu'un membre du personnel, après avoir amorcé une conversation en français, doit décider s'il poursuit ou non dans une autre langue. Des directives visant à encadrer la poursuite d'une interaction sont présentées dans 48 politiques linguistiques (48/80), pour un total de 87 directives.

Dans la plupart des cas (44/87), ces directives établissent que la poursuite de l'échange dans une autre langue que le français doit se faire à la demande de l'interlocuteur, renforçant ainsi le fait que l'emploi d'une autre langue ne doit pas être à l'initiative d'un membre du personnel. Cette consigne est présente dans

près de la moitié des occurrences de directives relevées, mais il y a lieu de souligner qu'elle apparaît dans la quasi-totalité des politiques présentant des balises pour la poursuite d'une interaction établie par un membre du personnel. Il s'agit donc là de la principale consigne relevée.

Les autres directives recensées sont plutôt d'ordre contextuel, montrant qu'une certaine évaluation de la situation doit avoir lieu pour justifier l'emploi d'une autre langue :

- Vingt mentions de directives (20/87) indiquent que l'emploi d'une autre langue peut être envisagé dans certaines circonstances. Le contexte lui-même peut justifier cet emploi, à la suite de la prise en compte de différents éléments, notamment de la langue de communication de l'interlocuteur;
- Les autres mentions de directives concernent les compétences linguistiques de l'interlocuteur lui-même (23/87). L'interaction peut se dérouler dans une autre langue si l'interlocuteur ne comprend pas ou ne parle pas le français, s'il est évident qu'il n'est pas d'expression française (un cas) ou qu'il comprendra plus facilement dans une autre langue (un cas).

2.6.3. Réponse à une communication orale établie dans une autre langue par l'interlocuteur

Certaines politiques linguistiques présentent également des lignes directrices lorsque l'amorce d'une interaction orale est à l'initiative de l'interlocuteur même. Ce type de directives, au nombre de 79 et recensées dans 36 des 80 politiques analysées, précise que plusieurs éléments doivent être pris en compte avant de poursuivre dans une autre langue que le français.

De manière générale, il en ressort qu'il n'est pas de mise de poursuivre automatiquement dans une autre langue sans autre considération :

- Il faut vérifier si l'interlocuteur comprend le français;
- Il faut vérifier si l'interlocuteur parle français;
- Il faut aussi tenir compte, selon quelques politiques étudiées, d'autres éléments et s'assurer, par exemple, que l'interlocuteur est bel et bien une personne physique au sens de la PLG, avec qui il est possible d'employer une autre langue que le français.

D'autres règles s'appliqueront si l'interlocuteur est une personne morale ou le représentant d'une entreprise établie au Québec (deux mentions), le représentant d'un organisme de l'Administration (une mention) ou bien le représentant d'une administration publique ou d'une organisation qui a le français comme langue de travail ou comme langue officielle (une mention).

La poursuite d'une communication n'ayant pas été amorcée par un membre du personnel de l'Administration peut tout de même s'effectuer dans une autre langue même si le membre du personnel s'est assuré que la personne physique

comprend et parle le français. La notion de demande formelle de l'interlocuteur ainsi que la prise en compte d'éléments contextuels visent également à encadrer la poursuite d'une communication n'ayant pas été amorcée par un membre du personnel de l'Administration :

- Vingt directives soulignent qu'une demande formelle doit être faite par l'interlocuteur qui amorce la communication dans une autre langue pour que l'interaction puisse se poursuivre dans cette autre langue. Cette ligne directrice renforce l'idée qu'une communication dans une autre langue ne doit pas se dérouler sans justification sous-jacente;
- Vingt autres mentions indiquent que l'emploi d'une autre langue peut avoir lieu si la situation l'exige. À l'image de ce qui a été présenté dans la sous-section précédente, cette notion d'« exigence » indique que l'emploi d'une autre langue doit être justifié en fonction du contexte communicationnel et ne saurait être la voie à adopter d'emblée.

Quatre autres directives, s'inscrivant en marge des précédentes, indiquent que la poursuite de la communication dans une autre langue que le français peut avoir lieu dès que l'interlocuteur communique dans une autre langue avec un membre du personnel de l'Administration, sans autre vérification préalable.

Si l'on excepte ce dernier cas, les directives relatives à la poursuite d'une communication établie par une personne physique visent à ce que le membre du personnel qui interagit avec cette personne ne prenne pas d'emblée la décision d'employer une autre langue que le français. Autrement dit, même lorsque l'amorce de l'interaction n'est pas établie par un membre du personnel de l'Administration, les directives indiquent qu'il doit veiller à privilégier l'emploi du français, de manière générale.

2.6.4. Toute autre communication orale

Comme dans le cas des communications écrites, le libellé de certains passages des politiques des ministères et organismes ne permet pas de déterminer si la communication est à l'initiative du membre du personnel ou de la personne physique, mais offre néanmoins des balises relatives à la poursuite de la communication orale dans une autre langue que le français.

Onze mentions de directives ont ainsi été relevées dans huit politiques linguistiques. Ces directives ne s'éloignent pas outre mesure de celles qui sont données dans les cas où le sens de la communication est précisé, et elles visent également à s'assurer que la décision d'employer une autre langue que le français ne provient pas d'emblée du membre du personnel, sans autre justification :

- Sept de ces directives (7/11, soit 63,6 %) indiquent que la poursuite de la communication dans une autre langue doit être liée à une demande formulée par la personne physique elle-même;

- Dans trois cas (27,3 %), il est sous-entendu que c'est le contexte lui-même qui doit permettre l'emploi d'une autre langue, à savoir lorsque les circonstances le justifient ou lorsqu'elles rendent cet emploi indispensable;
- Enfin, dans le dernier cas, il est souligné que l'emploi d'une autre langue est légitimé si la personne ne comprend pas le français.

2.6.5. Principes généraux associés aux communications orales

Comme dans le cas des communications écrites avec les personnes physiques, des directives d'ordre plus général, au nombre de 39, ont été relevées dans les politiques à l'étude. Elles ne visent pas tant à baliser explicitement la langue de la communication qu'à susciter une réflexion préalable à toute interaction avec une personne physique, ainsi qu'à veiller à ce que le français soit la langue de toute amorce communicationnelle.

Ces directives ont été relevées dans 35 politiques (35/80), dénotant ainsi la volonté d'apporter des précisions relativement à ces pratiques linguistiques et de veiller au respect, dans la mesure du possible, du principe d'unilinguisme français. Ces directives se présentent de la façon suivante :

- Ne pas présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français (26/39);
- Ne pas présumer qu'une personne est incapable de comprendre le français;
- Ne pas présumer qu'une personne qui ne maîtrise pas le français parle ou maîtrise l'anglais. Dans ces cas, il est en outre précisé que cette nuance doit être prise en compte dans le cadre de communications avec des clientèles issues de la diversité afin de favoriser leur intégration en français;
- Si l'interlocuteur s'exprime avec difficulté en français, le soutenir dans ses efforts en faisant preuve de courtoisie et de patience;
- Encourager ses interlocuteurs à utiliser le français (une mention).

2.6.6. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Ce constat a été formulé précédemment, mais il convient de souligner qu'un grand nombre de ministères et d'organismes, soit 73 des 80 à l'étude, ont choisi d'étoffer leur traitement de l'article 12 de la PLG en abordant plus en détail les balises encadrant le déroulement d'une conversation devant se dérouler dans une autre langue que le français; ils proposent des lignes directrices qui touchent l'ensemble de l'interaction orale. Le contenu de ces balises est somme toute indicateur d'une volonté certaine d'accorder une place centrale au français, même lorsque l'interlocuteur n'est pas, par exemple, un locuteur de cette langue.

Ce qui ressort de l'examen général de ces pratiques linguistiques, c'est qu'en aucun cas il n'est indiqué qu'il est justifié d'employer une autre langue que le français lors de l'amorce d'une interaction orale avec une personne physique; il est constamment précisé que la poursuite de la communication dans une autre

langue doit être justifiée en fonction de différents aspects. Dans l'ensemble, les compétences linguistiques de l'interlocuteur, une demande expresse de sa part ou encore le contexte communicationnel apparaissent comme les principaux critères pouvant justifier l'emploi d'une autre langue.

En vertu des lignes directrices présentées dans les politiques linguistiques à l'étude, le recours à une autre langue dans l'interaction ne doit pas relever de l'initiative du membre du personnel lui-même. Ce constat s'inscrit notamment dans le prolongement de ce qui est énoncé dans le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, à savoir qu'une conversation peut se poursuivre dans la langue de l'interlocuteur s'il s'avère impossible pour cette personne d'utiliser le français.

2.7. COMMUNICATIONS ORALES AVEC LES PERSONNES MORALES ET LES ENTREPRISES

L'emploi de la langue dans laquelle doivent se dérouler les communications orales avec les personnes morales et les entreprises est balisé en vertu de l'article 7 de la PLG :

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 (p. 4).

La portée de cet article s'étend aux communications écrites et orales, comme l'indique clairement le premier paragraphe de la section 1, « Approche à privilégier », du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* relativement au traitement de l'article 6 de la PLG :

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 (p. 11).

Il a cependant été constaté que l'article 7 est systématiquement repris dans les politiques linguistiques, mais que sa portée est fréquemment réduite à la langue des communications écrites. Peut-être cela explique-t-il pourquoi la plupart des ministères et organismes abordent la question des communications orales avec les personnes morales et les entreprises par l'entremise du seul article 17 de la PLG, qui stipule que :

[l]e 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 participent également à la réunion (p. 6).

En conséquence, l'examen de l'ensemble des politiques linguistiques vise à répondre aux questionnements suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes traitent-ils de l'article 7 de la PLG sans réduire sa portée aux communications écrites?
- Dans quelle proportion les ministères et organismes reprennent-ils le contenu de l'article 17 de la PLG? Le cas échéant, adaptent-ils ou modifient-ils de quelque façon que ce soit son contenu?

2.7.1. Portrait général

Le contenu des 80 politiques à l'étude révèle que la question des communications orales avec les personnes morales et les entreprises est le fait d'environ le tiers des politiques, soit 28.

Cette observation suggère un certain nombre de questions auxquelles la présente étude n'est pas en mesure de répondre. Les interactions orales avec des personnes morales et des entreprises sont-elles liées à une offre de services d'un plus petit nombre de ministères et d'organismes, ce qui pourrait expliquer pourquoi le sujet n'est pas abordé par plus de ministères et d'organismes? Sont-elles plus difficiles à baliser pour les ministères et organismes que celles, par exemple, avec les personnes physiques?

Dans les politiques où elle est encadrée explicitement, la question de la langue des communications orales avec les personnes morales et les entreprises est traitée dans le respect de l'esprit de l'article 7 de la PLG, à savoir que les communications sont exclusivement en français si elles ont lieu avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, et qu'il est possible d'employer le français ou une autre langue avec des personnes morales ou des entreprises établies à l'extérieur du Québec.

Dans 5 des 28 politiques, les indications visant à raffiner l'application de l'article 7 de la PLG sont à l'image de ce qui a été présenté dans le traitement des communications écrites avec ces mêmes clientèles et des communications orales avec les personnes physiques. Ainsi s'y trouvent les précisions suivantes :

- La communication aura lieu en français (deux mentions), que le siège social de l'entreprise qui possède au Québec une division, une filiale ou un établissement soit au Québec ou à l'extérieur de celui-ci;
- La communication aura lieu en français si la langue de travail d'une personne morale ou d'une entreprise non établie au Québec est le français;
- *A contrario*, la communication peut avoir lieu dans une autre langue (deux mentions) si la langue d'usage n'est pas le français;

- Les communications orales avec les personnes morales et les entreprises établies à l'extérieur du Québec peuvent se poursuivre sur demande dans une autre langue que le français (deux mentions).

Dans 5 autres politiques parmi les 28 sont également présentées des directives plus générales visant à privilégier l'emploi prioritaire du français :

- Ne pas présumer qu'une personne de l'extérieur du Québec ne connaît pas le français (deux mentions);
- Ne pas présumer qu'une personne désire qu'on s'adresse à elle dans une autre langue que le français (deux mentions);
- Ne pas présumer qu'une personne qui ne maîtrise pas le français connaît l'anglais (une mention);
- Ne pas exclure la possibilité d'avoir des échanges en français parce que la communication se déroule dans une autre langue (une mention).

Dans l'ensemble, les directives recensées, bien qu'elles soient le fait d'un petit nombre de ministères et d'organismes, révèlent l'importance accordée à la langue française dans un contexte de communication orale avec des personnes morales et des entreprises.

2.7.2. Réunions avec des personnes morales et des représentants d'entreprises

Si la langue des communications orales est abordée dans 28 des 80 politiques, il en va autrement de la langue à employer dans le contexte des réunions de travail, l'esprit de l'article 17 de la PLG étant repris dans 73 de ces 80 politiques. De ce nombre, 54 reprennent intégralement le libellé de l'article 17, alors que 19 proposent des directives plus précises.

Ces 19 politiques visent notamment à faire en sorte qu'une autre langue que le français ne soit pas systématiquement employée dès qu'un membre du personnel se trouve en contact avec un représentant de l'extérieur du Québec, ou encore à assurer l'emploi du français malgré la présence de locuteurs non francophones.

Les 24 directives relevées dans ces 19 politiques se déclinent ainsi :

- La réunion peut se tenir dans une autre langue si les représentants de l'extérieur du Québec ne maîtrisent ou ne comprennent pas le français (9/24), ce qui implique une évaluation préalable de la situation. Parmi ces neuf politiques, l'une précise que c'est la majorité des représentants qui ne doit pas connaître le français pour que la réunion puisse se tenir dans une autre langue;
- Lorsqu'un service d'interprétation simultanée est offert lors de réunions avec des représentants de l'extérieur du Québec, les membres du personnel doivent s'exprimer en français (8/24). La question du service d'interprétation simultanée est explicitement balisée par l'article 15 de la

PLG qui vise à encadrer les réunions de travail avec les représentants d'autres administrations publiques ou d'organisations internationales, et non celles avec les personnes morales et les représentants d'entreprises. Cette adaptation de l'article 17 par les ministères et organismes indique donc que certains souhaitent se doter d'outils leur permettant de faire primer le français dans un tel contexte;

- Les membres du personnel peuvent s'exprimer dans une autre langue que le français si l'entreprise établie au Québec est une filiale, une division ou un établissement d'une entreprise ayant son siège à l'extérieur du Québec et que ses représentants de l'extérieur participent à la réunion (5/24);
- Si la langue d'usage de la personne morale ou de l'entreprise établie à l'extérieur du Québec est le français, la réunion se tiendra en français (4/24).

2.7.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

La langue des communications orales, autrement que dans le contexte des réunions de travail, est donc balisée dans environ le tiers des politiques linguistiques. Lorsqu'il en est fait mention, elles respectent l'esprit de l'article 7 de la PLG, et certaines proposent d'autres critères afin d'assurer la priorité de l'usage du français.

Les ministères et organismes pour lesquels la prise en compte de ces types de communications est pertinente ne peuvent qu'être encouragés, notamment au moment de mettre à jour leur politique, à baliser plus explicitement l'usage du français dans les communications orales, sachant que la notion de communication de l'article 7 de la PLG couvre à la fois l'oral et l'écrit, comme le précise le guide d'application de la PLG.

En ce qui concerne la langue des réunions de travail, l'article 17 de la PLG est repris pratiquement tel quel dans près des trois quarts des politiques linguistiques, et ce, en dépit des précisions qui sont apportées dans le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* : « Lorsqu'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'un interprète pour que tous les participants puissent suivre et nourrir les échanges » (p. 25).

Il est intéressant de mettre en lumière le fait qu'aucune politique ne souligne que l'emploi, à l'oral, d'une autre langue que le français avec des personnes morales et des représentants d'entreprises établies au Québec est possible.

2.8. COMMUNICATIONS ORALES AVEC LES AUTRES GOUVERNEMENTS ET LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Le traitement des communications orales avec les autres gouvernements et les organisations internationales tombe sous l'article 6 de la PLG : « De façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4). Le concept de communication englobe, faut-il le rappeler, les communications écrites et orales. Les ministères et organismes doivent donc employer le français dans leurs communications orales.

Le troisième paragraphe de cet article est consacré aux communications écrites :

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.

Ainsi, l'aspect des communications orales avec les représentants d'autres administrations et d'organisations internationales n'est l'objet explicite que du seul article 15 de la PLG et ne s'applique que dans le contexte de réunions :

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 (p. 6).

La plupart des politiques linguistiques à l'étude font référence à cet article et elles abordent pratiquement toutes le sujet des interactions orales avec les représentants d'autres gouvernements ou d'administrations internationales dans le contexte des réunions de travail, laissant donc de côté la question des interactions orales qui pourraient survenir dans d'autres contextes, en personne ou encore au téléphone.

Les questionnements suivants se posent donc :

- Dans quelle proportion les communications orales avec les autres gouvernements ou les organisations internationales, autres que celles qui surviennent dans le contexte d'une réunion de travail, sont-elles balisées dans les politiques linguistiques?
- Dans quelle proportion les ministères et organismes reprennent-ils l'article 15 de la PLG? Le cas échéant, cette reprise donne-t-elle lieu à la présentation d'autres types de directives?

2.8.1. Portrait général

Sur les 80 politiques, 10 encadrent la langue des communications orales dans un contexte qui n'est pas celui des réunions de travail. Même si ces types de communications ne sont pas encadrés de façon particulière dans la PLG, un certain nombre de ministères et d'organismes ont souhaité baliser cet aspect.

Les 12 directives recensées concernent aussi bien la langue d'accueil, soit celle dans laquelle la communication doit être établie, que celle dans laquelle l'entièreté de l'interaction devrait se dérouler.

Trois d'entre elles touchent plus précisément la langue dans laquelle un membre du personnel doit s'adresser à des représentants d'un autre gouvernement ou d'une organisation internationale :

- Dans un cas, il est précisé que l'amorce de l'interaction doit toujours être en français;
- Dans deux autres cas, il est stipulé qu'il est possible d'employer une autre langue que le français si le gouvernement ou l'organisation internationale n'a pas le français comme langue de travail ou comme langue officielle.

Les neuf autres directives concernent le déroulement de l'entièreté de la communication et peuvent varier selon l'entité à laquelle appartiennent les représentants :

- Lorsque la communication est établie avec un représentant du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement provincial ou territorial qui a le français comme langue officielle, elle doit se dérouler exclusivement en français. Avec les autres gouvernements du Canada, l'emploi du français doit être favorisé, mais la communication peut se dérouler dans une autre langue (cinq mentions);
- Lorsque la communication est établie avec un représentant d'un gouvernement étranger ou d'une organisation internationale qui a le français comme langue officielle ou comme langue de travail, elle doit également se dérouler exclusivement en français. Avec les gouvernements ou les organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, l'emploi du français doit aussi être favorisé, mais la communication peut se dérouler dans une autre langue (cinq mentions).

Ainsi, les ministères et organismes qui abordent cet aspect dans leur politique favorisent l'emploi du français, et ce, même lorsque la communication est établie à l'extérieur du Québec.

2.8.2. Réunions avec des représentants d'autres administrations ou d'organisations internationales

La question de la langue d'interaction dans le contexte de réunions de travail tenues avec des représentants d'autres administrations ou d'organisations internationales, associée précisément à l'article 15 de la PLG, est encadrée dans un plus grand nombre de politiques linguistiques que celle des communications orales de tous ordres. Ce sont 66 des 80 politiques linguistiques à l'étude qui reprennent ainsi le libellé de l'article 15. De ce nombre, 12 apportent toutefois des nuances au traitement de cet article.

La question du service d'interprétation simultanée n'est pas abordée dans 11 de ces politiques, ce qui peut être lié au fait que ces ministères et organismes n'ont pas recours à cette technologie. Dans l'autre politique, la nuance apportée au traitement de l'article 15 s'incarne sous la forme d'une directive adressée aux membres du personnel, analogue à celle qui a été utilisée dans d'autres situations de communication :

Selon cette directive, les membres du personnel doivent s'assurer que les personnes présentes à la réunion ne maîtrisent pas le français avant d'employer une autre langue, même si elles représentent des organisations ou des administrations publiques qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail. Une autre langue que le français peut être utilisée si ces représentants n'ont pas tous le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

En conclusion, le traitement réservé à la langue des communications dans le contexte de réunions de travail avec des représentants d'autres administrations ou d'organisations internationales s'inscrit pour l'essentiel dans la foulée de l'article 15 de la PLG, les ministères et organismes y ayant apporté peu de modifications.

2.8.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Il est intéressant de relever la faible proportion des ministères et organismes qui dépassent le contexte des réunions de travail en ce qui a trait à la langue des communications orales avec les représentants d'autres gouvernements ou d'organisations internationales.

Ce qu'il importe de souligner à ce stade-ci, c'est que même à l'échelle internationale, une importance certaine est accordée à l'emploi du français, les ministères et les organismes appliquant dans leur politique linguistique la règle générale de l'unilinguisme français énoncée dans le premier paragraphe de l'article 6 de la PLG.

2.9. COMMUNICATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS ANGLOPHONES, LES PERSONNES IMMIGRANTES ET LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

L'article 5 de la PLG précise que lors de l'adoption de leur politique linguistique, les ministères et organismes doivent veiller à l'harmoniser avec leur mission et leurs caractéristiques propres. Il est ainsi indiqué que la politique linguistique d'un ministère ou d'un organisme :

[...] 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 immigreront 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 (p. 3).

Trois principaux groupes sont notamment ciblés par cet article, à savoir les communautés anglophones, les communautés autochtones et les personnes immigrantes. La formulation du libellé de l'article 5 de la PLG demeure générale afin que les ministères et organismes puissent préciser les mesures qu'ils souhaitent mettre en œuvre. Ce sont ces mesures qui ont fait l'objet de la présente recension.

2.9.1. Communautés anglophones

Sur l'ensemble des 80 politiques linguistiques à l'étude, 6 contiennent des mesures concernant l'offre de services destinés aux communautés anglophones. Elles se présentent de la façon suivante :

- Deux politiques indiquent que le site Web du ministère ou de l'organisme comporte une section distincte reprenant l'information de base visant à informer ou à servir les communautés d'expression anglaise;
- Quatre politiques soulignent que la traduction de documents d'information ou d'avis est possible s'ils sont destinés à des personnes physiques d'expression anglaise.

Il faut cependant rappeler qu'un nombre important de politiques linguistiques traitent de l'usage d'une autre langue dans leur prestation de services. Elles stipulent, par exemple, que des documents peuvent être transmis dans une autre langue à une personne physique qui en fait la demande ou qu'une communication orale peut se dérouler dans une autre langue s'il est impossible pour un membre du public de parler français. L'anglais est presque toujours cette autre langue.

2.9.2. Personnes immigrantes

Des mesures concernant les personnes issues de l'immigration ont été relevées dans 6 des 80 politiques linguistiques à l'étude. Elles ont trait autant à la traduction de documents qu'à la langue dans laquelle doit être établie une communication avec ces personnes :

- Trois politiques soulignent que la traduction de documents est possible si leur contenu porte précisément sur une offre de services destinés aux nouveaux arrivants ou encore si ce document vise à faciliter leur intégration;
- De ce nombre, une politique précise que toute amorce d'interaction avec des personnes immigrantes doit être en français et qu'il faut veiller à faire en sorte qu'elles apprennent le français en vue de favoriser leur intégration;
- *A contrario*, deux politiques mentionnent que les documents touchant l'établissement des personnes nouvellement arrivées ne peuvent faire l'objet d'aucune traduction afin de révéler le caractère résolument francophone du territoire d'accueil. Également, dans ces politiques, il est indiqué qu'afin de favoriser l'intégration de ces personnes à la société québécoise, il faut éviter de leur offrir systématiquement le choix entre le français et l'anglais à titre de langue de communication, et s'adresser à elles uniquement en français, sauf si elles demandent qu'on s'adresse à elles dans une autre langue;
- Une politique reprend le contenu du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* en précisant qu'« 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 aux immigrants, de façon à favoriser leur intégration en français » (p. 11).

En fonction de leur mission, ce sont probablement les ministères et organismes qui offrent des programmes ou des services spécifiquement destinés à des clientèles issues de l'immigration ou encore qui servent un grand nombre de nouveaux arrivants qui abordent avec plus d'attention ce sujet dans leur politique linguistique. Pour les autres ministères et organismes, les communications avec les personnes immigrantes sont régies par les dispositions plus générales dont il a été question dans les sections précédentes et qui touchent les communications avec une personne ne pouvant pas s'exprimer en français.

2.9.3. Communautés autochtones

Les articles 95, 96 et 97 de la Charte contiennent des dispositions 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. En résumé, en vertu de ces dispositions, les personnes admissibles aux bénéfices de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, les

organismes créés en vertu de la Convention, soit les Cris et les Inuits, 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. Comme le souligne le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, « [l']article 96 de la Charte n'impose [...] pas à l'Administration d'utiliser uniquement le français avec ces organismes » (p. 12). Quant aux réserves indiennes, elles ne sont pas soumises à la Charte.

Bien que les communications avec les communautés autochtones ne soient pas précisément balisées en vertu des articles de la PLG, le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* y consacre un passage étoffé en vue d'aiguiller les ministères et les organismes quant à l'approche à privilégier :

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 pour communiquer en anglais.

Par ailleurs, dans ses communications écrites avec les organismes autochtones et les réserves indiennes, 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. Il faut éviter de tenir pour acquis que l'organisme ou la réserve souhaite que l'Administration lui adresse ses communications en anglais.

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 (p. 12-13).

Partant du fait que la PLG aborde la question des communautés autochtones par l'entremise du seul article 5, il paraissait révélateur, dans un premier temps, de recenser le nombre de politiques, parmi celles à l'étude, qui proposent des mesures explicites visant à encadrer les communications dans un tel contexte.

L'objectif était subséquemment de compléter cette recension en documentant les pratiques proposées par les ministères et organismes en ce qui a trait à leurs communications avec des communautés autochtones ainsi qu'à la transmission de documents à de telles clientèles.

Des mesures précises visant à encadrer la langue des communications avec les communautés autochtones ont été relevées dans 33 des 80 politiques linguistiques à l'étude. Dans la foulée des indications fournies dans le guide d'application de la PLG, ces mesures concernent notamment les communications, les ententes conclues avec ces communautés ainsi que la traduction de textes ou de documents.

Plus précisément, ce sont 16 politiques qui reprennent, avec des adaptations mineures dans certains cas, les indications proposées dans le guide d'application de la PLG, à savoir que les ententes conclues avec les communautés autochtones sont généralement rédigées en français seulement, que la communication doit être établie en français avec les autochtones, les organismes autochtones et les réserves indiennes, et qu'une langue autochtone ou une autre langue peut être utilisée, à l'oral ou à l'écrit, sur demande d'une personne physique, ou s'il s'agit d'un organisme ou d'une réserve dont la langue d'usage ou la langue seconde n'est pas le français.

De ces 33 politiques, 12 contiennent également de telles indications, excluant celles portant sur les ententes. Dans quatre de ces documents, il est en outre précisé que des messages liés à des questions de santé ou de sécurité, ou encore à des situations d'urgence peuvent être traduits dans une langue autochtone.

Les cinq autres politiques contiennent uniquement des indications sur la traduction de textes et de documents, ce type d'indication ayant également été relevé dans certaines des autres politiques :

- Six politiques précisent que des documents, tels que des guides, des dépliants, des brochures, etc., s'adressant précisément aux communautés autochtones peuvent être offerts dans une autre langue que le français, la version dans une autre langue devant figurer sur un support distinct. Le libellé des articles ne permet toutefois pas de déterminer si cette autre langue est une langue autochtone ou l'anglais;
- Dans trois politiques, il est indiqué que lors de l'envoi de documents tels que des avis, des formulaires, des brochures, etc., à des personnes physiques d'origine inuite ou autochtone, le français doit être privilégié. Si l'emploi du français n'est pas possible avec ces personnes, c'est une traduction dans leur langue maternelle qui doit leur être transmise. Si un tel cas n'est pas opérationnel pour des raisons administratives, l'anglais peut être utilisé en dernier recours;
- Enfin, sans donner plus de balises, une politique linguistique indique que parmi l'éventail des langues dans lesquelles un document peut être traduit se trouvent l'inuktitut et le mohawk.

Suivant en cela les indications du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, les directives recensées visent à faire en sorte que « [l']approche [privilégiée] dans les communications avec les autochtones [tienne] compte de ce que prévoit la Charte à leur égard et, ainsi, [témoigne] de l'ouverture et du respect envers leur langue et leur culture d'origine » (p. 12).

2.10. SITES WEB

L'article 10 de la PLG vise à encadrer l'emploi des langues dans les sites Web des ministères et organismes en stipulant qu'ils doivent être en français et que la page d'accueil doit être offerte par défaut dans cette langue. À cette règle générale s'ajoutent des précisions par rapport à l'emploi d'une autre 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 (p. 5).

L'examen des politiques linguistiques des ministères et organismes veut répondre aux questionnements suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes adoptent-ils des mesures associées à l'article 10 de la PLG dans leur propre politique linguistique?
- Dans quelle proportion les ministères et organismes indiquent-ils que leur site est soit entièrement en français, soit qu'il comprend de l'information dans une autre langue? Y a-t-il des politiques linguistiques indiquant qu'il existe des sites entièrement bilingues?

La quasi-totalité des politiques linguistiques à l'étude renferme une section ou un article portant sur l'emploi du français dans les sites Web. Ces sites constituant désormais un moyen de communication incontournable, la nécessité de baliser les pratiques qui y sont associées peut expliquer cette situation.

2.10.1. Portrait général

Une section ou un article consacré aux sites Web existe ainsi dans 79 des 80 politiques linguistiques.

L'article 10 de la PLG est repris dans son entièreté dans 30 d'entre elles. Dans 41 autres politiques, l'article 10 est également cité, exception faite de son deuxième paragraphe stipulant que « 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 » (p. 5).

Ce sont 71 politiques linguistiques qui reprennent, en tout ou en partie, l'article 10 de la PLG. Les sites Web de ces ministères et organismes sont donc en français, la page d'accueil se présente par défaut dans cette langue et l'information dans une autre langue figure dans une section distincte ne reprenant pas l'ensemble du contenu offert en français.

Les autres politiques présentent deux cas de figure : six d'entre elles indiquent que le site Web de l'organisation est offert en français seulement, et les deux autres notent qu'en raison des activités à vocation commerciale de l'organisation, leur dirigeant a autorisé la traduction complète de l'information disponible en français. Cette possibilité est d'ailleurs évoquée dans la PLG même, qui précise que la section distincte dans une autre langue doit éviter de reproduire l'ensemble de cette information, « 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 » (p. 5).

De manière générale, ce qui ressort de cette recension des politiques, c'est qu'il y aurait peu de traduction systématique de l'ensemble des contenus offerts en français dans les sites Web des ministères et organismes, tout comme peu d'entre eux seraient offerts uniquement en français (voir le chapitre 5).

2.10.2. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Plusieurs compléments d'information visant à assurer l'exemplarité du ministère ou de l'organisme sur le Web ont été relevés dans les politiques linguistiques. Dans 18 d'entre elles (18/79, soit 22,8 %), ces pratiques reprennent pour l'essentiel des dispositions de la Charte ou de la PLG :

- Onze politiques linguistiques précisent cependant qu'il est possible de traduire du contenu destiné à des personnes physiques ou encore à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, dans la mesure où ce n'est pas l'ensemble de l'information offerte en français qui fait l'objet d'une traduction. Ce type de mention précise le genre d'information pouvant être traduite et s'inscrit dans le prolongement des bonnes pratiques recensées par rapport aux communications écrites avec ces clientèles. À ce sujet, le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française*

dans l'Administration indique d'ailleurs que « [l]es 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 » (p. 19);

- Dix politiques signalent en outre que les sections destinées aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec doivent être en français seulement, reprenant ainsi l'esprit de l'article 7 de la PLG;
- Dans la même veine, il est précisé, dans deux politiques linguistiques, que si des formulaires destinés à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec sont diffusés sur le Web, ils doivent porter une mention indiquant que seules ces personnes morales ou ces entreprises peuvent les utiliser, et que ces formulaires ne sont pas destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec.

Enfin, en conformité avec les dispositions de la Charte, il est indiqué dans six politiques linguistiques que les noms des ministères et organismes et de leurs entités administratives (article 14), ainsi que les noms officiels de lieux, y compris les noms de rues (article 128), doivent être en français seulement, et ce, quelle que soit la langue de la section dans laquelle ils se trouvent.

2.11. DIFFUSION D'INFORMATIONS ET INTERACTIONS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

Bien que la question des médias sociaux ne soit pas traitée dans la PLG, il n'en demeure pas moins que la diffusion d'informations sur de telles plateformes ainsi que les interactions avec des usagers dans un tel contexte font partie intégrante des méthodes employées par un nombre grandissant de ministères et d'organismes en vue de faire connaître leur offre de services.

Aucun article de la PLG ne porte précisément sur ce type de pratique, certes, mais un passage du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* traite néanmoins de la question, précisant que « 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 » (p. 21).

Partant du fait que les ministères et organismes ont peu de balises à leur disposition pour encadrer leurs pratiques linguistiques sur les médias sociaux, il a semblé révélateur d'orienter les questionnements en la matière sur les aspects suivants :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes abordent-ils, dans leur politique linguistique, la langue d'usage dans les médias sociaux?
- Comment se déclinent les lignes directrices en la matière chez les ministères et organismes qui traitent de cet aspect dans leur politique linguistique?

La question des médias sociaux est abordée dans 20 politiques linguistiques sur les 80 à l'étude et l'est par l'entremise de deux thèmes centraux, à savoir la diffusion d'informations, de textes ou de documents sur ces plateformes ainsi que des messages rédigés par des internautes ou la réponse à des commentaires.

2.11.1. Diffusion d'informations, de textes ou de documents

La question de la langue dans laquelle doivent être diffusés de l'information, un texte ou un document dans les médias sociaux est traitée dans les 20 politiques linguistiques et se décline suivant deux principaux cas de figure :

- Dans 13 de ces politiques, il est précisé qu'une telle diffusion se fait en français seulement, tandis que les sept autres soulèvent la possibilité de diffuser de l'information dans une autre langue que le français dans la mesure, toujours, où ce contenu est d'abord disponible en ligne en français.

Un complément d'information est apporté dans 2 des 13 politiques linguistiques précisant que le contenu doit être diffusé en français seulement, et cet ajout concerne la langue des sites auxquels des hyperliens réfèrent. Il est donc précisé dans ces deux cas que les internautes doivent être dirigés vers les pages françaises du site de l'organisation lorsque des hyperliens sont partagés. Une de ces deux politiques ajoute que doivent être jugés utiles et pertinents les hyperliens pointant vers des sites d'entreprises, d'organismes ou de médias établis à l'extérieur du Québec, dont le contenu peut apparaître dans une autre langue que le français.

Les sept politiques linguistiques dans lesquelles des mesures traitent de la diffusion d'informations, de textes ou de documents dans une autre langue que le français présentent différents cas de figure :

- Dans trois politiques linguistiques, il est souligné que si de l'information est présentée dans une autre langue que le français, elle doit figurer dans une section distincte et ne pas reproduire l'ensemble du contenu français. Ce traitement s'inspire de l'article 10 de la PLG portant sur les sites Web : « 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 [...] » (p. 5);
- Dans deux politiques linguistiques, il est indiqué qu'il est possible de fournir une version dans une autre langue pour accroître la visibilité de l'organisation sur les réseaux internationaux de communication, mais que le texte original en français doit accompagner cette version;
- Une autre politique linguistique précise que si le ministère ou l'organisme juge nécessaire de diffuser de l'information en anglais, il doit utiliser un compte distinct, uniquement en anglais, et s'assurer que l'information qui se trouve dans ce compte l'est également dans le compte où l'information est diffusée uniquement en français;

- Enfin, une dernière politique souligne que si une version dans une autre langue est admise, le français doit conserver son caractère officiel. Le libellé de l'article ne permet toutefois pas de déterminer quelles sont les mesures prises pour assurer la préservation du caractère officiel.

En somme, bien que diversifiées, ces mesures s'inspirent de celles énoncées dans l'article 10 de la PLG, lequel porte sur les sites Web, en les adaptant aux plateformes de médias sociaux.

2.11.2. Interactions avec des usagers

Si l'emploi de la langue dans laquelle doit être diffusé un texte, un document ou une information est balisé dans l'ensemble des politiques linguistiques abordant la question des médias sociaux, il en est autrement de la langue dans laquelle doivent se dérouler les interactions avec des usagers ou celle dans laquelle les réponses à des commentaires ou à des messages rédigés par des internautes doivent être formulées.

Cet aspect, intrinsèquement lié à la réalité des médias sociaux, est abordé dans 8 des 20 politiques : 5 de ces politiques indiquent que toute réponse doit être rédigée en français, alors que les 3 autres apportent des précisions sur les modalités entourant la possibilité de répondre dans une autre langue.

Un complément d'information, proposé dans deux des cinq politiques, indique que toute réponse doit être rédigée en français, même si un internaute s'adresse en anglais à l'organisation par l'entremise des médias sociaux. La réponse sera rédigée en français, mais il sera possible de diriger l'internaute vers les pages anglaises du site Web afin qu'il puisse y obtenir les renseignements recherchés.

Par ailleurs, les trois politiques linguistiques qui soulèvent la possibilité de répondre dans une autre langue proposent d'encadrer cette pratique de sorte que le français occupe toujours la place centrale dans l'interaction :

- Deux politiques indiquent qu'il est possible de répondre dans une autre langue que le français si l'internaute s'est adressé à l'organisation dans une autre langue. La version française du message de l'internaute et de la réponse fournie par l'organisation doit accompagner cette réponse dans une autre langue ou, encore, l'internaute est dirigé vers le compte en anglais afin d'obtenir une réponse en anglais;
- Dans une autre, il est indiqué que si une réponse dans une autre langue est admise, le français doit conserver son caractère officiel. Il n'est cependant pas possible de déterminer quelles sont les mesures pouvant être prises pour assurer ce maintien du caractère officiel.

2.11.3. Principaux constats et pistes de réflexion

Dans l'ensemble, ce qui émane de l'examen de la langue d'usage dans les médias sociaux, même si relativement peu de politiques linguistiques en traitent, c'est une volonté certaine de faire primer le fait français sur de telles plateformes. La question des médias sociaux ouvre cependant tout un monde de pratiques possibles auxquelles l'Administration doit réfléchir.

Il semble donc inévitable, compte tenu de la place sans cesse grandissante qu'occupent les médias sociaux dans les ministères et organismes, de tenir compte de ce volet au moment d'une mise à jour de la PLG. Également, lors de la mise à jour de leur propre politique linguistique, et s'ils utilisent de telles plateformes, les ministères et organismes ne peuvent qu'être encouragés à aborder explicitement cette question et à émettre des directives précises guidant l'emploi du français.

Enfin, les différentes possibilités d'interactions dans les médias sociaux font émerger plusieurs questionnements qui pourraient contribuer à alimenter la réflexion lors de la mise à jour de la PLG de même que celle des politiques linguistiques institutionnelles. Partant du fait que les publications sont diffusées les unes après les autres sur les plateformes de médias sociaux, comment peut s'incarner cette notion de « section distincte » relevée dans certaines politiques linguistiques lorsqu'on a recours à une autre langue? De quelle façon doit être balisé le recours à des hyperliens menant à des sites autres que celui de l'organisation même? Et qu'en est-il du partage, en guise de complément d'information, de contenus rédigés par des tiers? En vue d'accroître la visibilité des ministères et organismes sur les réseaux internationaux de communication, le recours à des mots-clics⁹ dans une autre langue que le français peut-il être admis, notamment si la publication est entièrement rédigée en français? Si les ministères et organismes peuvent répondre dans une autre langue que le français à une correspondance rédigée dans une autre langue par une personne physique, qu'en est-il d'une telle pratique sur les médias sociaux?

2.12. SYSTÈMES INTERACTIFS DE RÉPONSE VOCALE ET BOÎTES VOCALES

Le sujet de la langue des messages des systèmes interactifs de réponse vocale sera ici abordé du point de vue des pratiques telles qu'elles sont souhaitées et attendues en vertu des libellés recensés dans les politiques linguistiques à l'étude.

9. Le grand dictionnaire terminologique définit le mot-clic comme ceci : « Mot-clé, précédé d'un croisillon, sur lequel on peut cliquer pour retrouver toutes les publications portant sur le même sujet. Un mot-clic prend la forme suivante : #motclic. Ajouter un # avant un mot le transforme automatiquement en lien cliquable menant à une page de recherche contenant toutes les publications associées au même mot-clic. Celui-ci permet ainsi de trouver tout ce qui est lié à un sujet (#musique, #grippe, #Égypte, #JO, etc.). » (http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26506610)

L'emploi de la langue des messages des systèmes interactifs de réponse vocale ainsi que de ceux des boîtes vocales est encadré par l'article 12 de la PLG, qui précise ceci :

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 (p. 5).

Cet article est repris en tout ou en partie dans la totalité des 80 politiques linguistiques à l'étude. Plus précisément, de ce nombre, trois ne font pas mention du système interactif de réponse vocale et deux, des boîtes vocales, la non-utilisation de tels systèmes par ces ministères et organismes pouvant expliquer qu'ils n'en fassent pas état dans leur politique linguistique. Ainsi, ce sont 75 politiques qui reprennent intégralement l'article 12 de la PLG. Par ailleurs, 1 politique parmi les 80 à l'étude soulève une situation particulière en ce qui a trait au système interactif de réponse vocale, et 18 pour les boîtes vocales.

Des précisions concernant la langue à employer dans de tels systèmes ont également été relevées dans 14 de ces 80 politiques sans qu'elles aient été considérées comme des cas particuliers, leur formulation visant davantage à clarifier l'application de l'article 12 et à renforcer l'emploi du français dans de tels contextes :

- Six politiques linguistiques indiquent que seul le français est employé dans les messages des systèmes interactifs de réponse vocale;
- Quatre politiques traitent des messages enregistrés dans des systèmes destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec en précisant que de tels messages doivent être uniquement en français;
- Deux politiques signalent que la pertinence et la nécessité d'offrir l'accès à un message ou de donner de l'information dans une autre langue que le français doivent être évaluées avant de procéder à l'enregistrement d'un tel message. Cette pratique est indicatrice du fait qu'il n'y a pas traduction systématique de l'ensemble des messages;
- Enfin, deux autres politiques précisent que les messages d'attente, soit les messages diffusés lorsque les lignes sont occupées, doivent être en français seulement.

2.12.1. Cas particulier associé aux systèmes interactifs de réponse vocale

Une situation particulière associée aux systèmes interactifs de réponse vocale a été relevée dans une seule politique linguistique. Dans le cas d'un message d'accueil d'un service bien précis, la possibilité d'accéder au message dans une autre langue que le français est offerte après le message d'accueil en français, mais avant la déclinaison du menu technique en français, contrairement à ce que prévoit la PLG. Aucune indication permettant d'expliquer cette situation n'a été relevée dans la politique en question.

2.12.2. Situations particulières associées aux boîtes vocales

Le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit ceci :

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 (p. 22).

Des situations particulières s'inscrivant dans cette lignée ont été relevées dans 18 politiques linguistiques. Le cas présenté dans le guide d'application de la PLG est repris de façon intégrale dans cinq de ces politiques linguistiques, lesquelles précisent que la clientèle cible en cause est constituée de partenaires étrangers ou encore de personnes morales et d'entreprises établies à l'extérieur du Québec.

Douze politiques linguistiques comportent des mesures qui vont dans le sens de la précédente directive, mais elles concernent plutôt les boîtes vocales des membres du personnel qui, dans le cadre de leur fonction, ont des échanges avec des interlocuteurs à l'international. Ainsi, ces politiques linguistiques précisent que les messages des boîtes vocales des membres du personnel de l'organisation doivent être exclusivement en français, à l'exception de ceux dont les fonctions justifient l'emploi d'une autre langue. Dans de tels cas, il est indiqué dans 10 politiques linguistiques que le message en français doit être diffusé avant celui dans une autre langue. De ce nombre, deux précisent que le message en français doit aussi être de plus grande importance. Les deux autres politiques linguistiques indiquent que les messages peuvent être dans une autre langue que le français, sans toutefois préciser l'importance relative d'une langue par rapport à l'autre, qu'il s'agisse de son emplacement ou de sa durée.

Enfin, la dernière politique linguistique dans laquelle un cas particulier a été recensé le présente de manière telle qu'il n'est pas possible d'en déduire d'autres possibilités que celle voulant que des messages puissent être enregistrés dans une autre langue, cette politique stipulant que de façon générale, les messages des boîtes vocales sont en français.

2.12.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Dans l'ensemble, l'examen des politiques linguistiques constituant le corpus à l'étude révèle que les pratiques linguistiques des ministères et organismes en ce qui a trait aux systèmes interactifs de réponse vocale et aux boîtes vocales s'inscrivent dans le prolongement du libellé de l'article 12 de la PLG. Mis à part le cas particulier relevé par rapport aux systèmes interactifs de réponse vocale, ceux concernant les boîtes vocales reprennent les balises énoncées dans le guide d'application de la PLG, de sorte qu'une place privilégiée est accordée au français, même dans un contexte pouvant justifier l'emploi d'une autre langue, et aucune mention de message diffusé uniquement dans une autre langue n'a été relevée.

2.13. EXIGENCES LINGUISTIQUES LIÉES À L'EMBAUCHE

En vertu de l'article 4 de la Charte, « [l]es travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français ». Ainsi, si les politiques linguistiques soulignent de la sorte que la langue de travail au sein de l'Administration est le français, elles contiennent également des mesures conformes à l'article 20 de la Charte ou encore à l'article 20 de la PLG en ce qui a trait aux exigences linguistiques liées à l'embauche.

L'article 20 de la Charte prévoit notamment ceci :

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.

L'article 20 de la Charte porte donc sur la connaissance du français, tandis que l'article 20 de la PLG concerne, quant à lui, l'exigence de la connaissance d'une autre langue :

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 (p. 6).

L'objectif associé à l'examen des politiques linguistiques des ministères et organismes prenant en compte les exigences linguistiques liées à l'embauche était donc double :

- Dans quelle proportion les ministères et organismes reprennent-ils l'article 20 de la Charte? Le cas échéant, comment sont établis les critères et les modalités de vérification associés à la connaissance du français?
- Dans quelle proportion les ministères et organismes reprennent-ils l'article 20 de la PLG? Certains ministères et organismes proposent-ils des libellés différents?

L'esprit de l'article 20 de la Charte a ainsi été relevé dans 62 des 80 politiques linguistiques à l'étude et, de ce nombre, 23 apportent des précisions relatives aux critères et aux modalités de vérification. L'esprit de l'article 20 de la PLG est, quant à lui, présent dans 76 des politiques linguistiques à l'étude et, parmi celles-ci, 4 proposent des libellés différents. Il est à noter que la totalité des 80 politiques linguistiques aborde soit l'un ou l'autre des articles, soit les deux, de sorte que les exigences linguistiques liées à l'embauche sont encadrées, d'une manière ou d'une autre, dans l'ensemble de ces documents.

2.13.1. Traitement de l'article 20 de la Charte

Parmi les 62 politiques linguistiques reprenant l'article 20 de la Charte, 2 présentent des situations particulières en ce qui a trait à son application, mais offrent des mesures correctives, soit des cours de perfectionnement en français. Ainsi, l'embauche exceptionnelle de personnes ne maîtrisant pas le français est justifiée lorsqu'il s'agit de professeurs de langue étrangère ou encore de personnes bilingues parlant l'anglais et une langue autochtone. Ces deux cas de figure sont intrinsèquement liés à l'offre de services de ces ministères et organismes.

En outre, les 23 politiques linguistiques dans lesquelles sont présentés des critères et des modalités de vérification de la connaissance du français proposent deux principaux cas de figure, soit l'un ou l'autre, soit les deux :

- De manière générale, 12 mentions de la possibilité de soumettre la personne candidate à une évaluation destinée à vérifier ses connaissances ont été relevées;
- Dix-sept mentions de la possibilité d'imposer un test ou un examen de français ont également été recensées.

Les incidences associées à de telles mesures sont précisées dans 10 de ces politiques :

- Sept indiquent que les résultats de l'examen de français pourraient justifier une inscription à des cours de perfectionnement ou le rejet de la candidature;
- Trois soulignent que les résultats pourraient justifier l'inscription à des cours de perfectionnement, sans évoquer le rejet de la candidature.

Même s'ils n'abordent pas explicitement cet aspect dans leur politique linguistique, tous les ministères et organismes sont tenus d'appliquer l'article 20 de la Charte. Les critères et les modalités de vérification de la connaissance du français sont toutefois déterminés par les ministères et organismes eux-mêmes, avec l'approbation de l'Office, et les critères et les modalités ici relevés sont indicateurs de mesures pouvant être mises en place par les organisations afin de s'assurer que les membres de leur personnel répondent aux conditions d'embauche au sein de l'Administration.

2.13.2. Traitement de l'article 20 de la PLG

Parmi les 76 politiques qui reprennent l'esprit de l'article 20 de la PLG, un petit nombre propose des précisions par rapport à l'application de cet article ou encore apporte des modifications mineures au libellé en vue de resserrer les contextes dans lesquels la connaissance d'une autre langue que le français est nécessaire à l'accomplissement d'une tâche :

- Dans deux politiques linguistiques, il est précisé que la connaissance d'une autre langue, lorsque les tâches le requièrent, peut être *exceptionnellement* demandée;
- Deux politiques reprennent le libellé de l'article 20 en indiquant qu'il est *interdit* d'exiger la connaissance d'une autre langue que le français, sauf si les tâches le requièrent;
- Trois autres politiques linguistiques précisent que, dans l'appel de candidatures même, les justifications sous-jacentes à l'exigence de la connaissance d'une autre langue doivent être indiquées explicitement;
- Dans quatre autres documents sont déclinés les titres des postes pour lesquels la connaissance d'une autre langue peut être exigée, la nature même des tâches justifiant dès lors cette connaissance, à savoir des postes de professeurs de langues, des postes à vocation touristique ou encore des postes nécessitant des interactions avec des clientèles à l'international;
- Enfin, deux autres politiques linguistiques précisent qu'aucune prime n'est accordée à des employés offrant des services dans une autre langue que le français.

En outre, les quatre politiques proposant des libellés qui diffèrent de celui de l'article 20 de la PLG stipulent toutes qu'aucune exigence linguistique, autre que celle du français, n'est imposée comme condition de sélection. Autrement dit,

l'esprit de l'article 20 est repris, mais pour préciser que l'organisation n'exige pas la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français pour l'accès à un poste, de sorte que tous les postes au sein de ces organisations n'ont que l'unilinguisme français comme condition d'embauche.

En conclusion, la connaissance d'une autre langue que le français comme condition d'embauche se révèle peu présente dans les politiques linguistiques des ministères et organismes.

2.14. CONCLUSION ET PRINCIPAUX CONSTATS

Le présent chapitre se proposait d'analyser les politiques linguistiques des ministères et organismes dans le but d'évaluer les principes qui les soutiennent et les pratiques qu'elles contiennent, traduisant en cela la façon dont chacun adopte, s'approprie et adapte les dispositions de la PLG.

De façon générale, les politiques linguistiques des ministères et organismes reprennent souvent les directives de la politique linguistique gouvernementale, mais elles les adaptent fréquemment à leur mission particulière en proposant des balises et des critères qui encadrent, parfois très précisément, l'application des directives.

Les constats suivants se dégagent de l'étude des 80 politiques linguistiques des ministères et organismes sur lesquelles nous nous sommes penchés.

- **La langue des documents de l'Administration et le choix du recours à une autre langue**

Dans la grande majorité des politiques recensées, le choix du recours à une autre langue que le français n'est pas automatique, qu'il s'agisse de documents divers ou de communications orales ou écrites; il intervient à la suite d'une évaluation de la situation. En aucun cas, il n'y a de traduction systématique de l'ensemble des contenus produits par une organisation, la règle générale stipulant qu'ils doivent être exclusivement en français, des critères de clientèle cible, de nature, de portée ou d'objet devant être pris en compte pour justifier une traduction. Des documents uniquement destinés à des personnes physiques ou encore à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec ne peuvent être produits en version bilingue, sauf en de rares exceptions; le cas échéant, les différentes langues doivent figurer sur des supports distincts.

- **La langue des communications écrites**

Toute communication écrite avec des personnes physiques doit être rédigée en français, sauf si une personne s'adresse à l'Administration dans une autre langue que le français ou si elle demande que sa correspondance lui soit acheminée dans une autre langue. Ainsi, toute communication produite à

l'initiative d'un ministère ou d'un organisme qui n'aurait pas d'indication des préférences linguistiques de son correspondant se doit d'être en français, conformément aux prescriptions de la PLG et de la Charte. La grande majorité des ministères et organismes dont les politiques linguistiques sont ici répertoriées souhaitent encadrer avec plus de détails leurs propres pratiques linguistiques, toujours pour s'assurer que, de façon générale, les communications se déroulent en français.

En ce qui concerne les communications avec les personnes morales et les entreprises, le français doit être la seule langue employée lorsque ces clientèles sont établies au Québec. Les possibilités varient lorsqu'elles sont établies à l'extérieur du Québec, mais l'envoi systématique d'une communication en français, qu'elle soit accompagnée ou non d'une version dans une autre langue, est la pratique courante. Plusieurs politiques des ministères et organismes encadrent avec des balises le processus d'évaluation du recours à une autre langue.

Lorsqu'il s'agit des communications écrites avec les autres gouvernements et les organisations internationales, l'esprit de la Charte et de la PLG est repris dans la plupart des politiques linguistiques. Lorsque l'attention se porte sur les interactions écrites avec les autres gouvernements, on observe que plus des deux tiers des politiques éprouvent le besoin de faire la distinction entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, et les gouvernements étrangers. Il s'est donc produit un processus d'appropriation des articles de la Charte et de la PLG au moment de la rédaction des politiques linguistiques institutionnelles.

- **La langue des communications orales**

Un grand nombre de ministères et d'organismes ont choisi d'étoffer leur traitement de l'article 12 de la PLG; ils précisent des balises encadrant le déroulement effectif d'une conversation devant se dérouler dans une autre langue que le français. Ce fait est indicateur de la volonté d'accorder une place centrale au français en toute circonstance. Le passage à une autre langue au cours d'une interaction doit être justifié en fonction de différents critères comme les connaissances linguistiques de l'interlocuteur relativement au français, une demande effective de sa part ou encore des éléments contextuels particuliers. Ce passage ne saurait, en vertu des lignes directrices présentées dans les politiques linguistiques à l'étude, relever de l'initiative du membre du personnel lui-même, qui doit plutôt privilégier l'emploi du français autant que faire se peut.

La question de la langue des communications orales avec les personnes morales et les entreprises est balisée dans une proportion restreinte de politiques linguistiques, soit environ le tiers. Là où il en est question, l'esprit de l'article 7 de la PLG est respecté, et quelques-unes proposent même d'autres balises afin de s'assurer que le fait français est mis au premier plan. En ce qui concerne plus spécifiquement la langue des réunions de travail, l'article 17 de la PLG est repris pratiquement tel quel dans près des trois quarts des politiques

linguistiques. Il faut tout de même souligner qu'aucune politique linguistique n'indique que l'emploi d'une autre langue que le français est possible, en communication orale, avec des personnes morales et des représentants d'entreprises établies au Québec. Enfin, on ne peut que constater la faible proportion dans laquelle les ministères et organismes dépassent le contexte des réunions de travail en ce qui a trait aux communications orales avec les représentants d'autres gouvernements ou d'organisations internationales, sans qu'on puisse en trouver la justification dans les politiques linguistiques.

- **La langue des sites Web**

L'étude des politiques linguistiques démontre la volonté des ministères et organismes de présenter des sites Web exemplaires du point de vue linguistique. Plusieurs reprennent pour l'essentiel des dispositions de la Charte ou de la PLG auxquelles les ministères et organismes sont tenus de se conformer.

- **La langue des médias sociaux**

Les politiques linguistiques des ministères et organismes font voir une volonté certaine de faire primer le fait français dans les réseaux sociaux. Faute d'un article de la PLG qui aborde la question de la langue dans les médias sociaux, les ministères et organismes se sont inspirés, dans leurs directives, de l'esprit général de la Charte et de l'article 10 de la PLG qui concerne la langue des sites Web. Toutefois, la question de la langue des médias sociaux ouvre un ensemble de perspectives auxquelles l'Administration devra réfléchir en vue de faire des recommandations plus précises en la matière.

Lors de la mise à jour de leur propre politique linguistique, et s'ils utilisent de telles plateformes, ce qui est probable, les ministères et organismes ne peuvent qu'être encouragés à aborder explicitement cette question et à établir des directives précises guidant l'emploi du français dans les réseaux sociaux. En raison des caractéristiques qui leur sont propres, on ne peut appliquer aux réseaux sociaux, sans les modifier, les directives de la PLG qui touchent la langue des sites Web ou des communications écrites.

- **La langue des systèmes interactifs de réponse vocale et des boîtes vocales**

L'examen des politiques linguistiques des ministères et organismes révèle que leurs pratiques linguistiques, en ce qui a trait aux systèmes interactifs de réponse vocale et aux boîtes vocales, s'inscrivent dans le prolongement du libellé de l'article 12 de la PLG. Mis à part un cas particulier relevé par rapport aux systèmes interactifs de réponse vocale, ceux concernant les boîtes vocales reprennent les balises énoncées dans le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de sorte qu'une place privilégiée est accordée au français.

Aucune mention de message diffusé uniquement dans une autre langue n'a été relevée.

- **Exigences linguistiques liées à l'embauche**

Tous les ministères et organismes qui traitent explicitement de la question des exigences linguistiques à l'embauche – et ce sont la majorité – respectent l'article 20 de la Charte et l'article 20 de la PLG. Ils s'assurent que le personnel nommé, muté ou promu à une fonction possède une connaissance appropriée du français à sa fonction. Dans les cas où il est justifié d'exiger la connaissance d'une autre langue, si l'accomplissement de la tâche le nécessite, les ministères et organismes maintiennent l'obligation d'avoir une connaissance appropriée du français, des mesures de remédiation pouvant alors être offertes.

Cependant, la connaissance d'une autre langue que le français comme condition d'embauche se révèle peu présente dans les politiques linguistiques des ministères et organismes.

Les chapitres qui suivent visent à proposer un portrait des pratiques linguistiques quotidiennes des ministères et organismes. Entre autres aspects, la connaissance de la politique linguistique de l'organisme par le personnel sera vérifiée, et une analyse de la façon dont le personnel applique la politique linguistique de son organisation dans diverses activités de communication et de diffusion d'informations sera effectuée.

CHAPITRE 3

LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS PORTANT SUR L'USAGE DES LANGUES

Les principes généraux présentés dans la PLG, et plus précisément dans ses articles 3 et 4, stipulent que l'Administration privilégie l'unilinguisme français dans ses activités, en plus d'accorder une attention constante à la qualité de la langue française. L'article 4 précise en outre que l'Administration « se dote des outils utiles à la promotion d'un français de qualité » (p. 3), en plus de veiller à employer les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française.

Le guide intitulé *Application de la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ajoute à ce sujet que les ministères et organismes sont ainsi invités à fournir, aux membres de leur personnel, des ouvrages de référence et des outils d'aide à la rédaction. Ceux de l'Office et de la Commission de toponymie sont alors mentionnés, à savoir *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et la Banque de noms de lieux du Québec.

Ainsi invités, les ministères et organismes ne sont par ailleurs pas tenus de produire et de mettre en circulation ces documents et outils, ce qui fait qu'au-delà de leur contenu propre, leur existence même permet de témoigner ou de traduire l'intention et la volonté qu'ont ces organisations de faire la promotion de bonnes pratiques, notamment en ce qui a trait à l'unilinguisme français et à la qualité de la langue, thèmes récurrents des documents constituant le présent corpus. Soulignons que, contrairement aux politiques linguistiques, les documents que produisent les ministères et organismes n'ont pas à faire l'objet d'un avis de la part de l'Office.

Le Conseil a demandé à 110 des 137 ministères et organismes qui, en date de mai 2018, étaient tenus d'adopter une politique linguistique (voir la section 2.1) de lui transmettre tout document administratif sur l'usage des langues qu'ils auraient produit aux fins d'apporter diverses précisions sur la mise en application de cette politique.

Un tel document était alors défini comme celui produit pour l'ensemble ou pour une partie du personnel, et il portait partiellement ou en totalité sur l'emploi des langues dans différentes activités ou opérations, dont la prestation de services auprès d'usagers, pouvant alors notamment s'agir de plans d'action, de règlements, de directives, de guides, de notes de service ou de consignes.

Ce sont 52¹⁰ de ces 110 organisations, soit 47 %, qui ont ainsi transmis 222 documents, lesquels, pour le présent chapitre, ont été regroupés de la façon suivante :

10. La liste des ministères et organismes retenus pour ce volet est présentée en annexe.

1. Aide-mémoire et résumés pour l'application de la politique linguistique institutionnelle (11 documents);
2. Capsules linguistiques, guides de rédaction et lexiques (114);
3. Documents de soutien pour la révision linguistique et la traduction (9);
4. Directives, plans d'action et guides directement liés à la langue (13);
5. Directives, politiques et guides non directement liés à la langue (25);
6. Communications internes (50).

Le contenu de ces documents permet à son tour, après l'exercice du chapitre précédent, de voir de quelle manière les ministères et organismes s'approprient et mettent en œuvre la PLG ou leur politique linguistique respective.

3.1. AIDE-MÉMOIRE ET RÉSUMÉS POUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

Il a été mentionné précédemment que si les ministères et organismes se doivent d'adopter une politique linguistique, ils ne sont pas tenus de produire des aide-mémoire et des résumés pour sa mise en œuvre, cette pratique étant toutefois révélatrice à la fois d'une volonté d'appropriation et d'un désir d'y associer des attentes signifiées et des comportements attendus.

Onze ministères et organismes ont transmis autant d'aide-mémoire ou de résumés en lien avec leur politique linguistique respective, ces documents se présentant généralement sous la forme d'un tableau ou d'une grille en reprenant le contenu.

Ils sont susceptibles d'être consultés par les membres du personnel qui désirent obtenir rapidement une réponse à un questionnement lié à la politique linguistique et sont généralement mis à leur disposition par l'entremise de l'intranet de l'organisation.

Ce sont essentiellement les articles de la PLG relatifs aux communications écrites et orales avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, de même que ceux liés à la traduction de textes et de documents qui constituent le cœur de ces aide-mémoire, s'agissant des aspects jugés les plus susceptibles de devoir être pris en considération par le personnel des ministères et des organismes dans l'accomplissement des tâches quotidiennes, notamment dans la prestation de services, et d'engendrer des questionnements en raison des différentes situations particulières pouvant y être associées.

Dans ces documents, tous les ministères et organismes concernés ont ainsi jugé utile de rappeler à leur personnel qu'en vertu de l'article 6 de la PLG, l'Administration doit employer « exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4), puis, de façon variable, ils déclinent l'une ou l'autre des diverses dispositions de la PLG.

Plus de la moitié des 11 ministères et organismes ici concernés ont par ailleurs considéré pertinent d'en référer à la qualité de la langue et, partant, à

l'exemplarité dont l'Administration doit faire preuve à cet égard. Il est de cette manière fait part au personnel que tout texte destiné au grand public ou à une diffusion à l'externe doit obligatoirement faire l'objet d'une révision linguistique par les services compétents, généralement la Direction des communications. Il y est également indiqué que les avis et les recommandations de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie doivent être respectés et, dans certains cas, qu'un soutien est offert au personnel, que ce soit sous la forme d'une offre de perfectionnement ou d'une assistance linguistique.

Ces aide-mémoire assurent une diffusion rapide et à grande échelle du contenu des politiques linguistiques institutionnelles et, à l'instar des autres documents administratifs sur l'usage des langues dont il est question dans le présent chapitre, ils traduisent des pratiques que les ministères et organismes devraient être encouragés à adopter.

3.2. CAPSULES LINGUISTIQUES, GUIDES DE RÉDACTION ET LEXIQUES

Les documents répertoriés sous cette catégorie traitent tous d'une manière ou d'une autre de sujets tels la grammaire, l'orthographe, la syntaxe, le vocabulaire, les anglicismes, la ponctuation, la typographie, les sigles, les abréviations, les symboles ou les normes en matière de présentation de documents, ou encore de la terminologie associée à un domaine particulier, à savoir la norme et l'usage.

Ils ont été produits par 21 des 52 ministères et organismes ayant transmis des documents administratifs sur l'usage des langues et, au nombre de 114, sont constitués de 94 capsules linguistiques ayant notamment fait l'objet d'une diffusion dans l'intranet de l'organisation et de 20 autres documents, s'agissant alors de guides de rédaction, de lexiques et de glossaires.

La présente section ne vise pas à mesurer ou à évaluer la conformité de ces documents aux codes et normes linguistiques associés au français, mais plutôt à répertorier les sujets qu'ils présentent et les perspectives qu'ils posent en ce qui a trait à la qualité de la langue et aux pratiques linguistiques et, partant, à l'exemplarité souhaitée et recherchée.

3.2.1. Capsules linguistiques

Les 94 capsules linguistiques se présentent habituellement sous la forme d'un court texte tenant généralement sur une page. Elles sont diffusées par l'entremise de l'intranet de l'organisation à l'intention de l'ensemble des membres du personnel et elles portent chacune sur un nombre restreint de sujets à la fois.

Dans la plupart d'entre elles, des règles sont présentées, accompagnées d'un exemple concret venant soutenir les explications. Ces exemples sont tantôt

d'ordre général, tantôt directement liés à un contexte de travail ou encore aux activités du ministère ou de l'organisme concerné.

Parmi les sujets généraux recensés figurent notamment :

- Les anglicismes, par exemple les anglicismes sémantiques, syntaxiques et morphologiques;
- Les règles d'écriture des odonymes et des toponymes, auquel cas la référence est fréquemment faite aux outils de la Commission de toponymie;
- La typographie, par exemple l'emploi de l'espace insécable avant et après des signes typographiques, l'emploi de la majuscule ou de la minuscule lors de l'écriture des points cardinaux, les règles d'écriture des nombres, des numéros de téléphone et des titres de textes législatifs;
- Les sigles, les abréviations et les symboles, notamment la formation des symboles des unités de mesure;
- Les néologismes et la terminologie liés à des domaines particuliers, par exemple la formation de nouveaux mots;
- Les principes généraux de la féminisation des textes et de la rédaction épicienne.

3.2.2. Guides et lexiques

En ce qui concerne les 20 autres documents, il s'agit de 16 guides et de 4 lexiques et glossaires, pouvant comporter chacun de 10 à 80 pages.

Les sujets répertoriés dans les guides sont sensiblement les mêmes que ceux qu'abordent les capsules, si ce n'est qu'ils sont traités davantage en profondeur et avec des exemples plus nombreux.

Dans la plupart des cas, ces guides se veulent des outils d'aide à la rédaction, élaborés sur le modèle de l'ouvrage intitulé *Le français au bureau*, et ont notamment pour objectif de fournir des bases destinées à rendre uniformes et cohérents tant le contenu que la présentation des productions écrites des ministères et organismes. On y trouve aussi des informations portant sur la réforme de l'orthographe et sur les règles d'écriture recommandées en matière de féminisation des textes.

Ces guides portent également sur la mise en forme de documents administratifs, comme des rapports, des notes ou différents types de correspondance, de même que sur les normes de présentation de références bibliographiques ou de citations de nature légale ou réglementaire.

Des documents de soutien terminologique ont également été élaborés. Il peut s'agir de glossaires ou de lexiques contenant une multitude de termes accompagnés de leur définition, ou encore d'une liste de sigles et d'acronymes directement liés aux activités du ministère ou de l'organisme.

3.2.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Certaines bonnes pratiques peuvent être tirées de ces documents, notamment :

- Associer les règles linguistiques présentées à des erreurs courantes relevées dans des documents produits par les ministères et organismes, rendant ces exemples plus pertinents et révélateurs;
- Associer les règles linguistiques présentées à des interrogations fréquemment formulées auprès des personnes responsables de la révision linguistique, permettant ainsi de lier ces questionnements aux activités propres à l'organisation.

En colligeant un nombre important d'informations d'ordre linguistique en un seul et même document, les ministères et organismes facilitent au même moment l'exécution des tâches et, dans la perspective de roulement du personnel, la transmission des connaissances.

L'existence de ces documents témoigne, en quelque sorte, de la volonté des ministères et organismes de se doter d'outils propres à leur réalité en vue de rédiger, de produire et d'éditer des documents qui se révéleront cohérents et uniformes, et ce, tant en ce qui concerne la qualité de la langue que celle de la présentation matérielle.

3.3. DOCUMENTS DE SOUTIEN POUR LA RÉVISION LINGUISTIQUE ET POUR LA TRADUCTION

Huit ministères et organismes ont transmis des documents de soutien pour la traduction et la révision linguistique, pour un total de neuf documents visant à fournir des précisions sur différentes directives associées notamment au contenu de la PLG et des politiques linguistiques institutionnelles. Ces documents portent tantôt sur la révision, tantôt sur la traduction, tantôt sur les deux sujets à la fois, de sorte que quatre de ces neuf documents contiennent des balises pour la révision linguistique et sept, pour la traduction.

3.3.1. La révision linguistique

Les quatre documents traitant du processus de révision linguistique visent, de manière générale, à assurer que les productions qui feront l'objet d'une diffusion à l'externe, quelle que soit leur ampleur, ainsi que les documents destinés à une large diffusion à l'interne et ne s'inscrivant pas dans le cadre des communications personnalisées, comme les manchettes intranet ou les bulletins d'information destinés aux employés, feront l'objet d'une révision linguistique.

Dans l'ensemble, ces documents présentent la marche à suivre pour demander la révision d'une production de même que d'autres indications pratiques, soit le nom de la personne ou la direction à contacter pour se prévaloir d'un tel service ou pour obtenir un soutien linguistique, les délais à respecter pour soumettre

une telle demande, les types de documents devant obligatoirement être soumis à la révision linguistique, etc.

Les ministères et organismes s'inscrivent ainsi dans la perspective de l'article 4 de la PLG, puisqu'ils accordent une attention importante à la qualité de la langue et font ainsi la promotion d'un français de qualité.

3.3.2. La traduction

Dans les sept documents contenant des mesures associées à la traduction, un rappel des articles 6 et 7 de la PLG est fait pour indiquer les cas dans lesquels il est possible de faire traduire un document. Dans l'ensemble de ces documents, bien que les ministères et organismes soulignent qu'ils sont tenus, de façon générale, d'employer exclusivement le français dans leurs documents, textes ou communications, ils rappellent qu'en vertu de leur vocation, ils offrent des services à des communautés s'exprimant dans d'autres langues que le français, notamment des communautés anglophones, allophones et autochtones, ainsi qu'à des partenaires à l'international. Par exemple, il est précisé que certaines communautés autochtones n'ont pas le français comme langue d'usage ou comme langue seconde, et que l'Administration peut employer le français et une autre langue lorsqu'elle communique avec elles.

De manière générale, dans les documents consignés sous cette catégorie, il est souligné que :

- Toute communication ou tout document doit être acheminé en français à une personne physique, sauf si elle demande que l'information lui soit transmise dans une autre langue ou s'il s'agit de répondre à une lettre écrite dans une autre langue que le français. À ce sujet, il est précisé par un ministère ou un organisme qu'il est de mise de ne pas systématiquement transmettre des versions en anglais : il faut plutôt attendre qu'une personne en fasse elle-même la demande pour la lui transmettre;
- Toute communication ou tout document acheminé à une personne morale ou à une entreprise établie au Québec doit être en français uniquement, et seules celles qui ne sont pas établies au Québec se présentent comme un cas particulier.

Des contenus plus détaillés sont également recensés. Cela peut être une liste des textes, des documents et des types de communications pouvant faire l'objet d'une traduction, et ce, en fonction de leur nature et de leurs destinataires; s'ajoutent à cette liste des consignes stipulant que les versions traduites doivent être présentées sur un support distinct de la version originale française, comme le précisent également les articles 8 et 9 de la PLG. À ce sujet, un ministère ou un organisme souligne qu'aucun document ou texte émanant de l'organisation n'est en version bilingue.

La mention explicite des documents de soutien pouvant être traduits paraît également révélatrice de l'harmonisation de l'article 5 de la PLG avec les activités d'un ministère ou d'un organisme :

- Des documents à caractère informatif ou promotionnel tels des dépliants, des brochures, des guides, etc.;
- Des formulaires destinés aux personnes physiques. Il est explicitement précisé dans certains cas que les formulaires destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec ne peuvent pas faire l'objet d'une traduction;
- Des lettres types;
- Certaines sections des sites Web;
- Toute communication adressée à une personne physique, à une personne morale ou à une entreprise établie à l'extérieur du Québec, ou à un gouvernement ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

Outre ces informations sont aussi données des indications précises concernant la gestion administrative des demandes de traduction au sein du ministère ou de l'organisme, puisque les documents ne font pas l'objet d'une traduction systématique, sans questionnement et approbation préalables.

3.3.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Dans la section de son site Web consacrée aux mandataires des politiques linguistiques, l'Office québécois de la langue française (2018) mentionne que différents moyens peuvent être mis en œuvre par les ministères et organismes pour s'assurer d'adopter des pratiques exemplaires en ce qui a trait à leurs textes, à leurs documents et à leurs communications écrites.

Il est ainsi précisé que certains organismes ont instauré une procédure interne pour traiter les demandes de traduction émanant de l'une ou l'autre de leurs unités administratives : toute demande de traduction d'un texte, peu importe sa nature, doit être acheminée à la Direction des communications, qui en fait l'analyse en déterminant si la traduction est permise au regard de la politique linguistique de l'organisme ou de la PLG.

C'est notamment ce type de pratique, qualifiée d'*exemplaire* par l'Office, que mettent en lumière les documents ici présentés, et ce, en indiquant les documents, les textes et les types de communications qui peuvent faire l'objet d'une traduction, et en précisant la façon dont ils doivent être mis en page, et ce, en vue de respecter les articles 6, 7, 8 et 9 de la PLG.

Sont aussi exemplaires les pratiques visant à assurer la qualité des productions écrites en établissant les étapes du processus de révision linguistique, de sorte que les ministères et organismes sont à même de répondre aux attentes

contenues dans l'article 4 de la PLG, soit de veiller à la qualité de la langue française.

3.4. DIRECTIVES, PLANS D'ACTION ET GUIDES DIRECTEMENT LIÉS À LA LANGUE

Onze ministères et organismes ont transmis treize documents pouvant être répertoriés sous cette catégorie, dont l'entièreté du contenu porte sur l'usage des langues au sein même de l'organisation, et ce, d'un point de vue administratif ou légal. Ces documents se déclinent en trois sous-catégories, à savoir des directives adressées aux membres du personnel, des plans d'action associés à la mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle ainsi que des guides de soutien pour l'application de la politique linguistique institutionnelle, de la PLG ou de la Charte.

En vertu de l'article 29 de la PLG, les ministères et organismes sont tenus de faire état, dans leur rapport annuel de gestion, « de l'application de [leur] politique linguistique, notamment des mesures prises pour faire connaître [leur] politique linguistique et assurer une formation de [leurs] employés à ce sujet » (p. 8). La production de ces types de documents – certains servant à la gestion interne de la politique linguistique et d'autres visant à soutenir son application – permet notamment de répondre à cette obligation.

3.4.1. Directives au personnel

Les deux directives reçues portent pour l'essentiel sur la langue de communication avec des partenaires à l'international ou avec des personnes physiques ne s'exprimant pas en français, ces aspects n'étant pas encadrés en détail dans les politiques linguistiques institutionnelles respectives de ces ministères et organismes. Les mesures présentées dans ces directives respectent l'esprit de la PLG en ce sens qu'elles veillent à s'assurer que la langue française est employée en premier lieu dans ces contextes.

Dans le premier cas, la directive vise à faire en sorte que les employés qui souhaitent interagir en français avec des partenaires à l'international lors de la tenue de réunions puissent le faire dans cette langue. L'offre de services et d'outils de traduction, par exemple, peut assurer la primauté du français tout en permettant à tous de participer pleinement aux discussions.

Dans le deuxième cas, il est rappelé que la première langue de contact avec un membre du public doit être le français, mais que la conversation peut se poursuivre dans une autre langue si une personne s'adresse à un membre du personnel dans cette autre langue. La reprise de l'article 12 de la PLG est somme toute révélatrice de la volonté du ministère ou de l'organisme d'accorder la priorité au fait français dans ses interactions.

3.4.2. Plans d'action

Les quatre plans d'action soumis font état de pratiques dont la mise en œuvre est souhaitée pour assurer la conformité et l'exemplarité de ces ministères et organismes en ce qui a trait à l'application de leur politique linguistique. Y sont répertoriés les priorités de l'organisation en la matière de même que les moyens suggérés pour l'atteinte des objectifs : ces priorités, objectifs et moyens visent pour l'essentiel à privilégier l'unilinguisme français dans les activités du ministère ou de l'organisme, et à assurer la qualité de la langue française au sein de l'organisation, ce qui se rapporte ultimement aux articles 3 et 4 de la PLG.

Parmi les pratiques recensées et se recoupant d'un document à l'autre, il convient de souligner les suivantes :

- Assurer la qualité linguistique des documents produits, et ce, en faisant la promotion des services de révision de l'organisation, en offrant aux membres du personnel des outils adaptés et mis à jour ou des formations portant sur la langue, et en publiant des capsules linguistiques dans l'intranet;
- Veiller à ce que tous les membres du personnel soient informés des mesures contenues dans la politique linguistique, notamment en ce qui concerne la qualité de la langue et la langue d'interaction avec différentes clientèles, par exemple en offrant des formations sur le sujet, en faisant des rappels périodiques, en créant une section dans l'intranet afin d'y résumer les principales mesures ou en y publiant des nouvelles pour informer l'ensemble du personnel du rôle du mandataire de la politique linguistique et du comité qui en est responsable;
- S'assurer de faire affaire avec des entreprises qui possèdent ou qui sont en voie d'obtenir un certificat de francisation, comme l'entend l'article 22 de la PLG, et d'ajouter des clauses dans les contrats liés aux subventions afin qu'une attention particulière soit portée, par le contractant, à la qualité de la langue;
- Sensibiliser l'ensemble des membres du personnel au fait qu'ils doivent de prime abord s'adresser au public en français;
- Diffuser la politique linguistique institutionnelle sur le site Web de l'organisation afin que tous – les clientèles externes plus particulièrement – puissent obtenir des renseignements à ce sujet et que toutes les personnes soient bien informées du fait que le français est, de manière générale, la langue exclusive employée dans les communications, les textes et les documents de l'Administration.

Dans son plan d'action, un des ministères et organismes souhaite également faire la promotion d'une boîte courriel spécifiquement consacrée à la réception de questions liées à l'application de la politique linguistique ou à celles associées à des sujets comme les codes et les normes linguistiques.

Un autre ministère ou organisme indique que sera retirée de certains formulaires produits en français la possibilité de sélectionner une autre langue de correspondance. La possibilité de sélectionner le français sur un formulaire produit en anglais sera toutefois conservée. Cette mesure concrète vise à faire en sorte que moins de personnes physiques reçoivent leur correspondance dans une autre langue.

Ces documents de travail internes permettent aux ministères et aux organismes qui les ont produits de mieux assurer l'application de leur propre politique et, conséquemment, de la PLG et de la Charte, et ce, tant sous l'aspect de l'usage prioritaire du français que de sa qualité.

3.4.3. Guides de soutien

Les sept documents de soutien inclus dans cette catégorie se présentent sous différentes formes : on y trouve des documents relativement volumineux reprenant des points bien précis de la politique linguistique institutionnelle ou encore la politique linguistique dans son entièreté, mais accompagnée de notes explicatives pour en faciliter l'application et l'interprétation.

Les points des politiques linguistiques institutionnelles repris dans ces documents concernent plus particulièrement la langue d'interaction orale et écrite avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, la traduction de documents destinés à ces clientèles ainsi que les règles associées à la production de documents destinés à une clientèle étrangère.

Ces documents touchent donc les sujets les plus fréquemment abordés lorsque les ministères et les organismes doivent informer le personnel de leur politique linguistique.

- **Les documents, les textes et les communications avec les personnes morales et les entreprises**

La langue de communication avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec doit toujours être le français. Toutefois, une personne morale ou une entreprise peut demander de recevoir sa correspondance dans une autre langue si elle est établie à l'extérieur du Québec, et les communications orales seront en français ou dans la langue la plus appropriée à l'efficacité de la communication. Ces directives respectent l'article 7 de la PLG.

Un seul ministère ou organisme fait état de documents traduits pouvant être acheminés à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec. Il s'agit plus spécifiquement de gabarits de formulaires visant à remplir une obligation dont l'application est confiée au ministère ou à l'organisme : la version anglaise (*English Courtesy Translation*) sert de guide de traduction pour faciliter la compréhension de la version française qui, elle, porte la mention *Formulaire officiel*; c'est ce formulaire qui doit être rempli. La documentation liée à ces obligations légales peut aussi être transmise en anglais à une personne morale

ou à une entreprise, mais celle-ci doit en faire la demande chaque fois. Le ministère ou l'organisme souligne cependant qu'il veille à respecter les principes de la Charte et de la PLG dans le cadre de ses autres communications avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec, tenant ainsi compte du fait que le français est la langue des affaires au Québec. Ces directives sont dans l'esprit de l'article 16 de la PLG.

- **Langue des conférences et des allocutions**

Toute conférence ou allocution présentée par un membre du personnel devant des personnes morales ou des entreprises établies au Québec doit être prononcée en français. Des cas d'exception sont néanmoins prévus, par exemple lorsqu'il y a absence de service de traduction simultanée, que le français n'est pas l'une des langues officielles de l'événement ou que les conférences et les allocutions sont prononcées à l'extérieur du Québec. L'autorisation du sous-ministre ou du dirigeant est alors requise, et il est en outre rappelé que le recours à un service de traduction simultanée permet de faire rayonner le fait français au-delà des frontières du Québec.

- **Langue des communications orales avec des personnes physiques**

Les documents reprennent les articles 6 et 12 de la PLG pour traiter de la possibilité d'utiliser une autre langue ainsi que des critères qui entrent en jeu. Dans un document, on rappelle toutefois que tout membre du personnel n'est pas tenu de répondre dans une autre langue que le français, puisque la langue de travail au sein de l'Administration est le français; on y précise de plus que si la personne ne parle pas le français, elle pourrait devoir faire appel à un interprète pour communiquer avec l'État.

Dans certains contextes, la distinction entre les personnes physiques, les personnes morales et les représentants d'entreprises n'est pas toujours établie. Un document indique ainsi qu'au téléphone, tout interlocuteur est considéré comme une personne physique, et qu'il est dès lors possible de s'adresser à lui dans une autre langue que le français si la situation le justifie.

- **Communications écrites avec les personnes physiques**

La langue dans laquelle s'établit une communication écrite avec une personne physique doit d'emblée être le français, sauf si une personne demande de recevoir sa correspondance dans une autre langue.

Trois ministères et organismes précisent ce qu'il faut entendre par « demande » : ce n'est pas nécessairement une demande expresse formulée oralement; le seul fait d'acheminer une correspondance dans une autre langue, de remplir un formulaire dans une autre langue ou de cocher « anglais » comme langue de correspondance souhaitée dans un formulaire peut faire office de demande.

- **Attribution d'un code de langue**

Deux ministères et organismes apportent des précisions relatives à l'attribution d'un code de langue : le code inscrit à tout dossier est, par défaut, le français.

Dans l'un de ces ministères et organismes, l'attribution du code de langue est traitée en fonction de la clientèle. S'il s'agit d'une personne physique, le code de langue peut être modifié par un membre du personnel à la demande de la personne. S'il s'agit plutôt d'une personne morale ou d'une entreprise, la demande doit être acheminée au responsable de l'application de la politique linguistique pour évaluation; les modifications de code se produisent le plus souvent pour les entreprises hors Québec ou pour les réserves indiennes, ce qui est conforme à la PLG.

Dans l'autre ministère ou organisme, le code de langue d'une personne physique sera modifié à la suite d'une demande formelle ou si un document est transmis dans une autre langue. Dans le cas d'une personne morale ou d'une entreprise, le code est défini en fonction de l'adresse de correspondance. Si l'entreprise est établie à l'extérieur du Québec, la langue anglaise peut être inscrite à son dossier. Si l'adresse de l'entreprise est située dans une réserve indienne, la langue inscrite peut être le français ou l'anglais, selon la demande. Toute demande de modification du code par défaut, soit le français, est évaluée en fonction de ces critères.

- **Règles associées à la production de documents destinés à une clientèle étrangère.**

Des dépliants, des documents promotionnels, des documents d'information ou encore des documents liés à une obligation que doit remplir un citoyen peuvent également être transmis en anglais. La version française et celle dans une autre langue doivent toutefois être présentées sur des supports distincts. Dans aucun cas, il n'est fait mention de la transmission de documents bilingues. Il y a donc conformité avec l'article 8 de la PLG.

Parmi les autres sujets relevés, certains rappellent des points de la politique linguistique ou constituent des mises à jour de mesures visant à assurer le principe d'unilinguisme français, par exemple :

- Le rôle du mandataire et du comité permanent chargé de la politique linguistique et de son application, et les coordonnées pertinentes pour que tout membre du personnel puisse savoir d'emblée à qui se référer;
- La nécessité, pour un ministère ou un organisme, de démontrer que l'accomplissement d'une tâche nécessite la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français, dans le respect de l'article 20 de la PLG;

- La présentation de consignes et de directives à respecter pour la traduction d'un document, lesquelles prennent en compte sa nature et son public cible. Il s'agit d'une reprise des principes généraux déjà énoncés;
- La gestion de la documentation placée dans les présentoirs des ministères et organismes. Dans les bureaux et les services, la documentation en langue française est prioritaire, mais elle peut aussi être dans une autre langue en fonction de la mission du ministère ou de l'organisme. Lors d'événements publics tenus au Québec, les documents sont en français par défaut, mais ils peuvent être dans une autre langue sur demande et s'ils sont disponibles. À l'extérieur du Québec, les versions dans les deux langues peuvent être placées dans les présentoirs, mais il faut veiller à assurer en tout temps la présence du français. Il s'agit là de précisions sur l'article 19 de la PLG;
- La prise en compte de la langue de communication avec les membres des communautés autochtones. Il s'agit du français, mais, à la demande expresse d'une personne physique, il est possible de poursuivre la communication en anglais ou dans une langue autochtone et de fournir de la documentation dans une autre langue que le français si la personne n'appartient pas à une communauté dont la langue d'usage ou la langue seconde est le français. Il est également stipulé qu'il faut éviter de tenir pour acquis que les membres des communautés autochtones souhaitent d'emblée que l'on s'adresse à eux en anglais. Il s'agit ainsi d'une mise en œuvre concrète du principe d'harmonisation de la politique linguistique institutionnelle avec le fait qu'un ministère ou un organisme, plus particulièrement, offre des services à une communauté autochtone. Ce ministère ou cet organisme considère donc que les indications associées aux communications avec les communautés autochtones, régies par l'article 5 de la PLG, doivent être présentées avec plus de détails aux membres de son personnel.

3.4.4. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Même s'ils répondent à des besoins différents, ces documents ont ceci en commun qu'ils visent à assurer le principe d'unilinguisme français dans les activités du ministère ou de l'organisme et, dans certains cas, la qualité de la langue. L'accent est essentiellement mis sur les pratiques à adopter dans le cadre des communications écrites et orales avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, de même que sur la traduction de textes et de documents, ce qui apparaît comme une préoccupation commune de tous les ministères et organismes.

Ces documents sont des outils internes visant à faciliter l'application de la PLG et de la Charte; les directives s'inscrivent dans l'esprit et la lettre des articles pertinents de la PLG et de la Charte. La décision d'utiliser une autre langue, à l'oral ou à l'écrit, est tributaire du mandat et des activités des ministères et des organismes, ainsi que des clientèles qu'ils servent.

3.5. DIRECTIVES, POLITIQUES ET GUIDES NON DIRECTEMENT LIÉS À LA LANGUE

Sont inclus dans cette catégorie tous les guides ainsi que toutes les politiques et les directives qui contiennent un passage abordant spécifiquement l'aspect de la langue, par exemple des politiques d'achat de biens et de services, des plans d'action de développement durable ou des conventions collectives. Quatorze ministères et organismes ont transmis des documents s'inscrivant dans cette catégorie, pour un total de vingt-cinq.

La prise en compte de questions linguistiques de tous ordres est liée à une vaste gamme d'activités des ministères et organismes, soit les communications internes et externes, l'administration et les procédures internes, la gestion contractuelle et la tenue d'activités propres à leur mandat. C'est en fonction de ces sous-catégories que sont répertoriées les différentes pratiques associées à l'usage des langues.

3.5.1. Directives et politiques sur les communications externes et internes

Les quatre documents s'inscrivant dans cette sous-catégorie ont comme point commun qu'ils portent sur la gestion des communications externes ou internes des ministères et organismes.

En ce qui a trait aux communications externes, les documents consistent en deux nétiquettes dans lesquelles sont consignées les règles à respecter par le ministère ou l'organisme à l'occasion des interactions dans les médias sociaux. Ces règles touchent différents aspects, par exemple la protection des renseignements personnels, le code de conduite du ministère ou de l'organisme sur les médias sociaux, de même que le code de conduite attendu des internautes.

Dans ces nétiquettes, il est également question de la langue. Le ministère ou l'organisme concerné note qu'en vertu de la PLG et de la Charte, il entend prendre les moyens nécessaires pour diffuser de l'information en français, mais qu'en raison de sa vocation, il peut proposer des hyperliens vers des pages dont le contenu est offert dans une autre langue. Il est également mentionné que tous les messages et commentaires rédigés au nom du ministère ou de l'organisme le sont en français, mais qu'une réponse à un message en anglais par une personne physique peut être faite dans cette autre langue. Une réponse à une personne morale ou à un représentant d'une entreprise établie au Québec sera cependant toujours écrite en français, dans l'esprit des articles 6 et 7 de la PLG.

Il convient ici de rappeler ce dont il a été question lors de l'examen des politiques linguistiques, soit que le seul passage pouvant guider les ministères et organismes à ce sujet se trouve dans le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* : « [S]i l'Administration choisit de recourir aux réseaux sociaux,

elle doit veiller à préserver son image française et à diffuser son message entièrement en français » (p. 21).

En matière de communications internes, les deux documents transmis ont trait à l'intranet de l'organisation. Il y est notamment précisé que le contenu de l'intranet doit être rédigé entièrement en français, le français étant la langue de travail de l'Administration, et que ce contenu, faisant l'objet d'une large diffusion à l'interne, doit être révisé linguistiquement.

Ces deux directives s'inscrivent dans la même perspective que ce qui a été présenté précédemment, à savoir que l'accent mis sur la nécessité de faire réviser certains contenus illustre le fait que les ministères et les organismes souhaitent faire la promotion d'un français de qualité, comme le prévoit l'article 4 de la PLG.

3.5.2. Procédures, guides et politiques internes

Ont été regroupés dans cette sous-catégorie des procédures, des guides et des politiques s'adressant aux employés pour les soutenir dans l'accomplissement de leurs tâches ou encore pour guider le ministère ou l'organisme dans différents processus administratifs. Douze documents s'inscrivent dans cette catégorie, dont sept ont été produits à l'intention des employés, et les cinq autres s'inscrivent dans le contexte plus général de l'administration du ministère ou de l'organisme.

- **Procédures et guides destinés aux employés**

Les sept documents destinés aux employés émanent de cinq ministères et organismes. Six visent pour l'essentiel à guider les membres du personnel lorsqu'ils doivent naviguer dans une base de données afin d'y créer de nouvelles fiches pour des personnes physiques ou morales, et c'est la question du code de langue qui retient l'attention.

Dans cinq des documents, il est prévu que la langue de correspondance doit être inscrite selon ce qui est indiqué sur un formulaire transmis par une personne physique. Aucun autre détail n'est fourni, si ce n'est que la correspondance et la documentation seront transmises à cette personne en fonction du code de langue inscrit au dossier. Cette langue de correspondance n'est donc pas ici attribuée par défaut.

Par ailleurs, dans le document présentant des indications pour créer la fiche d'une personne morale, il est précisé que le choix de la langue de correspondance doit être fait en fonction de la province où cette personne est établie, sans autre précision.

À ces six documents s'ajoute un protocole de communication téléphonique. Il contient différentes sections traitant de la gestion de l'appel lui-même et de l'information transmise lors de l'interaction et rappelant également l'obligation de

respecter les directives de la PLG et de la Charte dans les interactions. Y sont repris différents principes dont il a été question préalablement lors de la présentation des volets des politiques linguistiques institutionnelles concernant les communications orales, notamment :

- S'adresser au public en français et s'assurer que le français conserve la priorité sur d'autres langues, sauf dans les cas d'exception prévus, reprenant ainsi l'esprit de l'article 12 de la PLG;
- Toujours répondre en français lors de la réception d'un appel, sauf si cet appel est entré par une ligne réservée aux personnes s'exprimant en anglais. Il est également possible de tenir une conversation dans une autre langue que le français à la demande de l'interlocuteur. Un appel fait par un membre du personnel doit d'emblée être en français et peut se poursuivre dans une autre langue sur demande;
- S'assurer d'employer uniquement le français lors des communications téléphoniques avec les gouvernements du Canada et du Nouveau-Brunswick, et avec les gouvernements étrangers qui ont le français comme langue officielle. Privilégier le français lors des communications téléphoniques avec les autres gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec les autres gouvernements étrangers, dans l'esprit général des articles 6 et 12 de la PLG.

Ce protocole reprend ainsi les principaux énoncés de la PLG, et vise à en faciliter l'interprétation et le respect par les employés dans l'accomplissement de leurs tâches.

- **Guides administratifs internes**

Les cinq documents classés dans cette sous-catégorie sont d'ordre administratif : plan d'action de développement durable, politique de gestion de l'information, règles générales de fonctionnement, cadre de gestion et convention collective, etc.

Les pratiques linguistiques suivantes y figurent :

- Faire du français la langue de communication principale tout en offrant au personnel des outils de communication essentiels dans d'autres langues, d'une part, et en proposant, sur demande, des formulaires en anglais et en inuktitut, d'autre part. Ce ministère ou organisme privilégie l'unilinguisme français dans ses activités, mais rappelle que les documents destinés aux personnes physiques peuvent faire l'objet d'une traduction, prenant en compte sa mission et ses activités. Il respecte ainsi l'article 6 de la PLG et l'harmonise à sa réalité;
- Accorder une attention particulière à la qualité des communications écrites, tant sur le plan du contenu que de la forme, ce qui inclut le bon usage du français. Dans ce cas-ci, ce qui est mis en évidence, c'est une volonté d'assurer la qualité du français et d'en faire la promotion, en conformité avec l'article 3 de la PLG;

- Faire en sorte qu'aucun membre du personnel ne soit tenu d'employer une autre langue que le français dans le cadre de ses communications à l'interne, d'une part, et que, lors de ses communications externes, il n'utilise une ou d'autres langues qu'en fonction des besoins de sa direction ou de son service, d'autre part.

3.5.3. Politiques et guides associés à la gestion contractuelle

Quatre documents, produits par trois ministères et organismes, portent sur les politiques de gestion contractuelle, d'octroi de contrats et d'achat de biens et de services. Y sont présentés différents aspects linguistiques en lien avec ces activités.

On y note l'importance d'utiliser le pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs ou les prestataires de services qui respectent les exigences de la Charte de la langue française, et un ministère ou un organisme reprend intégralement le libellé de l'article 23 de la PLG dans sa politique de gestion institutionnelle.

On rappelle que l'attribution de contrats permet au ministère ou à l'organisme de jouer un rôle moteur dans la francisation des entreprises et du monde du travail, du commerce et des affaires, comme il est indiqué dans l'article 22 de la PLG.

Enfin, on signale l'importance de la rédaction en français des documents contractuels, y compris ceux qui s'y rattachent en sous-traitance, sauf si le contrat est conclu à l'extérieur du Québec.

Parmi les bonnes pratiques relevées lors de l'examen de ces documents, il convient de mentionner l'existence d'un aide-mémoire et d'une fiche de contrôle indiquant qu'il faut, respectivement, joindre une copie de l'attestation ou du certificat de francisation de l'entreprise et vérifier si le contractant figure sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation, ceci dans l'esprit de l'article 22 de la PLG.

3.5.4. Guides et directives portant sur la tenue d'activités propres à un ministère ou à un organisme

Cinq documents produits par trois ministères et organismes encadrent le déroulement d'activités propres à un ministère ou à un organisme, notamment des audiences ou des consultations publiques, des activités de recherche et l'accueil de différentes clientèles lors d'événements organisés dans les locaux du ministère ou de l'organisme. De portée générale, ces documents contiennent tous différentes directives associées à la langue.

Parmi les pratiques recensées, celles qui suivent sont révélatrices d'une volonté de faire primer la langue française lors de la tenue de diverses activités :

- Employer le français lors d'une conversation avec un collègue tenue dans le cadre de ses fonctions;
- S'adresser en français au public lorsque l'initiative de la conversation revient à l'employé; ne jamais présumer que l'interlocuteur ne comprend pas le français et continuer la conversation dans l'autre langue s'il ne comprend pas le français, ce qui reprend ainsi l'esprit de l'article 12 de la PLG de même que des considérations présentées lors de l'examen des politiques linguistiques institutionnelles;
- S'assurer que le français demeure la langue officielle des communications, même lors de la tenue de consultations ou de séances publiques;
- Dans le cadre de consultations ou de séances publiques, veiller à la reconnaissance des droits des membres des communautés autochtones relativement à la traduction des présentations verbales, des mémoires et des documents déposés, ainsi qu'au fait de s'exprimer dans la langue de leur choix, qu'il s'agisse du français, de l'anglais ou de leur langue d'origine, à l'occasion des présentations verbales ou dans un mémoire déposé. Le ministère ou l'organisme en cause, dans l'esprit des articles 5 et 6 de la PLG, adapte ses pratiques linguistiques en fonction des clientèles qu'il sert, notamment les communautés autochtones, et il précise qu'il veille à ce que ses travaux demeurent toutefois accessibles dans la langue officielle.

3.5.5. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Les thèmes généraux recensés ici sont diversifiés, touchant autant les médias sociaux, les interactions téléphoniques et l'intranet de l'organisation, par exemple, que la gestion contractuelle et la tenue d'audiences ou de consultations publiques. La question de la langue transcende donc différents aspects des activités des ministères et organismes, aussi bien à l'interne qu'à l'externe, et la diversité des documents recueillis dans cette catégorie illustre une volonté certaine d'assurer le respect des articles de la PLG et de la Charte s'appliquant à ces activités.

Dans l'ensemble, il en ressort que peu importe le sujet touché ou le type d'activité concerné, l'accent est mis sur le principe visant à privilégier l'unilinguisme français, et ce, tout en tenant compte des vocations propres aux ministères et aux organismes, et des caractéristiques des clientèles qu'ils servent.

3.6. COMMUNICATIONS INTERNES

Cette catégorie regroupe différents types de communications visant à informer le personnel, de façon ponctuelle, au sujet de différentes mesures nouvellement mises en place et de sujets d'actualité qui peuvent les intéresser dans le cadre de leurs fonctions. Les canaux de communication varient selon le nombre de personnes à qui on destine l'information, allant des courriels personnalisés aux notes de service, puis aux nouvelles diffusées dans l'intranet de l'organisation.

En somme, ce dont il est question ici, ce sont l'ensemble des moyens visant la diffusion d'informations au sein même d'une organisation.

Dix-neuf ministères et organismes ont transmis des documents s'inscrivant dans cette catégorie, pour un total de cinquante documents. Quatre de ces documents seront traités à part : il s'agit de supports visuels utilisés dans des activités de formation destinées aux membres du personnel. De tels documents ont été considérés comme des outils de communication interne, leur objectif étant de diffuser, de façon ponctuelle, des renseignements au sujet d'un thème précis concernant l'organisation même.

Les 46 autres documents inclus dans cette catégorie sont des exemples de courriels transmis à l'ensemble des membres du personnel ou à certains d'entre eux, de différentes manchettes publiées dans l'intranet de l'organisation et de sections complètes de l'intranet. Ils comprennent également des notes de service, des journaux internes, un compte rendu d'une réunion du comité responsable de la politique linguistique ainsi qu'un plan de communication.

Ces documents sont autant de moyens de répondre aux obligations de l'article 29 de la PLG : « 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 » (p. 8).

3.6.1. Courriels, intranet de l'organisation, notes de service, comptes rendus et plans de communication

Les documents dont il est ici question ont tous en commun le fait qu'ils portent sur la politique linguistique institutionnelle, la PLG ou la Charte, mais ils abordent la question de diverses façons.

Pour la plupart, ils visent à informer l'ensemble ou une partie du personnel de l'existence même de la politique linguistique ou de sa révision et de sa mise à jour récente, ou encore à préciser les modalités d'application d'un article en particulier. Dans cette perspective, ils constituent une bonne pratique, notamment en ce qu'ils traduisent cette intention des ministères et organismes concernés.

Voici les sujets récurrents et les principaux éléments qui en émergent :

- De manière générale, les ministères et organismes indiquent qu'ils privilégient l'emploi exclusif du français dans leurs textes, documents et communications, en concordance avec l'article 6 de la PLG, et ils rappellent que des cas d'exception existent, notamment dans le contexte d'offres de services à des communautés anglophones, allophones et autochtones;
- Il y a indication du fait que les ministères et organismes valorisent l'emploi d'un français de qualité dans leurs activités et qu'ils veillent à utiliser les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue

française. Certains ministères et organismes rappellent que les documents destinés à l'externe doivent faire l'objet d'une révision linguistique de même que toute communication ou tout document interne destiné à un grand nombre d'employés, visant ainsi le respect de l'article 4 de la PLG;

- Toute communication avec une personne morale ou une entreprise établie au Québec doit être en français, et il est possible d'employer le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, avec une personne morale ou une entreprise établie à l'extérieur du Québec, ce qui constitue un autre rappel de l'article 7 de la PLG;
- Tout contact avec le public doit être établi en français, et les employés peuvent entretenir une conversation dans une autre langue à la demande de leur interlocuteur, ce dont il a été question à de multiples reprises précédemment en lien avec l'article 12 de la PLG;
- Les communications écrites avec les personnes physiques doivent être en français, mais il est possible d'employer une autre langue sur demande;
- S'il est rappelé que l'unilinguisme français est privilégié dans les textes et les documents, il est également souligné que des documents peuvent faire l'objet d'une traduction, et ce, en fonction de la catégorie dans laquelle ils s'inscrivent, de leur objet et de leurs destinataires, par exemple des formulaires, des dépliants, des avis et d'autres documents d'information destinés à des personnes physiques, ou encore des documents dont le contenu vise à assurer la sécurité du public. Il est également précisé que ces documents doivent être transmis sur demande uniquement;
- Les documents pouvant faire l'objet d'une traduction doivent être produits sur un support distinct de la version originale en français, s'inscrivant ainsi dans l'esprit de l'article 8 de la PLG. Dans les documents administratifs sur l'usage des langues, il n'est pas fait mention de l'existence de documents bilingues.

En somme, les principaux sujets répertoriés dans les documents sont généralement semblables à ceux ayant fait l'objet des aide-mémoire et des résumés, ou encore des documents dont l'ensemble du contenu est lié à la langue. Ils permettent de plus de prendre la mesure de l'importance qu'accordent les ministères et les organismes à la question de la langue française et au respect des politiques linguistiques institutionnelles.

Bien qu'elles soient également présentes dans d'autres catégories de documents, certaines bonnes pratiques recensées lors de l'examen des outils de communication interne méritent d'être signalées :

- L'indication du nom, des coordonnées ainsi que du rôle de la personne mandataire de la Charte et du comité responsable de la politique linguistique. Ainsi, les membres du personnel qui auraient des questions au sujet de l'application de la politique linguistique savent rapidement à qui s'adresser, le cas échéant;
- La création et la diffusion d'une adresse électronique consacrée spécifiquement à toute préoccupation d'ordre linguistique, notamment sur

la mise en œuvre de la politique linguistique, ce qui permet de répondre aux mêmes objectifs que la mesure précédente;

- La mise en circulation, par exemple par l'entremise de l'intranet de l'organisation, de la politique linguistique et de différents documents de soutien, comme les aide-mémoire et les résumés dont il a été question précédemment, ainsi que des références à de la documentation pertinente. Elle pourrait également être favorisée par la mise en ligne d'une section permanente dans l'intranet consacrée à la politique linguistique;
- La production d'un jeu-questionnaire pour permettre aux membres du personnel de tester leurs connaissances au sujet de la politique linguistique institutionnelle, ce qui les amène à se questionner à ce sujet plutôt que de simplement recevoir de l'information;
- L'envoi d'un message aux gestionnaires pour les inviter à demander, s'ils le désirent, la tenue d'une formation, dans leur service ou leur unité administrative, au sujet de la politique linguistique ou de certains de ses aspects;
- La possibilité d'évaluer les pratiques linguistiques en place afin de déterminer s'il y a des zones ou des secteurs dans lesquels des améliorations devraient être implantées;
- La rédaction et de la diffusion ponctuelle de chroniques portant sur la mise en œuvre d'articles de la PLG, ce qui offre la possibilité de faire de brefs rappels ayant trait à des sujets d'importance.

3.6.2. Présentations destinées aux membres du personnel

Deux ministères et organismes ont fait parvenir quatre documents ayant servi de support visuel lors de présentations offertes à des membres du personnel. Tout comme les outils de communication interne, ces quatre présentations portent toutes sur la politique linguistique institutionnelle et en reprennent les principaux aspects. Dans un cas, l'ensemble des articles de la politique linguistique institutionnelle a été repris, alors que dans l'autre, une attention particulière a été portée à la langue des communications orales et écrites de même qu'à la traduction de textes et de documents, soit des thèmes récurrents des documents administratifs sur l'usage des langues.

Le fait que des formations sur des politiques linguistiques institutionnelles soient offertes dans des ministères et organismes est révélateur d'une volonté d'assurer la diffusion des modalités d'application de ces politiques et d'adopter des pratiques adéquates.

Les supports visuels utilisés dans les formations couvrent l'ensemble des situations qu'aura régulièrement à rencontrer le personnel des ministères et organismes dans ses communications avec des personnes physiques ou dans la diffusion de documents et de textes à ces mêmes personnes physiques. Relever de façon détaillée les sujets traités dans ces supports à la formation n'est pas pertinent en soi, puisque tous ces sujets ont été couverts d'une façon ou d'une autre dans l'ensemble des catégories de documents qui font l'objet de

ce chapitre. Cependant, ils ont cette particularité que l'information transmise aux membres du personnel est immédiatement utilisable dans l'exercice de leur fonction et rend plus facile l'application de la politique linguistique du ministère ou de l'organisme concerné.

Ce qui en ressort aussi, c'est que l'emploi exclusif du français est privilégié, avec des adaptations prévues, notamment en fonction des clientèles propres aux organisations concernées.

3.6.3. Bonnes pratiques recensées et principaux constats

Au-delà de la déclinaison des mesures pouvant être adoptées par les ministères et organismes pour faire connaître leur politique linguistique ou certains de ses articles, leur existence même est révélatrice d'une volonté d'adopter de bonnes pratiques linguistiques et d'en faire la promotion à l'interne, les membres du personnel étant les principaux agents de leur mise en œuvre. Si le contenu d'une politique linguistique n'est pas diffusé, quels que soient les moyens alors déployés, ce contenu pourra difficilement guider les membres du personnel des ministères et organismes dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

Dans cette optique, les communications internes se présentent parmi les principaux moyens d'assurer la diffusion et la mise en circulation d'une politique linguistique institutionnelle au sein même d'une organisation.

3.7. CONCLUSION ET PRINCIPAUX CONSTATS

Les politiques linguistiques des ministères et des organismes encadrent un vaste ensemble de leurs pratiques linguistiques, et elles ne peuvent produire leurs effets qu'avec la collaboration pleine et entière de l'ensemble de leur personnel. Compte tenu de la diversité des tâches dont doivent s'acquitter les membres du personnel, compte tenu aussi de la nécessité d'établir et de maintenir la cohérence dans l'ensemble des activités, les ministères et les organismes ont produit un ensemble de documents administratifs qui leur permettent d'assumer leur devoir d'exemplarité linguistique.

Ils n'ont toutefois pas l'obligation de produire ou de transmettre cette documentation. La décision de le faire témoigne d'abord de leur volonté d'appliquer la PLG. La production de cette documentation est la conséquence de l'effort de réflexion qu'ils ont consenti pour traduire des directives plutôt générales en pratiques adaptées à leurs activités et à leurs opérations, comprises et utilisables par tous les membres du personnel.

La documentation reçue a été recensée et classée en six catégories, puis soumise à l'analyse en vue de faire le portrait global des mesures adoptées en vue de renforcer l'application de la PLG et de la Charte.

De manière générale, il est à noter que les documents examinés mettent en lumière des mesures concrètes visant l'application des articles 3 et 4 de la PLG, et qu'ils concourent tous, d'une manière ou d'une autre, à assurer la primauté du français, seule langue officielle. Ils soutiennent de façon plus ciblée la mise en place de mesures pour assurer la qualité de la langue et privilégier l'unilinguisme français, tout en prenant en compte les réalités propres aux différents ministères et organismes.

Ainsi, après avoir répertorié un ensemble de bonnes pratiques et déterminé les principales thématiques couvertes par ces 222 documents, il est possible d'établir certains constats qui permettent de voir de quelle manière les ministères et organismes s'approprient et mettent en œuvre la PLG ou leur politique linguistique respective.

- **Le caractère pratique de la documentation**

En premier lieu, une part importante de la documentation transmise par les ministères et organismes se démarque par son caractère pratique. On y trouve de nombreuses informations qui sont de nature à faciliter l'application de la politique linguistique dans les activités courantes de plusieurs membres du personnel :

- Les règles à respecter en ce qui a trait à la langue d'accueil et d'interaction dans les communications orales et écrites;
 - Les procédures à adopter pour la production de textes destinés à un vaste auditoire visant à assurer la qualité de la langue et à protéger l'image de l'organisation, de même que les règles mises en place pour évaluer la nécessité de la traduction d'un document dans une autre langue;
 - Les règles à suivre, en ce qui concerne l'usage du français, pour l'attribution de contrats et l'acquisition de biens.
- **L'harmonisation avec la PLG en fonction de la mission du ministère ou de l'organisme**

Certains documents font la démonstration de la volonté des ministères et des organismes d'harmoniser leurs activités et leurs opérations avec la PLG en fonction de leur mission :

- Le choix de la langue de communication fait l'objet de balises précises quand il s'agit d'interagir avec des clientèles autres, des personnes autochtones plus particulièrement;
- Pour certains ministères et organismes, en raison d'une mission particulière, des précisions sont données quant à la langue des communications avec d'autres gouvernements, des organisations internationales ou des personnes morales situées hors du Québec.

- **La cohérence dans l'action et le transfert de connaissances**

Plusieurs directives contenues dans diverses catégories de documents sont des rappels de règles de la PLG, rappels justifiés par la fréquence dans les ministères et organismes de certains types d'activités, d'une part, et par le nombre de membres du personnel affectés par ces pratiques linguistiques, d'autre part :

- Ces directives permettent d'assurer la cohérence des actions du personnel;
- Certaines initiatives de ministères et d'organismes contribuent à la constitution d'un corpus d'expériences et de bonnes pratiques, et favorisent le transfert d'expertises.

- **L'assistance au personnel et les outils mis à sa disposition**

Les communications et la production d'une documentation interne se présentent comme les principaux moyens d'assurer la diffusion et la mise en application d'une politique linguistique institutionnelle au sein même d'un ministère ou d'un organisme. De façon plus particulière, des outils visent à assurer la qualité du français. Parmi ces moyens et outils figurent :

- Le recours à l'intranet de l'organisation;
- Une offre de formation générale ou ciblée pour mieux faire connaître la politique linguistique;
- L'accès à des boîtes courriel organisationnelles pour obtenir réponse à des interrogations du personnel;
- La diffusion d'informations linguistiques personnalisées;
- La production de capsules linguistiques.

CHAPITRE 4

LA LANGUE DANS LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Ce chapitre vise à décrire le recours au français et à d'autres langues dans les services téléphoniques offerts par les ministères et les organismes aux personnes physiques, aux personnes morales ainsi qu'aux entreprises. Il propose un portrait des pratiques linguistiques relativement à des services automatisés ou à des services rendus par une personne, appelés ici services personnalisés.

Établi à partir d'une recension de plusieurs centaines de services téléphoniques gouvernementaux, ce portrait en décrit les principaux éléments constitutifs de même que les caractéristiques linguistiques qui y sont associées.

Il se compose de deux parties, la première essentiellement constituée d'une recension des services téléphoniques, laquelle a permis d'établir un certain nombre de données statistiques sur les pratiques linguistiques, et la seconde composée d'observations tirées d'entrevues menés auprès de personnes assurant le rôle de répondants de ces services.

Rappelons qu'en vertu du premier alinéa de l'article 6 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, aussi appelée politique linguistique gouvernementale (PLG), « [d]e façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4). L'article 12 porte quant à lui plus précisément sur les communications orales :

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 (p. 5).

Pour sa part, le guide d'information intitulé Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise à cet égard :

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. Il y a toujours lieu d'évaluer avec soin la pertinence

et la nécessité de faire entendre un message dans une autre langue (p. 22).

4.1. RECENSION DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

4.1.1. Aspects méthodologiques et univers retenu

La recension a été établie en réalisant une série d'appels téléphoniques entre le 10 et le 21 décembre 2018, puis entre le 7 et le 11 janvier 2019, auprès de 113¹¹ des 137 ministères et organismes de la fonction publique québécoise assujettis à la politique linguistique gouvernementale en date de mai 2018.

Pour ce faire, les numéros de téléphone de première ligne ont été utilisés, soit les numéros généraux, ainsi que ceux des bureaux régionaux, tels que répertoriés dans les pages intitulées Nous joindre, Contact ou leur équivalent dans les sites Web des ministères et organismes. Ces numéros offrent des informations d'intérêt général et d'autres liées à la mission de l'organisation, et ils permettent aussi de joindre un membre du personnel directement ou par le recours à un répertoire.

N'ont toutefois pas été considérés dans cet échantillon les services tarifés, les services pour personnes malentendantes, les services d'urgence, les lignes destinées aux services offerts uniquement à l'administration gouvernementale ainsi que les unités administratives des organisations. Les messages des boîtes vocales ne font pas partie non plus de l'univers retenu.

Au total, il a été possible de recenser 796 services téléphoniques, répartis sur l'ensemble du territoire du Québec, répondant à ces critères de sélection. De ce nombre, 37 ont été exclus de l'échantillon, notamment en raison de l'impossibilité de joindre le numéro à partir de l'endroit duquel les appels ont été effectués ou encore d'appels demeurés sans réponse. Ce sont en conséquence **759** services qui ont été retenus.

Parmi eux, deux types ont été distingués et ont fait chacun l'objet d'observations, qu'elles leur soient propres ou communes, à savoir les systèmes interactifs de réponse vocale, ou systèmes automatisés, et les services rendus par des personnes.

Les systèmes interactifs de réponse vocale sont ceux qui contiennent un enregistrement visant à accueillir l'appelant, à donner des instructions ainsi qu'à diriger ou à traiter un appel.

Il peut s'agir d'un service dans lequel, par message préenregistré, le nom du ministère est énoncé, puis l'appel immédiatement transféré à une personne (« Bonjour et bienvenue au ministère... Veuillez patienter pendant que nous

11. La liste des ministères et organismes retenus pour ce volet est présentée en annexe.

dirigeons votre appel »), ou encore d'un système exigeant de la personne qui fait l'appel à en préciser l'objet par le recours à un choix d'options (« Bonjour et bienvenue au ministère... Pour accéder à notre menu, faites le 1 »). Enfin, d'autres services invitent la personne à fournir des informations personnelles par l'intermédiaire d'un clavier afin de bénéficier d'un service adapté. Dans l'ensemble, ils sont au nombre de **622**.

Quant aux services rendus par des personnes, il s'agit de tous les appels qui ont mené à un échange avec une personne physique, et ce, soit après qu'elle a directement répondu à l'appel (**137**), soit après que **353** des 622 systèmes automatisés ont redirigé automatiquement l'appel vers elle.

Tableau 1 : Répartition des types de services recensés

Types	Nombre
Présente un système automatisé :	622
• mène à parler à une personne	353
• ne mène pas à parler à une personne	269
Mène à parler directement à une personne	137
Total	759

Ces services rendus par des personnes sont donc au nombre de 490 (137 + 353). Ainsi, la seconde partie du présent chapitre relève quelques observations sur les pratiques linguistiques tirées d'entretiens menés auprès de certaines de ces personnes (voir la section 4.2.1).

4.1.2. Résultats globaux

Dans les services d'accueil recensés, tous les ministères et les organismes s'adressent en français aux individus et aux entreprises, que ce soit par un système automatisé ou par une personne. Aucun service téléphonique qui serait exclusivement consacré à une autre langue n'a été répertorié.

Outre le français, l'anglais est la seule autre langue de service recensée dans les services téléphoniques gouvernementaux. Ce recours à l'anglais a été constaté dans 289 de l'ensemble des 759 services, soit dans 38,1 % des cas.

Tableau 2 : Présence observée de l'anglais en cours d'appel

Présence	Nombre	%
Oui	289	38,1
Non	470	61,9
Total	759	100

Par contre, lorsque déclinée selon le type de services, la présence observée de l'anglais est, pour l'essentiel, le fait des 622 systèmes interactifs de réponse vocale, ou systèmes automatisés. La proportion de présence de l'anglais s'y établit alors à 46,3 %. En ce qui concerne les 137 services qui mènent directement à une personne, un seul a donné lieu à un accueil dans les deux langues.

L'automatisation des services semble ainsi avoir une incidence sur les pratiques linguistiques, du moins favoriserait-elle davantage l'accès à des messages énoncés dans une autre langue que le français. Rappelons que le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise que les messages de ces systèmes « sont en français et ne devraient pas automatiquement donner accès à des messages énoncés dans une autre langue » (p. 22).

Tableau 3 : Présence observée de l'anglais selon les types de services

Présence de l'anglais	Avec système automatisé		Sans système automatisé		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui	288	46,3	1	0,7	289	38,1
Non	334	53,7	136	99,3	470	61,9
Total	622	100	137	100	759	100

Dans les systèmes interactifs, les messages téléphoniques débutent toujours par un bloc de salutation qui se décline en deux temps, soit la salutation elle-même (« Bonjour », « Bienvenue », etc.), suivie du nom du ministère, de l'organisme ou du service concerné (« Vous avez joint le Service des réservations du Musée de... », « Bienvenue au ministère de... »).

Ce bloc de salutation est exprimé exclusivement en français dans 97,9 % des cas, les quelques exceptions (2,1 %) comportant diverses combinaisons de recours à la fois au français et à l'anglais.

Tableau 4 : Langue de salutation dans les services automatisés

Types d'occurrence	Nombre	%
Salutation en français uniquement	609	97,9
Salutation en français, puis en anglais	8	1,3
Salutation en français précédée de « An English message will follow »	3	0,4
Salutation en anglais précédée de « Un message en français suivra »	1	0,2
Salutation en anglais, puis en français	1	0,2
Total	622	100

4.1.3. Modes d'accès aux services téléphoniques en langue anglaise

Les ministères et les organismes dirigent leur clientèle anglophone ou celle désirant discuter en anglais avec eux vers le service requis par le biais d'une option l'invitant à appuyer sur une touche du clavier téléphonique, que ce soit pour entendre une suite de messages en anglais ou encore pour parler à une personne dans cette langue.

Dans les 288 services automatisés pour lesquels une offre de services en anglais est présente, elle est ainsi essentiellement accessible, soit dans 95,5 % des cas, à la suite de la mention « For service in English, press... », s'agissant de « 9 » dans 88,2 % des situations. D'autres numéros (7,3 %) sont aussi occasionnellement utilisés.

Il arrive enfin, dans de plus rares cas (4,5 %), qu'un message en anglais suive celui diffusé en français et qu'il en reprenne alors plus ou moins intégralement le contenu, cette portion en anglais étant parfois annoncée en début d'appel par la mention « An English message will follow ».

Tableau 5 : Services automatisés avec présence de l'anglais
Mode d'accès

Modes	Nombre	%
Press...	275	95,5
• 9	254	88,2
• Autres numéros (1, 2, 3, 7, 8)	21	7,3
Message en anglais diffusé	13	4,5
Total	288	100

4.1.4. Emplacement des services en cours d'appel

La politique linguistique gouvernementale stipule, dans le second alinéa de son article 12, que les messages d'un système interactif de réponse vocale, nous le précisons de nouveau :

[...] 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 (p. 5).

De cette manière, parmi les 288 services automatisés comprenant une présence de l'anglais, une grande majorité (61,5 %) respecte cette prescription, puisque le recours à la langue anglaise a lieu à la suite des messages et des options en français.

Lorsque les services en anglais sont accessibles avant que l'ensemble des messages et des options en français n'ait été décliné (38,5 %), la situation la plus souvent observée (24,6 %) est celle au cours de laquelle on entend une invitation à appuyer sur une touche pour obtenir un service en anglais, ou encore lorsqu'une salutation en anglais est formulée immédiatement après la salutation en français et avant que le message se poursuive avec d'autres informations en français (« Bonjour, bienvenue au ministère de... For service in English, press 9. Pour consulter... »).

Dans d'autres cas (10,1 %), le recours à l'anglais est constaté après le bloc de salutation, mais entre diverses informations formulées en français. Par exemple, un ministère peut avoir inséré, tout juste après la salutation, un message informatif en français sur ses heures d'ouverture, un autre pour indiquer comment consulter son site Web, puis encore un autre pour inviter la personne à accéder aux services en anglais, pour enfin poursuivre avec divers menus en français.

Dans de plus rares cas (1,7 %), le recours au français et à l'anglais a été *a priori* placé sur un pied d'égalité. Ainsi, après une courte salutation en français, la personne qui appelle est immédiatement invitée à choisir la langue de service qu'elle désire, et ce, en appuyant sur une touche du clavier pour obtenir un service en français ou sur une autre pour l'obtenir en anglais. Enfin, dans de rares cas (2,1 %), il est arrivé que la présence de l'anglais ait été constatée avant celle du français.

Tableau 6 : Services automatisés avec présence de l'anglais
Emplacements de la première occurrence

Emplacements	Nombre	%
À la suite des messages en français	177	61,5
Avant la fin des messages en français	111	38,5
• Immédiatement après la salutation en français	71	24,6
• Après la salutation en français et entre d'autres options en français	29	10,1
• Après la salutation, invitation à choisir le français ou l'anglais	5	1,7
• Avant la salutation en français	6	2,1
Total	288	100

4.1.5. Traduction du nom de l'organisation

Dans la section en anglais des services automatisés, à laquelle il est possible d'accéder après avoir été invité à appuyer sur une touche, le recours au français pour énoncer le nom du ministère ou de l'organisme concerné a été constaté dans 128 des 288 cas (44,4 %). Dans les 160 autres, le nom en français n'est pas utilisé de nouveau essentiellement en raison du fait qu'il l'a été une première fois lors de la salutation initiale en français. Il est donc très rare que le nom de l'organisation soit traduit dans la portion anglaise du message.

4.2. ENTRETIENS MENÉS AUPRÈS DE RÉPONDANTS

4.2.1. Aspects méthodologiques et univers retenu

Ce volet du portrait vise à documenter et à tirer certaines observations sur les pratiques linguistiques à partir des points de vue exprimés dans le cadre d'entretiens menés auprès de personnes assurant le rôle de répondants dans les services téléphoniques gouvernementaux. Cet accès à leur expérience directe permet un autre type de mesures quantitatives et qualitatives des pratiques linguistiques.

Les entrevues ont été réalisées avec un certain nombre des personnes assurant les 490 services personnalisés et qui ont ainsi été directement jointes après avoir répondu à l'appel ou qui l'ont été après qu'un système automatisé a redirigé l'appel vers elles (voir la section 4.1.1).

Ce sont 201 d'entre elles qui ont été interrogées sur une possibilité de 315, certaines n'ayant pu être retenues pour divers motifs, soit parce qu'elles ont déclaré ne jamais recevoir d'appels dans une autre langue que le français (19), soit en raison d'un refus de participer (37) ou soit encore en raison de l'impossibilité de tenir l'entrevue (58).

Les personnes avec qui ces entretiens ont été tenus devant assurer en priorité le service à la population, la cueillette d'informations s'est faite aussi brièvement que possible et s'est articulée autour des thèmes du nombre, de la proportion et de la fréquence des appels reçus dans une autre langue, ainsi que de leur traitement.

Trois types de services ont été circonscrits. Le premier réfère à la redirection des appels, les personnes concernées veillant à les recevoir et à les transférer à l'une ou l'autre des instances de l'organisation. Le second porte sur la transmission d'informations à caractère général, tels les services offerts par l'organisation, alors que le dernier vise plutôt à offrir de l'information plus détaillée, voire spécialisée, en lien avec les mandats du ministère ou de l'organisme. Les deux tiers des personnes répondantes offraient les trois types de services.

Tableau 7 : Types de services offerts par les répondants

Types	Nombre de répondants	%
• Redirection des appels • Informations générales • Informations détaillées	131	65,2
• Deux des trois types	49	24,4
• Un seul des trois types	21	10,4
Total	201	100

4.2.2. Nombre, proportion et fréquence des appels reçus dans une autre langue que le français

Les répondants ont tous confirmé offrir leurs services d'abord et exclusivement en français. Puis, à partir du moment où leurs interlocuteurs utilisent une autre langue que le français, ils poursuivent la conversation en français, sinon en anglais, peu importe qu'une autre de ces deux langues soit utilisée au début ou en cours d'appel.

L'anglais seul est d'ailleurs l'autre langue la plus utilisée par les interlocuteurs, soit dans 88,5 % des cas. Dans 11,5 % des autres cas, l'anglais était formulé avec une langue autre que le français, soit l'espagnol, une langue autochtone ou une autre langue non précisée par les répondants.

Tableau 8 : Langues des appels reçus dans une autre langue que le français

Langues	Nombre de répondants	%
Anglais seulement	178	88,5
Anglais et espagnol	11	5,5
Anglais et langues autochtones	6	3,0
Anglais et autres langues non précisées	6	3,0
Total	201	100

Les répondants ont par la suite été questionnés afin d'évaluer le nombre, la proportion de même que la fréquence de ces appels reçus dans une autre langue que le français. Le nombre de ces répondants varie ici selon ceux qui ont été en mesure ou qui ont accepté d'apporter ou non cet éclairage sur leur propre expérience de travail.

Le nombre estimé d'appels reçus dans une autre langue que le français, sur une base annuelle, est ainsi relativement faible, considérant que près de la moitié des répondants, soit 48,9 %, ont évalué en recevoir moins de 20. Ceux qui en auraient reçu plus de 200 représentent 27,5 % des répondants.

Tableau 9 : Nombre des appels reçus dans une autre langue que le français (sur une base annuelle)

Nombre des appels	Nombre de répondants	%
0 à 20	64	48,9
21 à 200	31	23,6
Plus de 200	36	27,5
Total	131	100

En ce qui a trait cette fois à la proportion d'appels reçus dans une autre langue que le français, elle est aussi relativement faible, puisque pour 40 % des répondants, elle s'établit, dans le cadre de l'exercice de leur fonction, à 5 % ou moins des appels reçus, et pour plus de la moitié d'entre eux, soit 55,6 %, à 10 % ou moins. La proportion d'appels reçus dans une autre langue que le français est supérieure à 30 % pour seulement 15,6 % des répondants.

Tableau 10 : Proportion des appels reçus dans une autre langue que le français

Proportion des appels	Nombre de répondants	%
0 à 5 %	54	40,0
6 à 10 %	21	15,6
11 à 30 %	39	28,8
31 % et plus	21	15,6
Total	135	100

Enfin, les répondants ont été invités à préciser la fréquence des appels reçus dans une autre langue que le français, et ce, en utilisant l'une des quatre unités temporelles soumises. Ainsi, près des deux tiers d'entre eux, soit 62,8 %, jugent recevoir ces appels sur une unité de temps relativement longue, à savoir un mois ou une année. Pour leur part, 37,2 % ont décrit cette réalité comme étant de nature quotidienne ou hebdomadaire.

Tableau 11 : Fréquence des appels reçus dans une autre langue que le français

Fréquence des appels	Nombre de répondants	%
Quotidienne	22	16,0
Hebdomadaire	29	21,2
Mensuelle	40	29,2
Annuelle	46	33,6
Total	137	100

4.2.3. Traitement des appels reçus en anglais

Les personnes répondantes ont aussi été invitées à préciser si elles étaient en mesure ou non de traiter personnellement les appels reçus en anglais. Plus de 85 % d'entre elles ont indiqué avoir la capacité d'assurer elles-mêmes les services en anglais, un bon nombre, 62,2 %, parce que pouvant converser couramment dans cette langue et d'autres, 23,4 %, pouvant aussi le faire, mais avec davantage de difficulté, ou encore en ne livrant que des informations minimales avant de rediriger l'appel au sein de l'organisation. Par contre, seuls 14,4 % des répondants ne pouvaient, lorsque nécessaire, poursuivre un échange en anglais.

Tableau 12 : Traitement des appels reçus en anglais

Traitement	Nombre de répondants	%
Réponses en anglais	125	62,2
Réponses partiellement en anglais	47	23,4
Ne peut traiter ces appels	29	14,4
Total	201	100

Le guide d'information intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise à ce sujet :

Les ministères et organismes doivent se faire un devoir de communiquer uniquement en français chaque fois que cela est possible. Toutefois, l'Administration n'a pas à refuser, quel que soit le contexte, de communiquer dans une autre langue que le français avec une personne physique qui en fait la demande. Il est plutôt 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 (p. 11).

On constate, chez les personnes répondantes, que la plupart d'entre elles sont en mesure de communiquer en anglais si la situation l'exige. Il convient toutefois de préciser qu'à l'exception d'une seule personne, il ne s'agissait pas d'une exigence liée à leur embauche ou encore à la tâche elle-même, mais bien de compétences personnelles dont ces personnes pouvaient faire usage dans l'exercice de leurs fonctions.

4.3. CONCLUSION ET PRINCIPAUX CONSTATS

Cette recension des services téléphoniques des ministères et organismes a permis de constater que, pour l'essentiel, les exigences définies dans l'article 12 de la PLG sont respectées en ce que, notamment, « [l]es 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 » (p. 5). Cet article est d'ailleurs repris en totalité ou en partie dans les 80 politiques linguistiques institutionnelles analysées plus tôt (voir la section 2.12).

Cette disposition de la PLG stipule aussi que « 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 » (p. 5). Or, les

ministères et organismes doivent être plus vigilants à ce chapitre, considérant que 38,5 % des systèmes automatisés comprenant une présence de l'anglais ne s'y conforment pas, à savoir que cette présence se manifeste avant la fin des messages en français.

On se rappelle aussi que le guide d'information intitulé Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration précise ceci :

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. Il y a toujours lieu d'évaluer avec soin la pertinence et la nécessité de faire entendre un message dans une autre langue (p. 22).

Les ministères et organismes doivent donc évaluer avec soin cette pertinence et cette nécessité, considérant la présence de l'anglais dans 46,3 % des systèmes automatisés ici répertoriés.

Enfin, nous avons vu plus tôt que certaines des politiques linguistiques adoptées par les ministères et les organismes présentent des lignes directrices lorsque l'amorce d'une interaction orale est à l'initiative de l'interlocuteur même. Ces types de directives, recensés dans 36 des 80 politiques analysées (voir la section 2.6.3), précisent que plusieurs éléments doivent être pris en compte avant de poursuivre dans une autre langue que le français.

De manière générale, il en ressort qu'il n'est pas de mise de poursuivre automatiquement dans une autre langue sans avoir procédé à certaines vérifications préalables, notamment de voir si l'interlocuteur comprend le français, auquel cas la conversation doit se poursuivre en français, ou encore de voir s'il parle français, auquel cas la conversation doit également se poursuivre en français.

Les ministères et organismes doivent veiller au respect de la PLG et de leur propre politique linguistique en s'assurant 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.

CHAPITRE 5

LA LANGUE DANS LES SITES WEB

Le présent chapitre traite des pratiques linguistiques dans les sites Web des ministères et organismes de l'administration publique. Il vise à y décrire le recours au français et à d'autres langues, en lien avec les prescriptions prévues dans l'article 10 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (PLG), à savoir :

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 (p. 5).

Outre ce portrait sur l'usage des langues dans les sites Web, ce chapitre comporte aussi un relevé sur l'information à l'égard des langues que certains ministères et organismes y rendent accessible, bien qu'ils ne soient pas tenus de le faire.

5.1. RECENSION DANS LES SITES WEB

5.1.1. Aspects méthodologiques et univers retenu

Les résultats présentés dans le présent chapitre sont tirés de recensions effectuées du 2 février au 6 mars 2019, du 20 mars au 4 avril 2019, puis du 15 au 22 avril 2019.

Des 142 ministères et organismes qui, en date d'avril 2019, étaient assujettis à la PLG, 131¹² ont ici été retenus parce que disposant d'un site Web, à savoir un ensemble de pages électroniques qui leur sont respectivement consacrées via une adresse qui leur est propre ou encore à l'intérieur d'un site d'un autre organisme. Ont de cette manière été exclus ceux n'ayant pas de site Web ou encore ne manifestant leur présence sur le Web que par une simple page informative à l'intérieur du site d'une autre organisation.

12. La liste des ministères et organismes retenus pour ce volet est présentée en annexe.

Par ailleurs, l'univers dans lequel les données ont été recueillies et les constats établis a dû être circonscrit et balisé, notamment en raison du nombre particulièrement important de pages que peut contenir chacun de ces sites. À titre d'unité de consultation, une page Web peut contenir du texte, des images, des vidéos, des formulaires et divers autres éléments multimédias et interactifs¹³.

De fait, chacun des sites Web à l'étude est composé de plusieurs centaines de pages Web, elles-mêmes regroupées sous différentes formes au sein de sections et de sous-sections, et proposant autant de contenus répartis par rubriques, par titres ou par intertitres, le tout relayé au moyen d'hyperliens, de références et de renvois.

En somme, l'hypothèse de réaliser une analyse exhaustive de l'ensemble de ce matériel n'a pas été retenue, notamment en raison de l'exigence d'une telle pratique au regard des ressources requises et du temps nécessaire à son exécution. Il est ainsi apparu préférable de concentrer l'analyse sur quelques composantes des sites Web, notamment sur celles étant les plus susceptibles d'être lues ou utilisées par un grand nombre d'utilisateurs.

Au nombre de cinq, ces composantes ont chacune fait l'objet d'un examen pour en déterminer les caractéristiques linguistiques respectives. Il s'agit en l'occurrence de la page d'accueil du site Web, de toute section distincte dans une autre langue que le français et, lorsque disponibles, des sections intitulées ou identifiées Publications, Lois et règlements et Formulaires du site Web en français.

La présence de ces trois dernières composantes se manifeste dans des proportions variables et selon des configurations diverses. Par exemple, le site Web d'un organisme peut comprendre une section Publications, mais ne pas être doté d'une section Formulaires. Aussi, à l'intérieur de chacune de ces sections, la présence de tout titre, référence, texte ou document apparaissant dans une autre langue que le français a été répertoriée.

5.1.2. Résultats globaux

Le constat initial de la recension est que tous les sites Web se présentent d'abord en français, conformément aux prescriptions de la PLG. La page d'accueil de tous les ministères et organismes à l'étude est exclusivement en

13. L'Office québécois de la langue française définit un site Web comme un « site Internet où sont stockées des données accessibles par le Web ». Une page Web est quant à elle définie comme « une unité de consultation du Web [...], accessible par une adresse URL unique à l'aide d'un navigateur. [...] Une page Web peut contenir du texte, des images, des vidéos, des formulaires et divers autres éléments multimédias et interactifs ». Pour plus d'information, il est possible de consulter les fiches terminologiques du site Web et de la page Web aux adresses suivantes : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2075741 et http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2075197.

français, à trois exceptions près, là où un contenu dans une autre langue a aussi été observé (voir la section 5.1.5).

Si le premier contact avec la page d'accueil de ces sites Web confirme ainsi le principe selon lequel l'Administration privilégie l'unilinguisme français dans ses activités, on remarque par ailleurs que les ministères et organismes, dans une proportion relativement importante, ont prévu offrir aussi aux internautes de l'information dans une autre langue.

De cette manière, lorsqu'un site comprend de l'information dans une autre langue, elle se doit de figurer, sauf exception définie dans l'article 10 de la PLG, dans une section distincte qui évite de reproduire l'ensemble de l'information disponible en français.

Ainsi, dans 96 des 131 sites Web à l'étude, soit 73,3 %, il y a présence d'une telle section distincte.

De plus, 106 des 131 sites, soit 80,9 %, contiennent une autre langue que le français dans l'une ou l'autre des cinq sections analysées.

Par le fait même, aucune occurrence relative à une autre langue que le français n'a été relevée dans 25 sites, soit 19,1 %.

Tableau 13 : Présence des langues selon les sections des sites Web

	Page d'accueil	Section Formulaires	Section Lois et règlements	Section Publications	Section dans une autre langue
Sites	131	39	76	104	96
En français uniquement	128	36	74	79	-
Contient une autre langue	3	3	2	25	96
Aucune section	0	92	55	27	35
Total	131	131	131	131	131

Par ailleurs, dans les 106 sites où il y a présence d'une autre langue que le français, 76, soit 71,7 %, limitent l'utilisation de cette autre langue à une seule section distincte.

Aussi, 20 autres sites, soit 18,9 %, diffusent de l'information dans une telle section distincte et aussi à l'intérieur de certaines pages qui, autrement, se présentent en français, soit ici en l'occurrence dans la page d'accueil, dans la

section Formulaires, dans la section Lois et règlements, dans la section Publications ou dans toute combinaison de celles-ci.

Enfin, 10 de ces 106 sites recensés, soit 9,4 %, ne contiennent pas de section distincte, et les éléments dans une autre langue ont été intégrés dans l'une ou l'autre des quatre sections en français.

Tableau 14 : Présence d'une autre langue que le français selon les sections

Emplacements	Nombre	%
Dans une section distincte	76	71,7
Dans une section distincte et aussi dans l'une des sections en français	20	18,9
Sous-total avec section distincte	96	90,6
Dans l'une ou l'autre des sections en français exclusivement	10	9,4
Total	106	100

5.1.3. Présence des autres langues

Les ministères et les organismes bénéficient d'une certaine latitude pour aménager leur politique linguistique institutionnelle et, partant, déterminer les autres langues qui seront diffusées dans leur site Web. L'article 5 de la PLG précise toutefois que cette politique doit s'harmoniser avec leur mission et leurs caractéristiques propres, notamment en tenant compte, pour certains, du fait qu'ils offrent des services destinés à la communauté d'expression anglaise ou à une communauté autochtone bénéficiant de droits reconnus par la loi.

Dans le cas de la présente recension, tous les sites Web dans lesquels figurent des éléments dans une autre langue que le français, soit 106, contiennent de l'anglais. Cette langue est d'ailleurs l'unique autre langue utilisée, en complément du français, dans 91 de ces 106 cas, soit 85,8 %.

Ainsi, dans 15 sites sur 106, soit 14,2 %, en plus du français et de l'anglais, une troisième langue est présente, ces occurrences étant à l'occasion attribuables à un seul et même document traduit en plusieurs langues, par exemple une brochure informative destinée à un large public du Québec ou d'ailleurs.

Tableau 15 : Autres langues que le français présentes dans les sites Web

Langues	Nombre	%
Anglais uniquement	91	85,8
Anglais et autres langues	15	14,2
• Plusieurs autres langues	7	6,6
• Espagnol	5	4,7
• Langues autochtones	2	1,8
• Italien	1	0,9
Total	106	100

Il a également été rare de constater qu'une organisation consacre une section distincte à une tierce langue, ne s'avérant ainsi que dans 3 cas sur 106, ou 2,8 %. Lorsque disponibles, ces sections se présentent à côté de la section anglaise, comme une seconde section dans une autre langue, par exemple en espagnol.

Enfin, notons que cinq ministères ou organismes ont rendu disponible, outre leur section respective en anglais, une section dans une autre langue que le français destinée à un public cible à l'extérieur du Québec, comme l'autorise le second alinéa de l'article 10 de la PLG. Cette section à caractère international est elle-même d'abord disponible en français.

5.1.4. Accès à la section en anglais et nom de l'organisation

L'essentiel de l'offre de services gouvernementaux sur le Web est donc concentré dans une section distincte lorsque ces services se présentent dans une autre langue et, en pareille circonstance, dans la presque totalité des cas en anglais.

Parmi les 96 ministères et organismes qui rendent disponible sur leur site Web une section distincte réservée à l'anglais, 92, soit 95,8 %, le font par le biais d'un bouton identifié *English* ou de façon apparentée, visible dans un bandeau situé dans le haut de la page d'accueil, où l'on trouve également des liens généraux comme Nous joindre, Accueil ou Plan du site. Les quatre autres situent ce bouton dans le bandeau inférieur ou dans un menu déroulant.

Ce choix revêt de l'importance, puisque ce bandeau supérieur est généralement standardisé selon les normes visuelles gouvernementales et fait partie de la signature numérique du gouvernement, apparaissant sur le site de tous les ministères et sur celui d'un nombre important d'organismes gouvernementaux.

Le fait de positionner le bouton *English* dans le bandeau supérieur a pour résultat de le rendre accessible sur la page d'accueil de l'organisation et sur chacune des pages qui composent son site Web, puisque ce bandeau y est reproduit.

Une fois dans la section en anglais, la possibilité de revenir à la version française est offerte par l'intermédiaire d'un bouton semblable à celui donnant accès à la version anglaise et également situé dans le bandeau supérieur. Six organisations ont toutefois omis de rendre disponible cette fonction dans leur site Web.

En ce qui a trait à l'appellation choisie pour nommer le bouton à la page d'accueil, le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* recommande « de choisir pour ce bouton un nom qui identifie non seulement la langue ciblée, mais qui indique également à l'internaute que la section qu'il s'apprête à consulter n'est pas une reproduction intégrale du site Web français. Par exemple, ce bouton pourrait être nommé *English section [...]* » (p. 20).

Seules deux organisations usent de cette recommandation pour identifier la section anglaise de leur site, la quasi-totalité préférant la seule appellation *English*, ce qui, selon le guide d'application de la PLG, peut confondre l'internaute sur la teneur du site en question.

Tableau 16 : Nom du bouton pour accéder à la section anglaise distincte

Nom	Nombre	%
<i>English</i>	86	89,6
EN (sigle pour English)	6	6,3
<i>English section</i>	2	2,1
<i>Publications in English</i>	1	1,0
Anglais	1	1,0
Total	96	100

En ce qui a trait au nom des ministères, des organismes et de leurs entités administratives, l'article 14 de la Charte de la langue française stipule qu'ils doivent être en français, et le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise même à cet égard, en ce qui a trait aux sites Web, que cela s'applique « peu importe la langue de la section dans laquelle ils se trouvent » (p. 20).

Ainsi, dans les sections distinctes en anglais des sites Web, cette prescription est respectée dans 98 % des cas. Une telle conformité à l'appellation des organisations est également constatée dans la section en anglais des services téléphoniques automatisés (voir la section 4.1.5).

Tableau 17 : Langues utilisées pour identifier le nom de l'organisation

Langues	Nombre	%
Français uniquement	94	98
Français, anglais et langue autochtone	1	1
Français et langue autochtone	1	1
Total	96	100

5.1.5. Présence de l'anglais dans les sections en français des sites Web

Bien qu'il soit essentiellement réservé à 96 sections distinctes, l'usage de l'anglais a de plus été recensé dans les 4 sections en français retenues de 30 sites Web.

En excluant le bouton pour accéder à une section en anglais, on constate que la page d'accueil des ministères et organismes s'affiche entièrement en français, à trois exceptions près, attribuables dans un cas au nom de l'organisme apparaissant en plusieurs langues et, dans deux autres cas, à un fil de médias sociaux présent au moment de la recension et dans lequel apparaissait un message rédigé dans une autre langue que le français.

Pour leur part aussi, la section contenant des formulaires et celle portant sur les lois et règlements de très peu de sites, soit respectivement trois et deux, contiennent des documents ou des textes dans une autre langue que le français.

Pour l'essentiel, la présence de l'anglais dans les sections françaises à l'étude est liée à la disponibilité de documents en anglais dans la section des publications de 25 sites.

Dans l'ensemble, la présence de l'anglais dans ces 30 sites a été constatée en dépit du fait que les deux tiers d'entre eux, soit 20, disposent d'une section distincte en anglais, là où les références ou les documents concernés auraient pu y être déposés.

Tableau 18 : Présence de l'anglais dans les sections en français

Sections	Présence constatée	Aucune présence	Pas de section disponible	Total
Page d'accueil	3	27	0	30
Section Formulaires	3	7	20	30
Section Lois et règlements	2	16	12	30
Section Publications	25	5	0	30

5.2. INFORMATIONS SUR L'USAGE DES LANGUES

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que chacun des ministères et organismes de l'Administration est tenu de se doter d'une politique linguistique institutionnelle, laquelle tient lieu de directive interne et vient préciser de quelle manière l'organisation compte harmoniser les obligations prévues à la politique gouvernementale avec les exigences particulières liées à sa mission (voir la section 2.1).

L'article 29 de la PLG précise ceci : « 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 » (p. 8).

Le recours au site Web pouvant constituer un outil utile à un ministère ou à un organisme « pour faire connaître sa politique linguistique », la présente section fait état des résultats d'une recension visant à dénombrer les sites dans lesquels sont présents des documents ou encore des références à des documents guidant l'action gouvernementale en matière de langue.

De plus, une recension des références à la langue dans les nétiquettes a également été réalisée. Dans ce cas, la recherche visait à établir si ces documents intégraient une préoccupation à l'égard de la langue soit en apportant des précisions sur la langue d'usage dans les interactions avec les internautes, soit encore en traitant de la qualité de la langue alors attendue.

5.2.1. Aspects méthodologiques et univers retenu

Les ministères et organismes pris en considération sont les mêmes que ceux de la section précédente, soit 131, et la recension afférente s'est déroulée aux mêmes moments pour ces deux volets. Seules les sections en français des sites ont par ailleurs été retenues.

En ce qui a trait à la diffusion d'informations à l'égard des langues, trois documents ou références ont été ciblés, soit :

- La Charte de la langue française;
- La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration;
- La politique linguistique institutionnelle adoptée, le cas échéant, par un ministère ou un organisme.

L'outil de recherche interne du site Web a été utilisé, en complément d'une recherche visuelle dans la section Publications des sites Web. La présence de la nétiquette a été recherchée de la même manière, et son contenu a été étudié pour en tirer l'information pertinente.

5.2.2. Diffusion d'informations à l'égard de la langue

Les résultats de la recension indiquent que moins de la moitié des ministères et organismes, soit 38,2 %, participent à la diffusion de documents à l'égard de la langue en rendant accessibles sur leur site soit au moins un des trois documents recherchés, soit de l'information à propos d'eux.

Tableau 19 : Présence de la Charte, de la politique linguistique gouvernementale, de la politique linguistique institutionnelle ou d'informations à leur sujet

Disponibilité de l'information	Nombre	%
Information disponible	50	38,2
Aucune information	81	61,8
Total	131	100

Lorsque ces informations sont disponibles dans l'un ou l'autre des 50 sites alors concernés, celles relatives à la politique linguistique institutionnelle apparaissent le plus souvent, soit dans plus de 47 cas sur 50, ou 94 %. Les ministères et organismes choisissent en l'occurrence d'en faire la diffusion soit en y présentant une référence dans une page, soit en diffusant le document lui-même, en totalité ou en partie.

Les références à la Charte de la langue française ou à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration sont présentes dans une moindre mesure, soit dans respectivement 26 % et 32 % des 50 sites. À cet égard, les politiques linguistiques institutionnelles font souvent référence à ces deux documents, ou s'en inspirent très largement en ce qui a trait au second, ce qui pourrait expliquer en partie que leur diffusion se manifeste dans une moindre mesure.

**Tableau 20 : Documents ou informations afférentes
diffusés dans les 50 sites**

Documents	Nombre	%
La Charte de la langue française	13	26
La politique linguistique gouvernementale	16	30
La politique linguistique institutionnelle	47	94

5.2.3. Présence de nétiquettes et références à la langue

Formée de la contraction des mots « Net » et « étiquette », une nétiquette est, selon la Banque de dépannage linguistique de l'Office québécois de la langue française, « l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes, notamment lors des échanges dans les forums, par courrier électronique et dans les réseaux sociaux »¹⁴.

Un tel document ou une politique d'utilisation des médias sociaux propose des balises qui permettent aux organisations de présenter les normes attendues à l'égard des comportements linguistiques, que ce soit de la part des usagers interagissant avec ces organisations ou de celle de leur propre personnel.

Les résultats indiquent que 46 des 131 ministères et organismes, soit 35,1 %, diffusent sur leur site Web une nétiquette ou un document de politique d'utilisation des médias sociaux.

De ce nombre, un peu plus de la moitié des organisations, à savoir 24, ou 18,3 % de l'ensemble des 131, soumettent dans ces nétiquettes de l'information concernant soit la langue d'usage, soit la qualité de la langue, soit ces deux dimensions à la fois.

À titre d'exemple, une organisation précise, à l'égard de la langue d'usage, que les échanges doivent se dérouler en français, sauf lorsque des termes techniques n'existent qu'en anglais ou lors de projets spécifiques et particuliers. Du côté de la qualité attendue du français, cette organisation souligne que les propos écrits dans un français approximatif ou de piètre qualité ne sont pas tolérés ou encore que malgré le caractère instantané des communications sociales, elle s'engage à conserver en tout temps un français de qualité et à respecter les règles d'écriture des différentes plateformes.

¹⁴ Voir http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2071545.

Tableau 21 : Présence de nétiquettes et références à la langue

Situations	Nombre	%
Le site présente une nétiquette	46	35,1
• avec référence à la langue	24	18,3
Langue d'usage	14	10,7
Qualité de la langue	6	4,6
Langue d'usage et qualité	4	3,0
• sans référence à la langue	22	16,8
Le site ne présente pas de nétiquette	85	64,9
Total	131	100

En résumé, ce sont 38 % des ministères et organismes qui rendent disponible sur leur site Web de l'information portant sur la Charte ou sur les politiques linguistiques, alors qu'ils sont 18 % à le faire en ce qui a trait aux attentes ou aux comportements linguistiques attendus à l'intérieur de nétiquettes.

5.3. CONCLUSION ET PRINCIPAUX CONSTATS

L'analyse des sites Web de l'Administration a permis d'observer l'adéquation des pratiques aux exigences définies dans l'article 10 de la PLG.

Cet article stipule que le site Web doit être en français et que la page d'accueil doit être offerte par défaut dans cette langue, ce qui est effectivement respecté dans l'ensemble des sites Web des ministères et organismes.

L'article 10 précise en outre que lorsqu'un site Web comprend de l'information dans une autre langue, celle-ci 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 ou qu'une autorisation ne soit donnée à cette fin par le sous-ministre ou le dirigeant de l'organisme. Cette disposition est aussi respectée.

Ce constat est en conformité avec ce qu'avait permis de relever plus tôt l'analyse des politiques linguistiques des ministères et organismes (voir la section 2.10.1), à savoir que 79 des 80 politiques alors recensées comportaient une section ou une disposition consacrée aux sites Web, et que 71 d'entre elles reprenaient en totalité ou en partie l'article 10 de la PLG.

On constate par ailleurs une présence importante de sites Web comportant une section distincte en anglais, en l'occurrence dans 96 des 131 sites répertoriés, ou 73 %. Cette situation n'est certes pas en contravention à la lettre de la PLG, mais en respecte-t-elle totalement l'esprit?

Le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* souligne à cet égard :

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 (p. 19).

Cette question de pertinence et de nécessité a d'ailleurs également été relevée dans le chapitre précédent, cette fois au regard de la présence d'un message dans une autre langue que le français dans les systèmes interactifs de réponse vocale.

Une mise à jour de ce guide d'application, tout autant bien sûr de la PLG, serait ainsi requise pour tenir compte des exigences particulières liées à l'univers numérique.

À titre d'exemple, le guide précise que les règles doivent être les mêmes sur support numérique que sur support papier. Ainsi, les textes en anglais ne doivent pas être présentés sur le même support, mais sans qu'une définition précise ce terme en lien avec les concepts habituellement attribués aux sites Web et aux autres outils numériques, comme les applications. S'agit-il d'éviter de présenter l'information sur le même site, sur la même page ou dans la même section? Est-ce que le fait de rendre disponible un exemplaire d'un rapport de recherche rédigé en anglais dans la section française du site Web est en soi problématique? Est-ce que la présence d'un tel rapport dans une section française devrait être déconseillée si l'organisme dispose d'une section anglaise? Voilà quelques questions qui méritent d'être soumises.

La politique linguistique gouvernementale ne pourra enfin être revue sans qu'elle ne prenne en considération les perspectives et les paramètres établis par la nouvelle Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 (Secrétariat du Conseil du trésor, 2019), rendue publique le 3 juin 2019, laquelle, dans son introduction, souligne que le numérique « contribue progressivement à réinventer les relations entre les citoyens et l'État, au profit de services publics mieux adaptés et d'une démocratie plus animée » (p. 1).

CHAPITRE 6

UNE ENQUÊTE PAR SONDAGE SUR LA LANGUE DE SERVICE

Afin de mesurer le niveau de connaissance, d'appropriation, de mise en œuvre et de respect de certaines des dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ou de celles des politiques linguistiques institutionnelles, en d'autres termes pour évaluer les pratiques linguistiques réelles en situation de travail du personnel de l'Administration, le Conseil supérieur de la langue française a mandaté l'Institut de la statistique du Québec pour réaliser une enquête par sondage, intitulée *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Cette enquête a été menée à l'automne 2018 auprès de 4 475 personnes œuvrant au sein de 19¹⁵ ministères et organismes, lesquels ont été retenus en raison de la nature et du volume de leurs interactions avec des usagers et, partant, considérés comme parmi ceux qui interagissent le plus couramment avec des citoyens ou des entreprises.

Le présent chapitre¹⁶ vise à décrire les principaux résultats tirés de cette enquête. Outre une présentation des aspects méthodologiques et une description de la population visée, il traite aussi de la connaissance qu'a le personnel de l'Administration des politiques et des documents relatifs à l'usage des langues, tels qu'adoptés par les ministères et organismes, de son utilisation des langues dans les interactions écrites et orales avec des personnes physiques, des personnes morales et des entreprises situées au Québec, de même que de ses pratiques au regard de la transmission de documents à des clientèles ou à des usagers établis au Québec ou à l'extérieur du Québec.

6.1. ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES¹⁷

Population visée

La population visée par l'enquête est constituée des membres du personnel de l'Administration qui ont des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec qui interagissent le plus couramment avec les citoyens.

Une interaction est définie comme toute communication personnalisée, qu'elle soit écrite ou orale, d'un membre du personnel d'un ministère ou d'un organisme avec une personne physique, une personne morale ou une entreprise, à

15 La liste des ministères et organismes retenus pour l'enquête est présentée en annexe.

16. Ce chapitre reprend et adapte le rapport descriptif de l'enquête, lequel a été rédigé par Amélie Lavoie de l'Institut de la statistique du Québec. L'Institut devrait rendre public ce rapport d'ici la fin de 2019. Voir Lavoie (2019).

17. Pour plus de renseignements sur les aspects méthodologiques de l'enquête, voir Belleau (2019).

l'exception d'une communication se déroulant sur une plateforme de médias sociaux.

Base de sondage

Pour créer la base de sondage, 19 ministères et organismes ont été retenus par le Conseil. Ils ont été considérés comme parmi ceux qui interagissent le plus couramment avec des citoyens ou des entreprises, soit parce qu'ils offrent des services de la vie courante (carte d'assurance maladie, permis de conduire, bail, déclaration de revenus, changement d'état civil, prestations diverses, etc.), soit parce que leurs services sont accessibles en ligne, notamment par *clicSÉCUR Citoyens* ou par *clicSÉCUR Entreprises*.

Chacune de ces organisations a fourni la liste des membres de leur personnel susceptibles d'avoir des interactions avec des personnes physiques, des personnes morales ou des entreprises. La base de sondage correspond à l'ensemble de ces listes. Lors de la collecte, une question filtre a permis de cibler ceux parmi eux qui ont effectivement ces interactions.

Échantillonnage

Afin d'obtenir des renseignements fiables pour les régions administratives du Québec (regroupées en 14 catégories)¹⁸, un échantillon a été tiré de façon aléatoire dans chacune d'entre elles. La taille de l'échantillon total a été fixée à 6 086 personnes, avec un taux d'admissibilité estimé de 82 % et un taux de réponse visé de 80 %, pour un objectif de 4 088 répondants attendus.

Questionnaire et mode de collecte

Le questionnaire de l'enquête a été élaboré par le Conseil en collaboration avec l'Institut. Il s'agit d'un questionnaire rempli sur le Web. La collecte a été effectuée au moyen d'un système d'interview sur le Web assisté par ordinateur (IWAQ).

Prétest

Un prétest a été réalisé du 1^{er} au 15 octobre 2018 auprès de 300 personnes de la population visée par l'enquête afin de valider la stratégie de collecte et de corriger ou de retirer du questionnaire certaines questions problématiques. Au total, 226 questionnaires ont alors été remplis.

Collecte des données

La collecte des données s'est déroulée du 12 novembre 2018 au 4 janvier 2019. Un courriel d'invitation à répondre au questionnaire en ligne a été expédié le 12 novembre à chaque participant. Des courriels de relance ont été envoyés et

18. En raison d'un faible nombre de personnes dans la base de sondage pour certaines régions, des regroupements de régions ont dû être effectués. Ainsi, les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont été regroupées dans les analyses régionales présentées dans ce chapitre, de même que les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec.

des appels téléphoniques ont été effectués auprès d'eux pour les inviter à remplir le questionnaire.

Taux de réponse

Au total, 4 475 personnes ont rempli le questionnaire, ce qui correspond à un taux de réponse pondéré de 78 %.

Pondération

Toutes les statistiques présentées dans ce chapitre sont pondérées afin que l'ensemble du personnel qui appartient à la population visée soit représenté.

Tests statistiques

Lors de croisements entre deux variables dont au moins une comporte plus de deux catégories, un test d'indépendance du khi carré a été effectué afin de détecter si une association existe entre la variable d'analyse et la variable de croisement. Si ce test global est significatif au seuil de 5 %, des tests de comparaison de proportions ont été menés afin de déterminer quelles sont les proportions qui diffèrent significativement (au seuil de 5 %) l'une de l'autre.

Présentation des résultats

Les estimations présentées dans ce chapitre se résument principalement aux proportions (%). Elles ont été arrondies à une décimale dans les tableaux et les figures, et à l'unité dans le texte, à l'exception des estimations inférieures à 5 %, qui sont présentées avec une décimale. En raison de l'arrondissement, la somme des proportions peut être légèrement supérieure ou inférieure à 100 %.

De plus, la présentation des résultats rend compte du fait que les statistiques fournies sont des estimations, et non des valeurs exactes, et comprennent donc un certain degré d'erreur. Dans le texte, certaines expressions telles que « environ » et « près de » le rappellent.

Par ailleurs, dans les tableaux et les figures, les estimations dont le coefficient de variation (CV) est supérieur à 15 %, mais inférieur ou égal à 25 % sont marquées d'un astérisque (*) pour indiquer que leur précision est passable et qu'elles doivent être interprétées avec prudence. Les estimations dont le CV est supérieur à 25 % sont marquées d'un double astérisque (**) pour indiquer leur faible précision et qu'elles doivent être utilisées avec circonspection; elles ne sont fournies qu'à titre indicatif. Enfin, les estimations dont le CV est inférieur ou égal à 15 % sont suffisamment précises pour être présentées sans indication particulière.

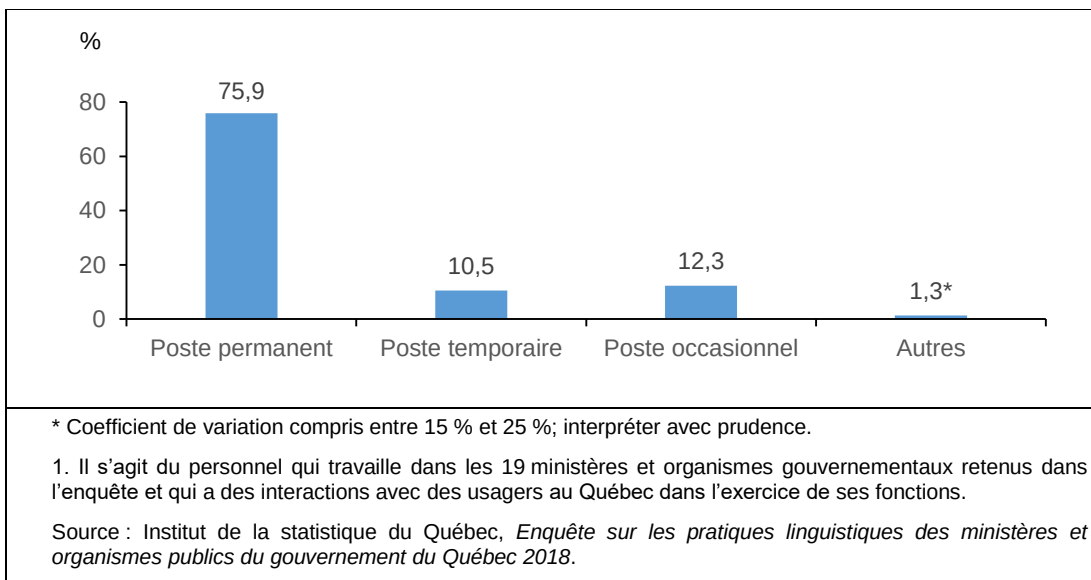
Dans les tableaux présentant des analyses régionales, en présence d'un résultat global significatif (selon le test du khi carré), des symboles + ou – ajoutés aux statistiques présentées indiquent que la proportion obtenue dans une région est plus élevée (+) ou plus faible (–) que celle du reste du Québec. Ainsi, il ne s'agit pas de comparaisons entre les différentes régions, mais bien de

comparaisons entre la proportion pour une région donnée et celle correspondant au reste du Québec. Le « reste du Québec » fait référence ici à l'ensemble des régions du Québec, à l'exclusion de la région qui fait l'objet de la comparaison, alors que « l'ensemble du Québec » comprend toutes les régions administratives visées par l'enquête.

6.2. DESCRIPTION DE LA POPULATION

Parmi les membres du personnel de l'Administration ayant des interactions avec des usagers¹⁹ dans l'exercice de leurs fonctions, environ les trois quarts (76 %) occupent un poste permanent au sein de la fonction publique québécoise, un sur dix (10 %), un poste temporaire, et 12 %, un poste occasionnel (figure 1).

Figure 1 : Répartition du personnel¹ selon le statut du poste occupé au sein de la fonction publique, Québec, 2018



En ce qui concerne la région administrative dans laquelle se situe le lieu de travail du personnel ayant de ces interactions, on constate, sans surprise, que ces personnes travaillent en plus grande proportion dans la région de la Capitale-Nationale (32 %), puis de Montréal (26 %) et ensuite de la Montérégie (10 %) (tableau 18). Le reste du personnel se répartit dans les autres régions du Québec dans une proportion qui se situe à environ 5 % ou moins pour chacune d'entre elles.

19. Par usager, on entend une personne physique, une personne morale ou une entreprise qui a recours à un service public ou qui utilise un bien du domaine public.

Tableau 22 : Répartition du personnel¹ selon la région administrative dans laquelle se situe le lieu de travail, Québec, 2018

	%
Bas-Saint-Laurent	2,3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2,3
Capitale-Nationale	32,3
Mauricie/Centre-du-Québec	4,5
Estrie	2,4
Montréal	26,1
Outaouais	2,3
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	3,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1,7
Chaudière-Appalaches	2,5
Laval	5,3
Lanaudière	1,8
Laurentides	3,4
Montréal	10,0
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

Les résultats de l'enquête révèlent par ailleurs qu'un peu plus d'une personne sur cinq (22 %) travaille au sein d'une organisation qui offre des services destinés exclusivement à la clientèle de la région où elle se trouve (tableau 23). Les autres (78 %) offrent des services à des citoyens qui peuvent résider dans d'autres régions. Celles qui travaillent dans la région de la Capitale-Nationale sont les moins nombreuses, proportionnellement, à offrir des services exclusivement à la clientèle de leur région (8 %*). Cette région compte ainsi, comparativement au reste du Québec, une proportion moindre de personnes offrant des services exclusivement à la clientèle de leur région, tout comme Laval (17 %). À l'exception de la région de Montréal, qui ne se distingue pas du reste du Québec sur ce plan, les 11 autres régions comptent une proportion plus élevée de personnes qui œuvrent au sein d'une direction offrant des services exclusivement aux citoyens de leur région.

Tableau 23 : Proportion de membres du personnel¹ qui offrent des services destinés exclusivement à la clientèle de la région où se situe leur direction, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	21,9	
Bas-Saint-Laurent	33,3	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	38,9	+
Capitale-Nationale	7,6	* –
Mauricie/Centre-du-Québec	29,5	+
Estrie	49,3	+
Montréal	19,4	
Outaouais	39,4	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	43,6	+
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28,1	+
Chaudière-Appalaches	43,6	+
Laval	16,7	–
Lanaudière	56,0	+
Laurentides	38,9	+
Montérégie	32,4	+
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.		
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

6.3. CONNAISSANCE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

6.3.1. Politique linguistique adoptée par les ministères et organismes

En vertu du 1^{er} alinéa de l'article 5 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration (PLG), les ministères et organismes sont tenus d'élaborer leur propre politique linguistique sur la base des principes énoncés dans la PLG tout en l'harmonisant à leur mission et à leurs caractéristiques propres (voir le chapitre 2).

Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, le sous-ministre ou le dirigeant du ministère ou de l'organisme doit approuver la politique interne (article 27, 1^{er} alinéa). De plus, selon la PLG (article 29, 1^{er} alinéa), les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel de gestion. Entre autres, on doit y trouver

les mesures prises pour faire connaître la politique linguistique de même que pour assurer la formation des employés à ce sujet. Que disent les résultats de l'enquête concernant ces dispositions?

On remarque d'abord qu'environ les deux tiers (67 %) des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers dans le cadre de leurs fonctions savent que le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent est tenu d'adopter sa propre politique linguistique (tableau 24). Cette proportion est d'ailleurs plus élevée à Montréal (76 %), en Outaouais (71 %) et à Laval (72 %) qu'ailleurs au Québec, mais elle est plus faible dans quatre régions, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (59 %);
- la Capitale-Nationale (63 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (59 %);
- la Chaudière-Appalaches (52 %).

Tableau 24 : Proportion de membres du personnel¹ qui savent que leur ministère ou organisme est tenu d'adopter sa propre politique linguistique, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	67,2	
Bas-Saint-Laurent	64,8	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	59,2	–
Capitale-Nationale	62,5	–
Mauricie/Centre-du-Québec	58,6	–
Estrie	64,0	
Montréal	76,1	+
Outaouais	71,2	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	64,9	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	68,8	
Chaudière-Appalaches	51,7	–
Laval	72,2	+
Lanaudière	66,0	
Laurentides	66,5	
Montréal	68,8	
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Par ailleurs, on constate qu'environ 38 % du personnel visé a reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique adoptée par son ministère ou par son organisme. Cette proportion varie toutefois d'une région à l'autre. En effet, c'est à Montréal (49 %) et à Laval (46 %) que le personnel des ministères et organismes a reçu le plus d'informations et de formation sur la politique linguistique institutionnelle.

Par contre, neuf régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus faible de personnes ayant reçu de la formation ou de l'information sur cette politique, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Capitale-Nationale (34 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (30 %);
- l'Estrie (30 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (29 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (33 %);
- la Chaudière-Appalaches (22 %);
- Lanaudière (33 %);
- les Laurentides (29 %).

Tableau 25 : Proportion de membres du personnel¹ ayant reçu de la formation ou de l'information sur la politique linguistique de leur ministère ou organisme, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	38,0	
Bas-Saint-Laurent	33,4	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	22,1	–
Capitale-Nationale	34,4	–
Mauricie/Centre-du-Québec	29,5	–
Estrie	29,6	–
Montréal	49,4	+
Outaouais	39,0	
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	28,8	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	32,5	–
Chaudière-Appalaches	21,7	–
Laval	45,7	+
Lanaudière	33,2	–
Laurentides	28,8	–
Montérégie	37,6	
(+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Les données de l'enquête montrent également qu'un peu plus du tiers (36 %) des personnes ayant des interactions avec des usagers se réfèrent à la politique linguistique institutionnelle dans l'exercice de leurs fonctions (tableau 26). Celles qui travaillent à Montréal (48 %) ou à Laval (47 %) sont proportionnellement plus nombreuses à s'y référer que celles du reste du Québec, alors que le personnel de neuf régions est moins nombreux, en proportion, à le faire, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (30 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (21 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (26 %);
- l'Estrie (30 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (30 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (29 %);

- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- Lanaudière (23 %);
- les Laurentides (25 %).

Tableau 26 : Proportion du personnel¹ qui se réfère à la politique linguistique de son ministère ou organisme dans l'exercice de ses fonctions, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	36,4	
Bas-Saint-Laurent	29,8	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,2	–
Capitale-Nationale	33,4	
Mauricie/Centre-du-Québec	25,9	–
Estrie	26,7	–
Montréal	48,2	+
Outaouais	40,1	
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	30,2	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	29,4	–
Chaudière-Appalaches	19,5	–
Laval	47,0	+
Lanaudière	23,2	–
Laurentides	24,9	–
Montréal	34,4	
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

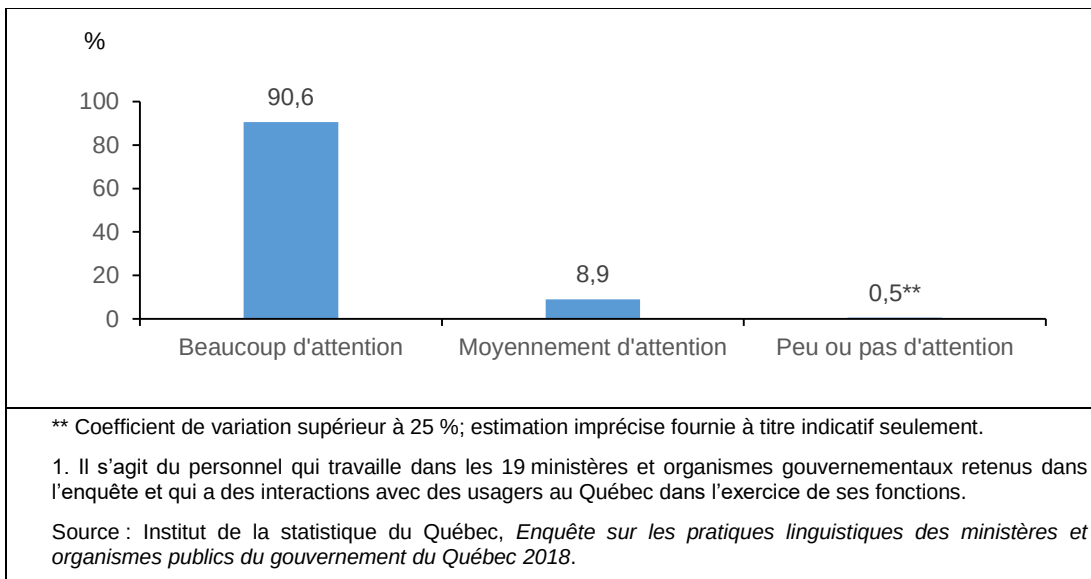
Conformément aux prescriptions de la PLG, l'ensemble des ministères et organismes dispose d'une politique linguistique institutionnelle. On s'attendrait donc à ce que le personnel sache que son organisation la possède, d'une part, mais surtout qu'il ait reçu une formation et de l'information à son sujet, d'autre part. Or, seulement 38 % du personnel déclare avoir été formé et informé sur cette politique. Il en résulte que les membres de ce personnel ne sont guère en mesure de se référer à cette politique dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi qu'ils le reconnaissent dans une proportion à peu près similaire de 36 %.

6.3.2. Importance accordée à la qualité de la langue

Le soin constant apporté à la qualité de la langue française dans les activités de l'Administration est l'un des deux principes sur lesquels repose la PLG (article 4). Les ministères et organismes doivent conséquemment se doter d'outils favorisant la promotion d'un français de qualité et encourager leur personnel à utiliser des termes et des expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française, comme le prévoit la Charte de la langue française.

Comme on peut le constater dans la figure 2, la très vaste majorité (91 %) du personnel ayant des interactions avec des usagers accorde beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans le cadre de son travail, et près d'une personne sur dix (9 %) y accorde moyennement d'attention. À peine 0,5 %** du personnel accorde peu ou n'accorde pas d'attention à la qualité de la langue dans l'exercice de ses fonctions.

Figure 2 : Répartition du personnel¹ selon le degré d'attention qu'il accorde à la qualité de la langue française dans l'exercice de ses fonctions, Québec, 2018



Les résultats présentés dans le tableau 27 montrent que la proportion de membres du personnel qui accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans l'exercice de leurs fonctions est plus élevée à Montréal (94 %) et à Laval (94 %) que dans le reste du Québec. En contrepartie, cinq régions se démarquent du reste du Québec par une proportion moins élevée de personnes accordant beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans leur travail, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (87 %);
- l'Outaouais (84 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (84 %);
- la Chaudière-Appalaches (85 %);
- les Laurentides (85 %).

Tableau 27 : Répartition du personnel¹ selon le degré d'attention apporté à la qualité de la langue française dans l'exercice de ses fonctions, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	Beaucoup d'attention		Moyennement/peu ou pas d'attention	
	%			
Ensemble du Québec	90,6		9,4	
Bas-Saint-Laurent	86,6	–	13,4	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	88,9		11,1	
Capitale-Nationale	91,4		8,6	*
Mauricie/Centre-du-Québec	89,8		10,2	
Estrie	88,5		11,5	
Montréal	93,6	+	6,4	* –
Outaouais	83,5	–	16,5	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	83,8	–	16,2	+
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	89,1		10,9	
Chaudière-Appalaches	84,6	–	15,4	+
Laval	94,0	+	6,0	* –
Lanaudière	91,4		8,6	*
Laurentides	85,3	–	14,7	+
Montérégie	87,8		12,2	
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.				
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.				
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.				
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .				

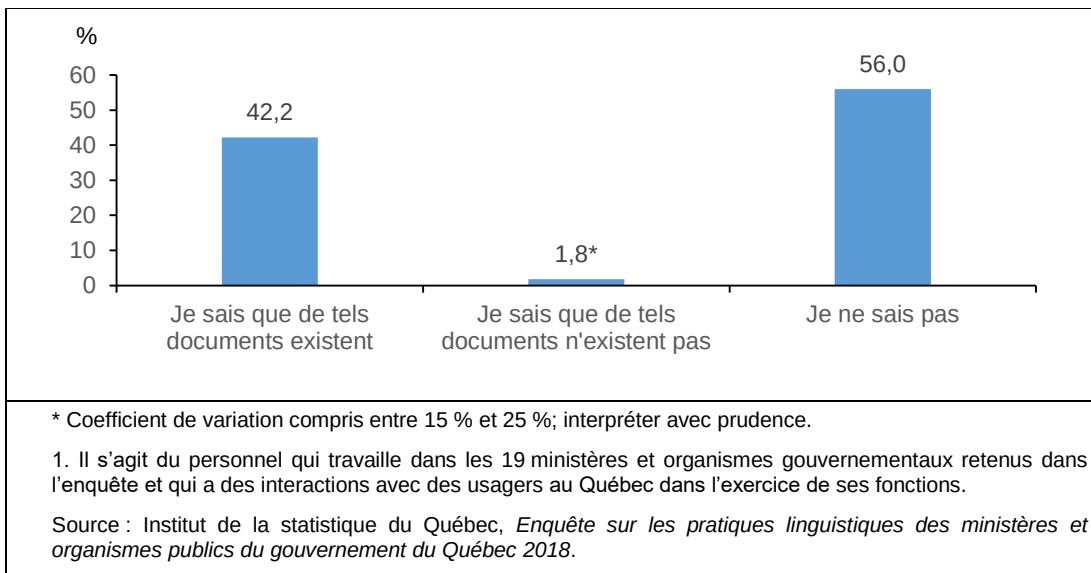
On constate que l'ensemble du personnel souscrit, dans une très grande majorité, à la volonté de l'État d'accorder une grande attention à la qualité de la langue française.

6.3.3. Autres documents administratifs sur l'usage des langues

En plus de la politique linguistique institutionnelle, d'autres documents administratifs sur l'usage des langues peuvent avoir été élaborés par les ministères et organismes, tels des plans d'action, des guides, des consignes, des directives ou des notes de service (voir le chapitre 3).

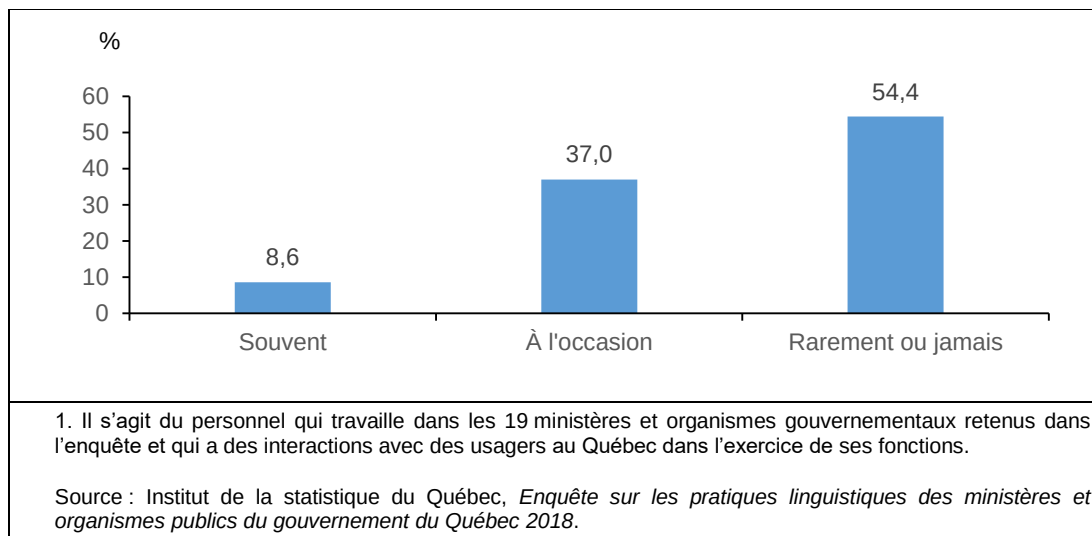
Les données de l'enquête révèlent que moins de la moitié (42 %) des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers dans l'exercice de leurs fonctions savent que de tels documents existent dans leur ministère ou organisme, alors que 56 % ne le savent pas (figure 3).

Figure 3 : Répartition du personnel¹ selon qu'il sait ou non qu'il existe des documents administratifs sur l'usage des langues dans son ministère ou organisme, Québec, 2018



Parmi les membres du personnel qui savent que des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur organisation, près de 9 % disent s'y référer souvent dans l'exercice de leurs fonctions et 37 % les consultent à l'occasion (figure 4). Environ la moitié des employés (54 %) se réfère rarement ou jamais aux documents administratifs sur l'usage des langues de leur ministère ou organisme.

Figure 4 : Répartition des membres du personnel¹ qui savent que des documents administratifs sur l'usage des langues existent dans leur ministère ou organisme selon la fréquence à laquelle ils s'y réfèrent, Québec, 2018



En tenant compte des informations recueillies dans le chapitre 3 au sujet des documents administratifs sur l'usage des langues produits par les ministères et organismes, on constate que 13 des 19 organisations retenues à l'enquête en avaient ainsi réalisé et mis à la disposition de leur personnel. Les résultats de l'enquête révèlent toutefois que plus de la moitié des membres du personnel ignorent si de tels documents existent. Même parmi ceux qui en connaissent l'existence, plus de la moitié y font rarement ou jamais référence ou usage. Il conviendrait peut-être de voir un lien entre ces résultats et le peu de formation reçue sur la politique linguistique.

6.3.4. Communication avec les personnes immigrantes au Québec

Selon la PLG (article 5, 2^e alinéa), la politique linguistique adoptée par les ministères et organismes doit tenir compte des conditions particulières associées à l'accueil des personnes qui immigreront au Québec afin de favoriser leur intégration à la société québécoise. Ainsi, la politique linguistique doit promouvoir des mesures qui privilégient le français dans les communications avec ces personnes. Le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* précise pour sa part qu'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 » (p. 11).

L'enquête montre qu'au Québec, 38 % des personnes ayant des interactions avec des usagers savent que leur ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes, 58 % en ignorent l'existence, alors que certaines (3,8 %) disent qu'elles n'existent pas dans leur milieu de travail.

Si l'on considère les données pour les personnes qui sont au courant que leur ministère ou organisme met en application de telles mesures, on remarque qu'elles sont proportionnellement plus nombreuses à le savoir dans les régions de Montréal (50 %) et de Laval (46 %), comparativement au reste du Québec. À l'inverse, les régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean (28 %), de la Capitale-Nationale (29 %) et de l'Estrie (32 %) comptent, en proportion, moins de personnes qui sont au courant que leur ministère ou organisme met ces mesures en application.

Tableau 28 : Répartition du personnel¹ selon qu'il sait ou non si son ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	Sait que de telles mesures existent		Sait que de telles mesures n'existent pas		Ne sait pas si de telles mesures existent	
	%					
Ensemble du Québec	38,3		3,8		58,0	
Bas-Saint-Laurent	35,9		4,7	*	59,4	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,7	–	2,3	**	70,0	+
Capitale-Nationale	29,2	–	2,6	**	68,3	+
Mauricie/Centre-du-Québec	33,7		6,2	**	60,1	
Estrie	32,2	–	2,2	**	65,6	+
Montréal	49,6	+	4,5	*	45,9	–
Outaouais	42,3		5,6	*	52,1	–
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	36,3		4,1	*	59,6	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	34,2		4,1	*	61,7	
Chaudière-Appalaches	33,4		4,2	*	62,4	
Laval	45,6	+	4,4	*	50,0	–
Lanaudière	33,3		3,4	**	63,4	
Laurentides	39,4		4,4	**	56,2	
Montréal	42,9		3,7	**	53,4	

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

(+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

Ainsi qu'on l'a vu, 38 % du personnel sait que son ministère ou organisme met en application des mesures qui privilégient les communications en français avec les personnes immigrantes.

Les résultats de l'enquête indiquent d'abord que 69 % des membres du personnel amorcent toujours leurs interactions avec les personnes immigrantes en français (tableau 29). Cette proportion est plus élevée, comparativement au reste du Québec, dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec (77 %)

et de l'Estrie (81 %), mais plus faible dans la région de la Capitale-Nationale (59 %).

On peut également voir que 71 % de ce personnel utilise le français dans ses interactions avec les personnes immigrantes si l'utilisateur comprend suffisamment le français. Les personnes œuvrant dans les régions de l'Estrie (83 %) et des Laurentides (85 %) sont proportionnellement plus nombreuses à le faire que celles du reste du Québec, tandis que celles de la région de la Capitale-Nationale (57 %) le sont moins que celles du reste du Québec, en proportion, à mettre en application cette pratique.

Enfin, la réévaluation périodique du code de langue inscrit au dossier, lorsque ce n'est pas le français, n'est effectuée que par une faible proportion de ce personnel, soit environ 12 %. Les membres du personnel de la région de la Capitale-Nationale sont proportionnellement moins nombreux (7 %**) que ceux du reste du Québec à mettre en application une telle mesure.

Ainsi, pour les trois mesures documentées dans l'enquête, les employés de cette région se démarquent de ceux du reste du Québec par une plus faible proportion qui les mettent en application dans l'exercice de leurs fonctions.

Tableau 29 : Pour le personnel¹ qui sait que son organisation met en application des mesures privilégiant les communications en français avec les personnes immigrantes au Québec, proportion d'utilisation de telles mesures, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	Les interactions sont toujours amorcées en français	Les interactions se poursuivent en français si l'utilisateur le comprend suffisamment	La langue de communication (autre que le français) inscrite au dossier de l'utilisateur est réévaluée périodiquement
	%		
Ensemble du Québec	69,3	70,7	11,7
Bas-Saint-Laurent	69,3	65,8	8,3 **
Saguenay–Lac-Saint-Jean	65,9	66,4	10,0 **
Capitale-Nationale	58,9 –	56,7 –	6,7 ** –
Mauricie/Centre-du-Québec	77,4 +	76,6	11,2 *
Estrie	81,2 +	82,8 +	13,3 *
Montréal	72,1	75,2	15,6 * +
Outaouais	66,3	77,9	18,4 * +
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	71,6	71,1	8,6 **
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	66,4	66,5	X
Chaudière-Appalaches	63,8	65,9	6,6 **
Laval	72,3	76,7	13,2 *
Lanaudière	74,9	76,6	X –
Laurentides	76,7	84,9 +	15,1 *
Montréal	75,7	76,0	11,8 *

* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

X Données confidentielles.

(+)(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.

1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.

Source : Institut de la statistique du Québec, *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018*.

On peut s'étonner que près de 60 % (tableau 28) des membres du personnel ignorent si leur ministère ou organisme met en application des mesures pour favoriser les communications avec les personnes immigrantes. On note cependant que la situation, sous ce rapport, est meilleure dans les régions qui accueillent le plus d'immigrants, considérant la proportion des membres du personnel qui savent alors que de telles mesures existent.

Par ailleurs, plus des deux tiers (tableau 29) des membres du personnel utilisent le français d'emblée dès l'amorce de l'interaction et poursuivent les échanges en français si l'utilisateur le comprend suffisamment, ce qui est conforme aux directives générales de la PLG.

Mais on peut également se demander la raison pour laquelle en conséquence près du tiers des échanges se font et se poursuivent dans une autre langue. On ne peut cependant juger si c'est le résultat d'une demande, ou non, de l'utilisateur.

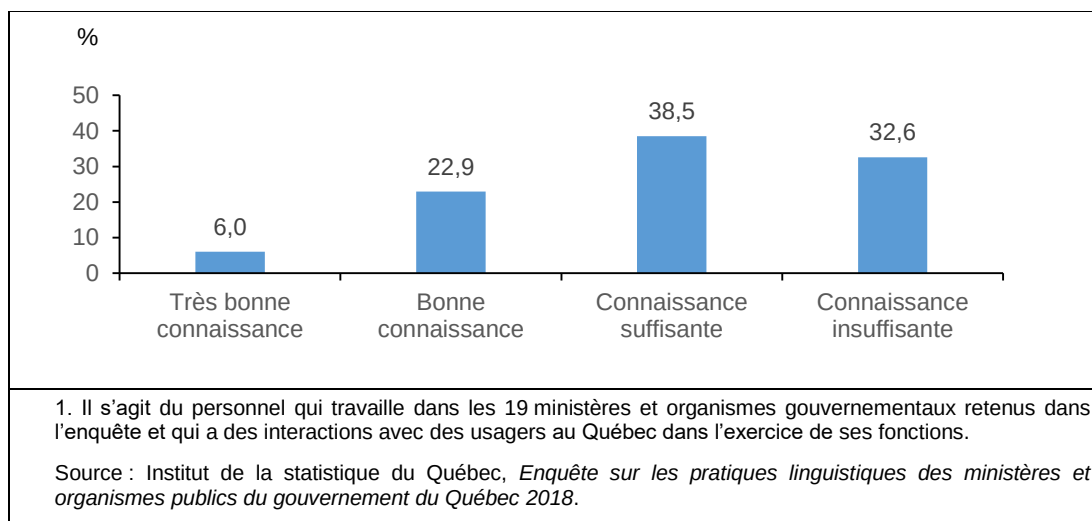
À cet égard, la révision du code de langue inscrit au dossier de l'utilisateur pourrait être vue comme une bonne pratique, si l'on considère qu'une personne immigrante devrait normalement améliorer ses compétences linguistiques en français au fil du temps. On peut donc s'interroger sur le fait qu'une si faible proportion du personnel procède à cette révision. Il est toutefois possible que cette pratique ne soit pas consignée ou encore prévue dans les politiques linguistiques institutionnelles ou dans les divers documents administratifs sur l'usage des langues qu'adoptent et produisent certains ministères et organismes (voir les sections 2.3.5 et 3.4.3).

6.3.5. Niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues

La connaissance de la politique linguistique institutionnelle et des mesures proposées visant à favoriser l'unilinguisme français facilite l'application de la PLG.

La figure 5 présente la répartition des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers à partir de leur niveau de connaissance des politiques et des mesures portant sur l'usage des langues, telles que définies par leur ministère ou organisme. On constate que 29 % du personnel dit avoir une très bonne (6 %) ou une bonne connaissance (23 %) de ces politiques et de ces mesures, tandis que 39 % des employés évaluent leur connaissance comme suffisante. C'est donc le tiers du personnel (33 %) qui déclare en avoir une connaissance insuffisante.

Figure 5 : Répartition du personnel¹ selon son niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues, telles que définies par son organisation, Québec, 2018



Les résultats de l'enquête révèlent que la proportion des membres du personnel évaluant comme insuffisante leur connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues définies par leur ministère ou organisme est plus élevée dans six régions, soit (tableau 30) :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (45 %);
- la Capitale-Nationale (37 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (42 %);
- la Chaudière-Appalaches (53 %);
- Lanaudière (47 %);
- les Laurentides (42 %).

Cette proportion est par contre inférieure à celle du reste du Québec dans trois régions, soit à Montréal (23 %), en Outaouais (26 %) et à Laval (22 %).

Tableau 30 : Répartition du personnel¹ selon son niveau de connaissance des politiques et des mesures concernant l'usage des langues, telles que définies par son ministère ou organisme, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

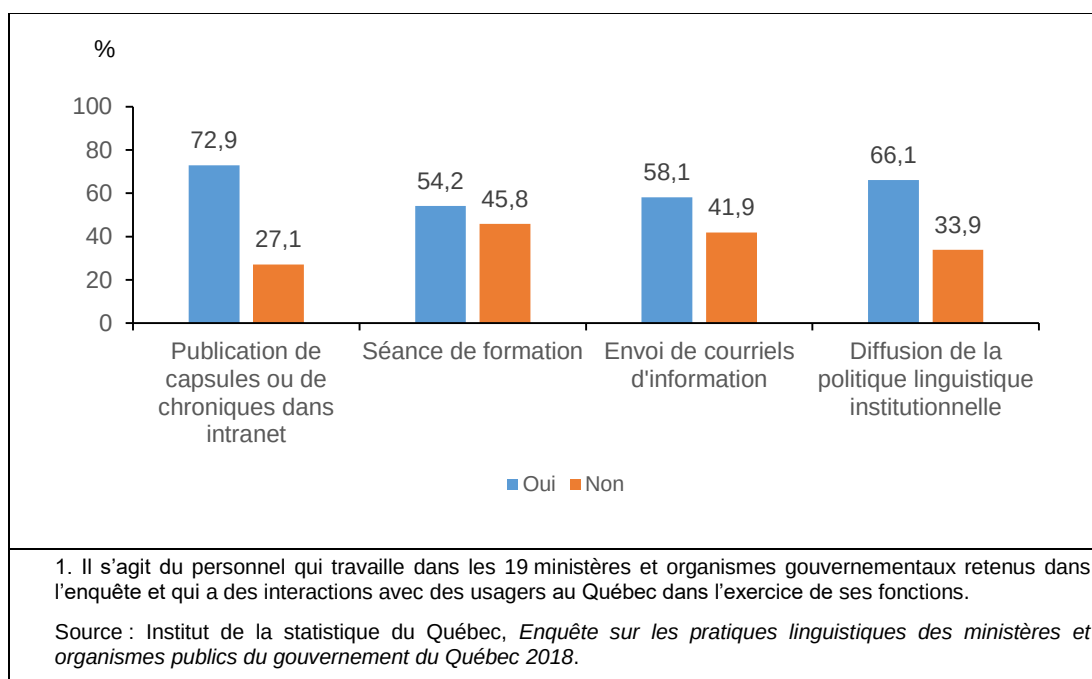
	Très bonne ou bonne connaissance		Connaissance suffisante	Connaissance insuffisante
	%			
Ensemble du Québec	28,9		38,5	32,6
Bas-Saint-Laurent	20,8	–	42,5	36,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	16,5	–	39,0	44,5 +
Capitale-Nationale	24,0	–	39,4	36,6 +
Mauricie/Centre-du-Québec	20,9	–	37,2	41,9 +
Estrie	18,8	–	43,6 +	37,6
Montréal	40,8	+	36,6	22,5 –
Outaouais	30,9		43,2	25,9 –
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	16,5	–	48,6 +	35,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28,4		36,4	35,2
Chaudière-Appalaches	13,7	–	33,1 –	53,2 +
Laval	37,4	+	40,7	21,8 –
Lanaudière	18,0	–	35,1	46,9 +
Laurentides	21,4	–	36,3	42,3 +
Montérégie	31,0		36,7	32,3
(+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .				

Par ailleurs, les données de l'enquête (données non présentées) indiquent qu'un peu plus des deux tiers (69 %) des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers considèrent que leur ministère ou organisme pourrait mettre en place des moyens pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions écrites et orales avec les personnes physiques, les personnes morales ou les entreprises. Il a paru intéressant de connaître les moyens privilégiés.

Parmi ces membres du personnel, 73 % considèrent que ces moyens pourraient prendre la forme de capsules ou de chroniques publiées dans l'intranet de

l'organisation, ce qui en fait le moyen mentionné par la plus forte proportion de personnes. Toujours parmi ceux-ci, 66 % ont affirmé que la diffusion de la politique linguistique institutionnelle serait une bonne façon de transmettre de l'information au personnel sur ce sujet. Enfin, la tenue de séances de formation est un moyen mentionné par près de 54 % des personnes, et l'envoi de courriels d'information, par 58 %.

Figure 6 : Moyens suggérés pour favoriser la transmission d'informations au sujet des mesures qui encadrent les interactions écrites ou orales avec les usagers, dans le cas du personnel¹ ayant des interactions, Québec, 2018



Moins du tiers du personnel des ministères et organismes estime avoir au moins une bonne connaissance des politiques et des mesures touchant l'usage des langues dans l'exercice de ses fonctions, alors que le tiers reconnaît ne pas les connaître suffisamment. Il faut tout de même souligner que près de 70 % des membres du personnel souhaitent améliorer leurs connaissances et veulent que leur organisation favorise la transmission d'informations sur les mesures encadrant les interactions avec les usagers.

6.4. INTERACTIONS AVEC DES USAGERS AU QUÉBEC

Selon le premier des deux principes généraux de la PLG, énoncés dans l'article 3, les ministères et organismes doivent privilégier l'unilinguisme français dans leurs activités. Ce principe permet de bien marquer le fait que le français est non seulement la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration et de l'espace public, mais également l'instrument premier de la

cohésion sociale du Québec. De façon générale, les ministères et organismes doivent ainsi utiliser exclusivement le français dans leurs documents, leurs ententes ou leurs communications, peu importe le support (article 6, 1^{er} alinéa).

Toutefois, il est possible que, dans l'exercice de leurs fonctions, certains membres du personnel aient à communiquer avec les usagers dans une langue autre que le français. Par exemple, on note, à l'article 11 de la PLG, qu'un document peut être transmis dans une autre langue lorsqu'une personne physique en fait la demande. Le second alinéa de l'article 5 tient également compte du fait que la communauté d'expression anglaise ou les communautés autochtones bénéficient de droits reconnus par la loi.

Ce chapitre vise à dresser un portrait des situations dans lesquelles le personnel utilise une langue autre que le français dans ses communications, et ce, pour les quatre types d'interactions soumises pour l'enquête : 1) interactions orales (par téléphone ou en personne) avec des personnes physiques au Québec; 2) interactions écrites (courriel ou lettre) avec des personnes physiques au Québec; 3) interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec; 4) interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.

Notons que par personne physique, on entend tout individu qui a des droits et des obligations envers la loi, par exemple, à titre de citoyen. La personne morale fait référence à tout individu représentant une société, une association, une entreprise, une organisation, un organisme communautaire, un organisme à but non lucratif, etc.

6.4.1. Interactions orales avec des personnes physiques au Québec

Les données de l'enquête montrent d'abord que 94 % du personnel visé a des interactions orales (par téléphone ou en personne) avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions (tableau 31). Comparativement au reste du Québec, cette proportion est plus faible dans une seule région, soit la Capitale-Nationale (91 %). Elle est par contre plus élevée dans neuf autres régions.

Tableau 31 : Proportion du personnel¹ qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	94,5	
Bas-Saint-Laurent	99,0	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	96,3	
Capitale-Nationale	91,3	–
Mauricie/Centre-du-Québec	96,5	
Estrie	97,9	+
Montréal	93,7	
Outaouais	99,4	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	98,3	+
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	97,8	+
Chaudière-Appalaches	97,7	+
Laval	96,4	
Lanaudière	96,9	+
Laurentides	97,9	+
Montérégie	97,3	+
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Selon l'article 12 de la PLG, le personnel des ministères et organismes doit s'adresser au public en français, que ce soit au téléphone ou en personne. Cependant, considérant l'article 5 de cette politique et les précisions apportées à l'article 12 par le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, il faut tenir respectivement compte du fait que la communauté d'expression anglaise ou une communauté autochtone bénéficie de droits reconnus par la loi, ainsi que du fait que des situations particulières peuvent justifier l'usage d'une autre langue dans une interaction orale.

Qu'en est-il de la proportion des membres du personnel ayant des interactions orales avec des personnes physiques au Québec qui utilisent parfois une autre langue que le français dans ce type de situation?

Comme on peut le voir dans le tableau 32, cette proportion se situe à environ 57 % à l'échelle du Québec. Cinq régions se distinguent toutefois du reste du Québec par une proportion plus élevée sur ce plan :

- l'Estrie (69 %);
- Montréal (74 %);
- l'Outaouais (88 %);
- Laval (81 %);
- la Montérégie (69 %).

En contrepartie, cette proportion est plus faible dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (34 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (34 %);
- la Capitale-Nationale (39 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (46 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (50 %);
- la Chaudière-Appalaches (31 %);
- Lanaudière (50 %).

Tableau 32 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	57,1	
Bas-Saint-Laurent	34,5	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	34,4	–
Capitale-Nationale	38,8	–
Mauricie/Centre-du-Québec	46,0	–
Estrie	69,0	+
Montréal	74,2	+
Outaouais	88,0	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	61,4	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	49,7	–
Chaudière-Appalaches	30,9	–
Laval	80,7	+
Lanaudière	49,5	–
Laurentides	60,8	
Montréal	69,3	+
(+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

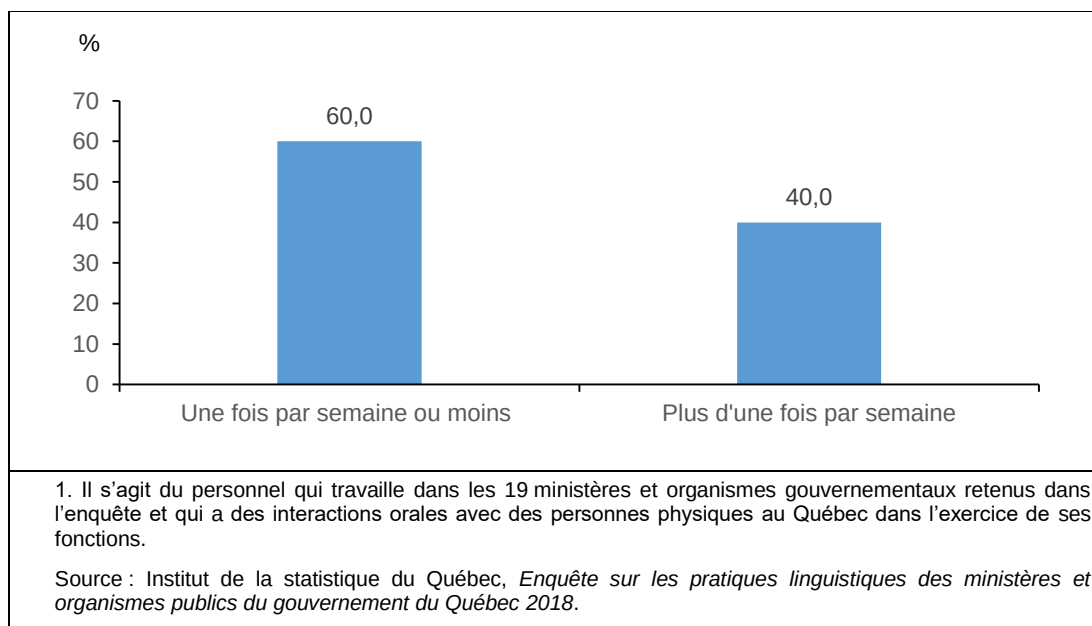
La règle générale de l'usage exclusif du français dans les communications de tout genre fait état de situations qui justifient l'usage d'une autre langue. L'enquête permet d'obtenir un portrait plus précis.

Selon les résultats de l'enquête, parmi les personnes qui utilisent parfois une autre langue que le français dans les interactions orales avec des personnes physiques au Québec (soit 57 %), la quasi-totalité (99 %) utilise l'anglais dans ce type d'interaction. Ces résultats montrent par ailleurs qu'une infime partie des membres du personnel utilisent alors les langues autochtones, tandis que 6 % utilisent une autre langue (données non présentées).

Quant à la fréquence à laquelle ces personnes ont recours à l'autre langue la plus utilisée dans ce type d'interaction, soit l'anglais, environ 60 % déclarent le

faire environ une fois par semaine ou moins, et 40 %, plus d'une fois par semaine en moyenne (figure 7).

Figure 7 : Répartition des membres du personnel¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



Diverses raisons peuvent justifier le recours à une autre langue dans les interactions orales avec les personnes physiques au Québec, selon l'esprit de l'article 6 de la PLG et des dispositions associées telles que décrites dans le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

Parmi les situations suggérées qui amènent le personnel à utiliser une langue autre que le français dans ce type d'interaction, celles qui sont mentionnées par une plus forte proportion de personnes sont les deux suivantes (tableau 33) :

- L'utilisateur emploie une autre langue que le français (79 %);
- Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue (76 %).

Le fait que l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français est mentionné par 67 % du personnel. Enfin, le code de langue de communication autre que le français, inscrit au dossier de l'utilisateur, est une raison invoquée par une plus faible proportion de personnes, soit 46 %.

Tableau 33 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes physiques au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français.	78,9
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français.	66,8
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue.	75,9
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	45,8
Autres	4,0
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

Somme toute, les pratiques observées en ce qui a trait à l'usage du français dans les communications orales avec les personnes physiques au Québec respectent la PLG. Il se dégage aussi de l'ensemble des données de l'enquête que parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ce type d'interaction, près des deux tiers (figure 7) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (60 %).

Enfin, les raisons invoquées pour justifier l'usage d'une autre langue que le français dans ces interactions sont conformes aux directives du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

6.4.2. Interactions écrites avec des personnes physiques au Québec

Les résultats de l'enquête révèlent que 87 % de l'ensemble de la population visée (tableau 34) a, dans l'exercice de ses fonctions, des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec. Les personnes travaillant dans la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (73 %) sont les moins nombreuses, en proportion, à en avoir. De plus, la région de Montréal présente, par rapport au reste du Québec, une plus faible proportion de personnes ayant ce type d'interaction (82 %). À l'inverse, trois régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus élevée sur ce plan :

- le Bas-Saint-Laurent (92 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (90 %);
- la Montérégie (92 %).

Tableau 34 : Proportion du personnel¹ qui a des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	86,9	
Bas-Saint-Laurent	91,8	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	86,4	
Capitale-Nationale	87,3	
Mauricie/Centre-du-Québec	90,2	+
Estrie	90,5	
Montréal	82,4	–
Outaouais	88,8	
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	90,1	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	73,4	–
Chaudière-Appalaches	89,3	
Laval	89,6	
Lanaudière	85,2	
Laurentides	89,6	
Montréal	91,9	+
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Selon le premier alinéa de l'article 15 de la Charte de la langue française, l'Administration doit rédiger et publier ses textes et ses documents dans la langue officielle, soit le français. Toutefois, il y est précisé, au second alinéa, que la règle ne s'applique pas « à la correspondance de l'Administration avec les personnes physiques lorsque celles-ci s'adressent à elle dans une langue autre que le français ».

Selon les résultats de l'enquête, parmi les membres du personnel ayant des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions, près d'un sur deux (46 %) utilise alors parfois une autre langue que le français (tableau 35). Les régions de l'Outaouais (74 %) et de Laval (70 %) présentent les proportions les plus élevées de personnes utilisant une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques. Deux autres régions, soit Montréal (61 %) et la Montérégie (55 %), se démarquent aussi du reste du Québec.

En contrepartie, sept régions présentent, par rapport au reste du Québec, une proportion plus faible du personnel utilisant parfois une autre langue que le français dans ses interactions écrites avec des personnes physiques, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (25 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (27 %);
- la Capitale-Nationale (34 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (33 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (35 %);
- la Chaudière-Appalaches (22 %);
- Lanaudière (35 %).

Tableau 35 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

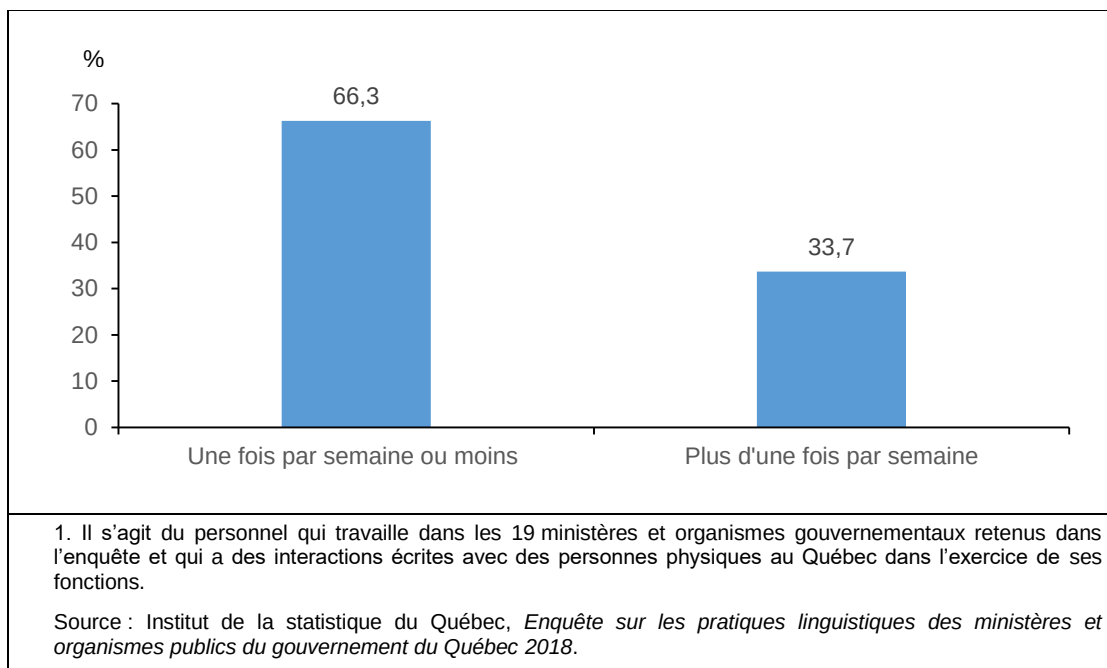
	%	
Ensemble du Québec	46,2	
Bas-Saint-Laurent	24,7	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,2	–
Capitale-Nationale	33,9	–
Mauricie/Centre-du-Québec	33,3	–
Estrie	50,2	
Montréal	61,1	+
Outaouais	74,4	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	45,7	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	35,0	–
Chaudière-Appalaches	22,5	–
Laval	70,0	+
Lanaudière	35,2	–
Laurentides	42,3	
Montréal	54,6	+
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Les données de l'enquête indiquent également que la presque totalité du personnel qui emploie parfois une autre langue que le français dans ses

interactions écrites avec des personnes physiques au Québec utilise l'anglais (donnée non présentée). On note également qu'une infime proportion de personnes ont alors recours, dans l'exercice de leurs fonctions, aux langues autochtones dans ces interactions et que 1,1 %** utilisent une autre langue (données non présentées).

En ce qui concerne la fréquence à laquelle le personnel utilise l'anglais dans ce type d'interaction, les résultats illustrés dans la figure 8 montrent que les deux tiers (66 %) déclarent l'utiliser environ une fois par semaine ou moins, tandis que le tiers (34 %) dit le faire, en moyenne, plus d'une fois par semaine.

Figure 8 : Répartition des membres du personnel¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



Qu'en est-il maintenant des situations qui amènent le personnel à faire usage d'une langue autre que le français dans ses interactions écrites avec des personnes physiques au Québec?

L'enquête démontre qu'environ 71 % de ces membres du personnel déclarent le faire lorsque l'utilisateur emploie une autre langue que le français, ce qui en fait la situation mentionnée le plus souvent, en proportion (tableau 36). Vient au second rang la situation au cours de laquelle l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (63 %), puis celle dans laquelle le code de langue de communication inscrit au dossier de l'utilisateur n'est pas le français (56 %).

Enfin, le fait que l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction écrite ait été amorcée dans cette langue, est une situation mentionnée par une plus faible proportion de personnes, soit 47 % de celles qui utilisent parfois une langue autre que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec.

Tableau 36 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes physiques au Québec, en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français.	71,3
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français.	62,7
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue.	46,5
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	56,3
Autres	3,8 *
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.	
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions écrites avec des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions.	
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .	

Somme toute, il se dégage des pratiques observées relatives à l'usage des langues dans les communications écrites avec des personnes physiques au Québec que parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ce type d'interaction, les deux tiers (figure 8) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (66 %).

Enfin, les raisons qui justifient l'usage d'une autre langue que le français dans ces interactions sont conformes à l'esprit de l'article 15 de la Charte de la langue française.

6.4.3. Interactions orales avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec

Au Québec, parmi les membres du personnel de l'administration publique qui interagissent avec les usagers dans l'exercice de leurs fonctions, environ 84 % ont des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises

établies au Québec (tableau 37). Cette proportion est plus élevée que celle du reste du Québec dans six régions, soit :

- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (92 %);
- l’Outaouais (89 %);
- l’Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (87 %);
- Laval (89 %);
- Lanaudière (89 %);
- la Montérégie (91 %).

Par contre, la proportion du personnel qui a des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec est plus faible dans trois régions, soit la Capitale-Nationale (80 %), la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (80 %) et la Chaudière-Appalaches (78 %).

Tableau 37 : Proportion du personnel¹ qui a des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l’ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	83,8	
Bas-Saint-Laurent	86,5	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	91,6	+
Capitale-Nationale	80,0	–
Mauricie/Centre-du-Québec	87,7	
Estrie	80,3	
Montréal	83,0	
Outaouais	88,6	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	87,4	+
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	79,9	–
Chaudière-Appalaches	78,1	–
Laval	89,2	+
Lanaudière	89,3	+
Laurentides	81,8	
Montérégie	91,0	+
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s’agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l’enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l’exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Conformément aux articles 6, de portée générale, et 7 de la PLG, le personnel doit utiliser exclusivement le français lors de ses interactions avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.

Or, selon les résultats de l'enquête, c'est près de la moitié (48 %) du personnel ayant des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec qui fait parfois usage d'une autre langue que le français dans ce type d'interaction (tableau 38). L'Outaouais présente à ce sujet la proportion la plus élevée (78 %). Trois autres régions obtiennent une proportion supérieure au reste du Québec sur ce plan, soit Montréal (65 %), Laval (65 %) et la Montérégie (57 %). La proportion du personnel qui utilise parfois une autre langue que le français dans ses interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec est toutefois plus faible que celle du Québec dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (23 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (25 %);
- la Capitale-Nationale (33 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (38 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (40 %);
- la Chaudière-Appalaches (27 %);
- Lanaudière (35 %).

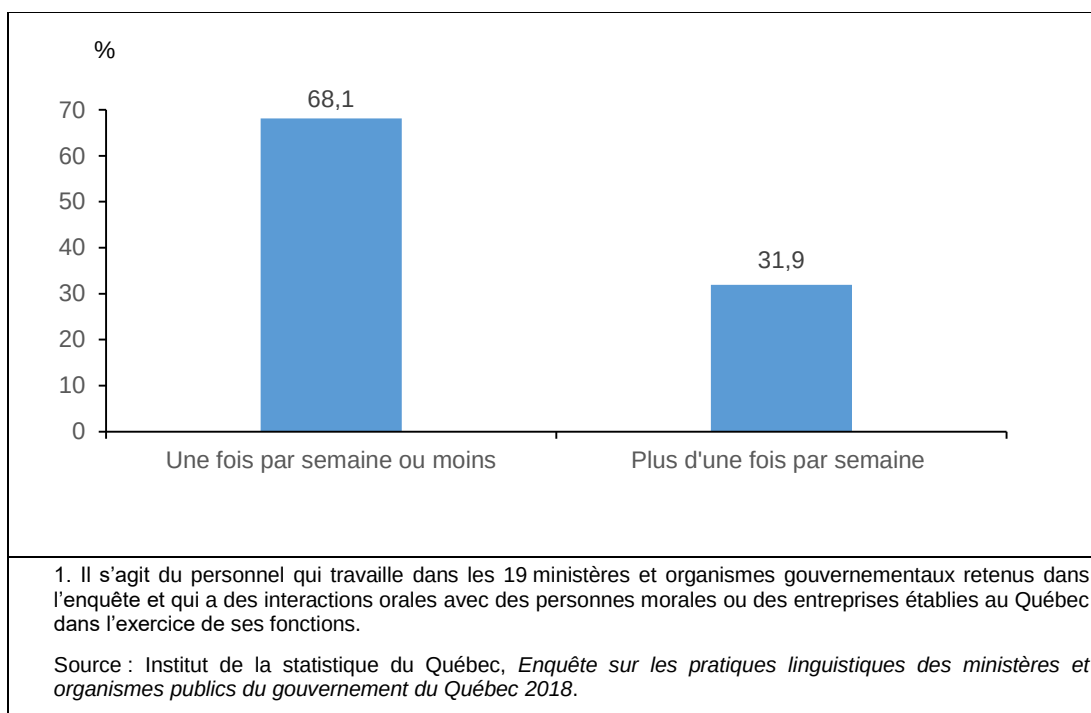
Tableau 38 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	47,8	
Bas-Saint-Laurent	23,0	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	24,8	–
Capitale-Nationale	33,4	–
Mauricie/Centre-du-Québec	38,4	–
Estrie	51,7	
Montréal	64,5	+
Outaouais	78,3	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	43,6	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	39,9	–
Chaudière-Appalaches	26,9	–
Laval	64,8	+
Lanaudière	35,5	–
Laurentides	46,6	
Montréal	56,8	+
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête Portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes 2018</i> .		

La presque totalité du personnel qui utilise parfois une autre langue que le français dans ses interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec le fait en anglais. Ce n'est qu'une infime proportion de personnes qui emploient alors les langues autochtones, tandis que 1,1 %** utilisent une autre langue (données non présentées).

On constate aussi que parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ce type d'interaction, plus des deux tiers (figure 9) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (68 %).

Figure 9 : Répartition des membres du personnel¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



En ce qui a trait aux situations qui amènent les membres du personnel d'un ministère ou d'un organisme à utiliser une langue autre que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, on remarque que la situation mentionnée par la plus forte proportion d'entre eux est la suivante : l'utilisateur emploie une autre langue que le français (78 %) (tableau 39). Vient au second rang le cas dans lequel l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction ait été amorcée dans cette langue (68 %), suivi de celui dans lequel l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (60 %). Enfin, 35 % des membres du personnel ont déclaré utiliser une autre langue que le français dans ce type d'interaction lorsque le code de la langue de communication inscrit au dossier de l'utilisateur n'est pas le français.

Tableau 39 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français.	78,1
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français.	59,5
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue.	68,4
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	35,5
Autres	4,4
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.	
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de ses fonctions.	
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .	

Dans près de la moitié des cas, soit 48 %, les pratiques linguistiques qui ont cours lors des interactions orales avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec ne sont pas conformes aux dispositions de la PLG; dans ce type de communication, le personnel de l'Administration doit utiliser exclusivement le français. Il n'y a pas de situations qui justifient l'usage d'une autre langue, sauf s'il y a présence, lors d'une réunion, d'intervenants de l'extérieur du Québec qui ne peuvent participer aux échanges en français.

6.4.4. Interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec

Les résultats de l'enquête indiquent qu'environ les trois quarts (74 %) du personnel de la fonction publique travaillant pour un des 19 ministères ou organismes visés par l'enquête ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec (tableau 40). Si la région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (47 %) présente la plus faible proportion d'employés ayant ce type d'interaction dans l'exercice de leurs fonctions, cinq régions se démarquent plutôt du reste du Québec par une proportion plus élevée sur ce plan, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (80 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (79 %);
- l'Outaouais (80 %);

- Laval (83 %);
- la Montérégie (83 %).

Tableau 40 : Proportion du personnel¹ qui a des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	74,5	
Bas-Saint-Laurent	79,6	+
Saguenay–Lac-Saint-Jean	79,5	+
Capitale-Nationale	73,4	
Mauricie/Centre-du-Québec	77,3	
Estrie	72,0	
Montréal	71,8	
Outaouais	80,2	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	74,3	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	47,3	–
Chaudière-Appalaches	69,0	
Laval	82,8	+
Lanaudière	73,3	
Laurentides	74,1	
Montérégie	82,8	+
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Notons que la Charte de la langue française (article 16) stipule que l'Administration doit utiliser la langue officielle, le français, dans ses communications écrites avec les personnes morales établies au Québec. L'article 6 de la PLG réaffirme cette règle et l'article 7, plus spécifique, précise que l'Administration « emploie exclusivement le français avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec » (p. 4).

L'enquête révèle qu'environ 39 % des membres du personnel ayant des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec utilisent parfois une autre langue que le français dans ce type d'interaction (tableau 41). C'est dans la région de l'Outaouais que l'on trouve la plus forte proportion de personnes utilisant parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des

entreprises établies au Québec (63 %). Les régions de Montréal (51 %) et de Laval (50 %) présentent également une proportion plus élevée sur ce plan que celle du reste du Québec.

En contrepartie, les huit régions suivantes obtiennent, comparativement au reste du Québec, une proportion plus faible de personnes faisant parfois usage d'une autre langue que le français dans la même situation, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (16 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Capitale-Nationale (33 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (30 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (25 %);
- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- Lanaudière (17 %);
- les Laurentides (33 %).

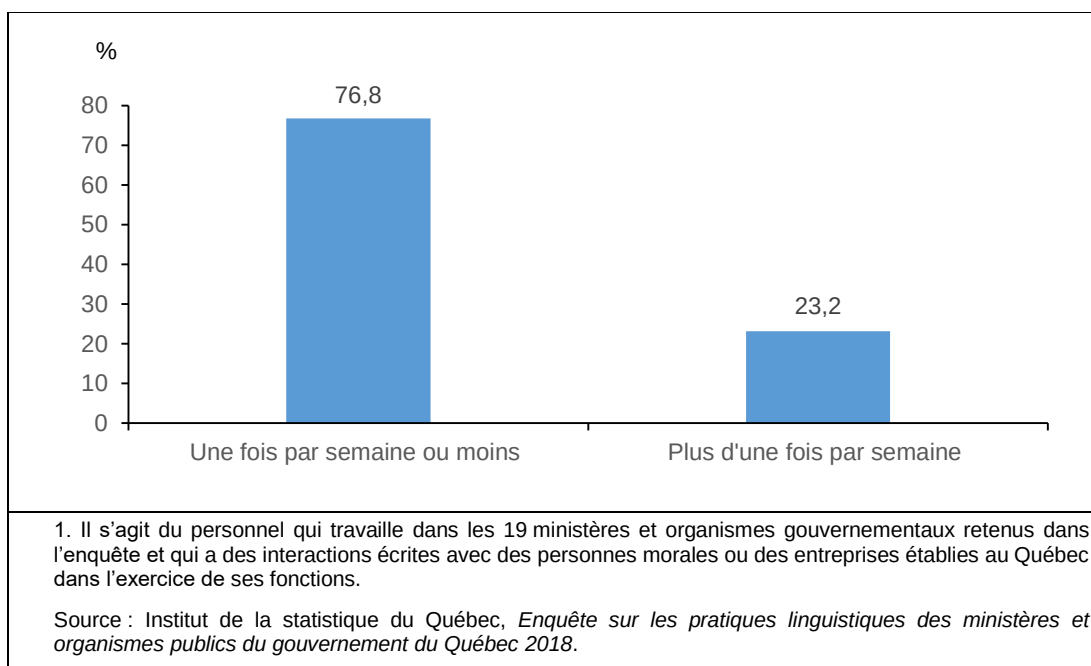
Tableau 41 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	39,1	
Bas-Saint-Laurent	16,3	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,8	–
Capitale-Nationale	32,7	–
Mauricie/Centre-du-Québec	30,2	–
Estrie	36,1	
Montréal	51,2	+
Outaouais	62,7	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	38,0	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24,9	–
Chaudière-Appalaches	20,4	–
Laval	50,2	+
Lanaudière	16,5	–
Laurentides	32,9	–
Montréal	42,7	
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Parmi les membres du personnel des ministères et organismes qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, la presque totalité dit utiliser l'anglais. Soulignons également qu'une infime proportion de personnes utilisent alors les langues autochtones dans ce type d'interaction et que 1,5 %** emploient une autre langue (données non présentées).

En ce qui a trait à la fréquence à laquelle les membres du personnel emploient l'anglais dans ce type d'interaction, les données de l'enquête indiquent que près de 77 % déclarent l'utiliser environ une fois par semaine ou moins, tandis que 23 % le font, en moyenne, plus d'une fois par semaine (figure 10).

Figure 10 : Répartition des membres du personnel¹ qui utilisent parfois l'anglais dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



Concernant les situations qui amènent le personnel à faire usage d'une langue autre que le français dans ses interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec, le fait que l'utilisateur emploie une autre langue que le français est mentionné par la plus forte proportion de personnes (75 %) (tableau 42). Viennent ensuite le cas dans lequel l'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français (58 %), puis celui dans lequel l'utilisateur ne maîtrise pas suffisamment le français, bien que l'interaction ait été amorcée dans cette langue (51 %). Enfin, l'inscription d'une autre langue de communication que le français au dossier de l'utilisateur est mentionnée par 42 % du personnel ayant des interactions orales avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec.

Tableau 42 : Proportion de membres du personnel¹ qui utilisent parfois une autre langue que le français dans leurs interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec en fonction des différentes situations qui peuvent les amener à interagir dans une langue autre que le français, Québec, 2018

	%
L'utilisateur emploie une autre langue que le français.	74,6
L'utilisateur demande de communiquer dans une autre langue que le français.	58,2
Bien que l'interaction se soit amorcée en français, l'utilisateur n'a pas une maîtrise suffisante pour poursuivre dans cette langue.	50,9
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	42,2
Autres	5,3
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.	
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises établies au Québec dans l'exercice de ses fonctions.	
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .	

Dans le cas des interactions écrites avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec, le personnel des ministères et organismes adopte, dans 39 % des cas, des pratiques linguistiques qui ne sont pas conformes aux règles d'unilinguisme français, lesquelles sont définies dans la PLG.

Cependant, parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ce type d'interaction, plus des trois quarts (figure 10) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (77 %).

En somme, on constate que parmi les quatre types d'interactions à l'étude, l'utilisation d'une langue autre que le français semble plus répandue chez le personnel qui a des interactions orales avec des personnes physiques au Québec (57 %) et moins répandue chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises au Québec (39 %).

De plus, on remarque que pour les quatre types d'interactions, la presque totalité du personnel qui utilise parfois une langue autre que le français a recours à l'anglais, tandis qu'une infime proportion déclare utiliser une langue autochtone et une très faible proportion, une autre langue.

On note également que la proportion des membres du personnel utilisant l'anglais plus fréquemment, soit en moyenne plus d'une fois par semaine, semble plus élevée dans le cas de ceux qui ont des interactions orales avec des

personnes physiques (40 %) et moins élevée chez ceux qui ont des interactions écrites avec des personnes morales ou des entreprises au Québec (23%).

Enfin, l'enquête montre que dans tous les types d'interactions, plus ou moins les trois quarts des membres du personnel qui déclarent utiliser une autre langue que le français dans leurs interactions le font lorsque l'utilisateur emploie une autre langue que le français. Parmi les quatre situations à l'étude, il s'agit de celle qui est mentionnée en plus forte proportion par le personnel.

6.5. TRANSMISSION DE DOCUMENTS À DES USAGERS DANS UNE LANGUE AUTRE QUE LE FRANÇAIS

6.5.1. Transmission de documents à des personnes physiques au Québec

Parmi les membres du personnel de la fonction publique visés par l'enquête, environ 43 % transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec dans l'exercice de leurs fonctions (tableau 43). C'est dans les régions de l'Outaouais (71 %) et de Laval (64 %) que l'on trouve les plus fortes proportions de personnes qui transmettent parfois des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec. On constate également que cette proportion est plus élevée que celle du reste du Québec dans les régions de l'Estrie (53 %) et de Montréal (50 %).

En contrepartie, comparativement au reste du Québec, la proportion des membres du personnel qui font parvenir des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques est plus faible dans cinq régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (29 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (35 %);
- la Capitale-Nationale (35 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (34 %);
- la Chaudière-Appalaches (30 %).

Tableau 43 : Proportion de membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	43,4	
Bas-Saint-Laurent	29,2	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	35,3	–
Capitale-Nationale	34,9	–
Mauricie/Centre-du-Québec	34,0	–
Estrie	52,6	+
Montréal	50,5	+
Outaouais	70,9	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	47,8	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	40,0	
Chaudière-Appalaches	30,4	–
Laval	64,0	+
Lanaudière	42,4	
Laurentides	46,5	
Montréal	44,0	
(+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Parmi les membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, environ 69 % ont mentionné le faire lorsque l'utilisateur en a fait la demande et 72 %, lorsque la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français (tableau 44). Environ la moitié (50 %) a mentionné le faire lorsque l'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français, ce qui en fait la situation la moins mentionnée, en proportion, par ces personnes.

Tableau 44 : Proportion du personnel¹ qui transmet des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec dans l'exercice de ses fonctions selon différentes situations qui l'amènent à le faire, Québec, 2018

	%
L'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français.	50,4
L'utilisateur en fait la demande.	68,8
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	72,0
Autres	5,5
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

Des documents de nature diverse peuvent être transmis à des personnes physiques, et les règles applicables varient en conséquence. Ainsi, les communications personnalisées ne sont pas traitées de la même façon que des documents d'information, des permis, des autorisations, des lois, etc.

Le premier alinéa de l'article 6 de la PLG stipule que « [d]e façon générale, l'Administration emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support » (p. 4). Pour sa part, le guide intitulé *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* indique toutefois qu'un ministère ou un organisme peut juger essentiel de traduire de l'information à une personne physique si elle « se rapporte à l'exercice d'une obligation ou d'un droit prévu dans un texte législatif ou réglementaire » (p. 13).

Aussi, dans le cas des communications personnalisées, l'usage d'une autre langue est possible, et ce, à la demande de l'interlocuteur. Le même guide d'application énonce à cet égard le principe selon lequel « l'Administration n'a pas à refuser, quel que soit le contexte, de communiquer dans une autre langue que le français avec une personne physique qui en fait la demande » (p. 11).

De son côté, l'article 11 de la PLG précise que « [s]eule 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 », mais aussi que, « [à] la demande d'une personne physique, une version dans une autre langue d'un tel document peut lui être transmise » (p. 5).

Pour sa part, l'article 13 souligne que « [l]es autorisation, certificats, attestations, permis et autres documents de même nature sont établis en français » (p. 5).

Enfin, lorsqu'il s'agit de documents relatifs au versement d'une prestation ou d'une subvention, à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres, le français doit être la langue utilisée conformément aux règles générales de la Charte en ce qui concerne la langue du travail, du commerce et des affaires.

Les résultats de l'enquête font voir qu'en ce qui a trait aux différents types de documents transmis (tableau 45), la lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) est mentionnée par 82 % des membres du personnel qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec. Le document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) est mentionné par 57 % d'entre eux. Dans une proportion similaire, pour environ le quart de ces employés, les types de documents suivants sont parfois transmis à des personnes physiques au Québec dans une langue autre que le français :

- Document comptable (26 %);
- Document relatif au versement d'une prestation (24 %);
- Lois et règlements (25 %);
- Entente (26 %).

Enfin, relativement peu de membres du personnel transmettent à des personnes physiques dans une langue autre que le français des documents relatifs à :

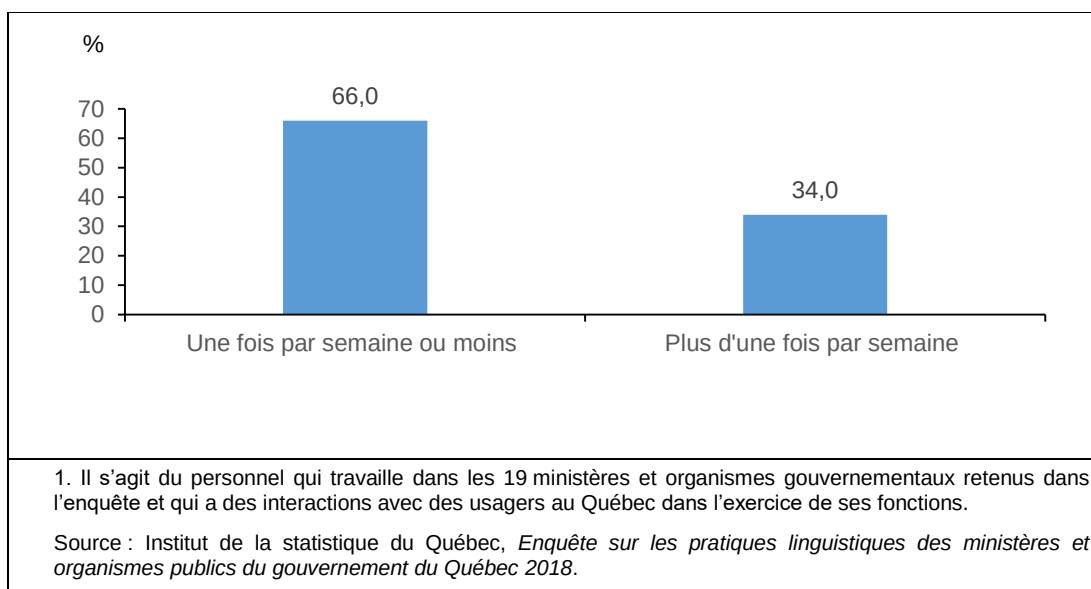
- une subvention (3,7 %*);
- l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres (2,4 %*);
- l'octroi d'un permis ou d'une autorisation (6 %).

Tableau 45 : Proportion de membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec en fonction de différents types de documents, Québec, 2018

	%
Document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.)	57,0
Lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.)	81,9
Document comptable (facture, relevé de compte, confirmation de transaction, etc.)	26,1
Document relatif au versement d'une prestation	23,8
Document relatif à une subvention	3,7 *
Document relatif à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres	2,4 *
Document relatif à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation	6,1
Lois et règlements	24,6
Entente	26,2
Autres documents	25,8
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.	
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.	
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .	

En ce qui concerne la fréquence à laquelle ces employés transmettent, dans l'exercice de leurs fonctions, des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec, on constate que les deux tiers (figure 11) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (66 %).

Figure 11 : Répartition des membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes physiques au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



Les raisons invoquées pour justifier la transmission de documents « personnalisés » dans une autre langue sont conformes aux directives du guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, en particulier en ce qui concerne la demande de l'interlocuteur. Cependant, rien ne permet de savoir s'il y a eu vérification de la capacité de compréhension du français de l'utilisateur ou s'il y a révision périodique du code de langue.

Il importe cependant de préciser quelques points. Ce qui est valable pour les lettres et pour certains documents d'information ne vaut pas pour un document relatif au versement d'une prestation ou d'une subvention, ou à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation, ou encore un document relatif à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres; ces documents doivent être transmis en français.

Toutefois, ce n'est que le tiers du personnel concerné qui est appelé à transmettre de tels documents plus d'une fois par semaine. De surcroît, certains de ceux-ci, davantage destinés aux personnes morales et aux entreprises établies au Québec, concernent une proportion très faible de ces transmissions.

6.5.2. Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec

Lorsqu'on s'intéresse aux membres du personnel qui, dans l'exercice de leurs fonctions, font parvenir des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, on constate

d'abord que leur proportion se situe à environ 28 % de la population totale visée (tableau 46). Cette proportion est plus élevée dans les régions de Montréal (34 %), de l'Outaouais (43 %) et de Laval (41 %) que dans le reste du Québec.

Par contre, cinq régions se démarquent du reste du Québec par une proportion plus faible de personnes qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (18 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (22 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (18 %);
- la Chaudière-Appalaches (17 %);
- Lanaudière (17 %).

Tableau 46 : Proportion de membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	28,4	
Bas-Saint-Laurent	17,8	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	21,9	–
Capitale-Nationale	25,8	
Mauricie/Centre-du-Québec	25,0	
Estrie	26,4	
Montréal	34,1	+
Outaouais	42,9	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	28,1	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	18,4	–
Chaudière-Appalaches	16,7	–
Laval	40,6	+
Lanaudière	17,3	–
Laurentides	25,3	
Montréal	26,2	
(+)/(-) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (-), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Qu'en est-il des situations qui amènent le personnel à transmettre des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec?

Les résultats de l'enquête montrent que le cas mentionné le plus fréquemment est la demande faite par l'utilisateur (64 %) (tableau 47). On note également qu'environ la moitié (53 %) du personnel dit le faire lorsque l'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français et 56 %, lorsque la langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français. Enfin, le fait que le siège social d'une filiale ou d'un établissement situé au Québec soit à l'extérieur est mentionné par une proportion moins élevée de personnes (42 %) que les autres situations proposées.

Tableau 47 : Proportion du personnel¹ qui transmet des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon différentes situations qui l'amènent à le faire, Québec, 2018

	%
L'interaction préalable s'est déroulée dans une autre langue que le français.	52,8
L'utilisateur en fait la demande.	64,2
La langue de communication inscrite au dossier de l'utilisateur est une autre langue que le français.	56,1
Une filiale ou un établissement est situé au Québec, mais le siège social est à l'extérieur.	42,1
Autres	10,0
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

Il importe de rappeler que, selon l'article 7 de la PLG, l'« Administration emploie exclusivement le français avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec » (p. 4). Le guide d'application de la PLG précise que les entreprises établies au Québec ont d'ailleurs elles-mêmes des obligations en ce qu'« elles doivent utiliser le français dans leurs activités et communiquer dans cette langue avec leurs travailleurs, leurs clientèles, ainsi qu'avec l'Administration » (p. 16).

Toujours parmi les personnes qui font parvenir des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec, environ les trois quarts (75 %) mentionnent transmettre des lettres dans une autre langue que le français (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) et 54 %, des documents d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) (tableau 48). Pour plus ou moins un membre du personnel sur quatre, les types de documents suivants font partie de ceux pouvant être transmis à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec dans une langue autre que le français :

- Document comptable (22 %);
- Lois et règlements (27 %);
- Entente (24 %).

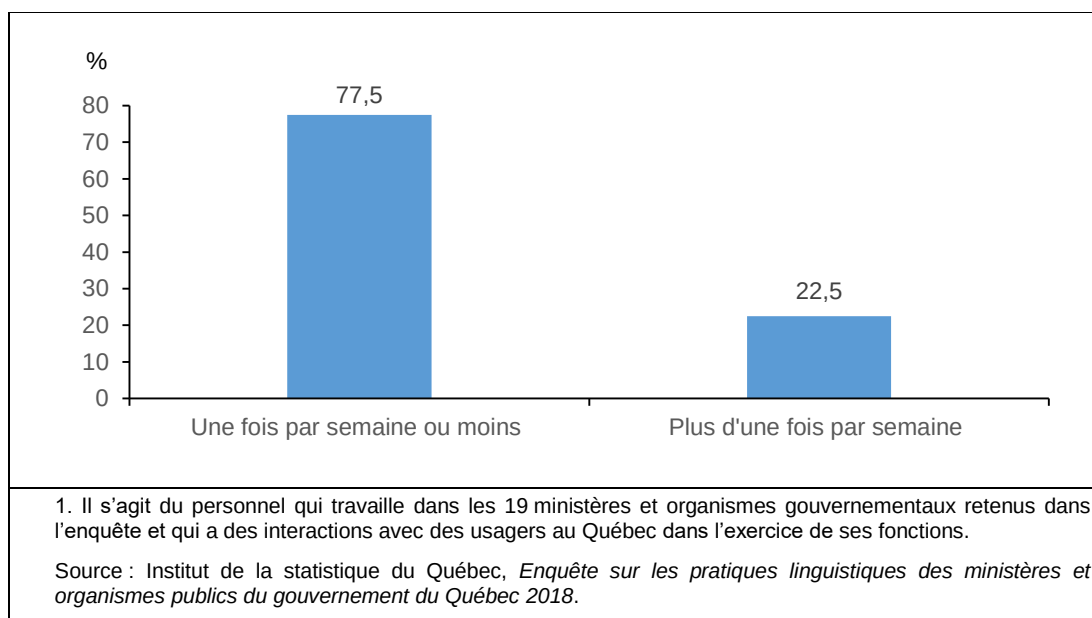
Les données indiquent également qu'environ une personne sur dix (11 %) transmet à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec des documents relatifs au versement d'une prestation dans une langue autre que le français et 8 %, des documents relatifs à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation. Enfin, une faible proportion du personnel a mentionné transmettre des documents relatifs à une subvention (3,7 %*) et des documents relatifs à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres (3,5 %*) dans une autre langue.

Tableau 48 : Proportion de membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec en fonction de différents types de documents transmis, Québec, 2018

	%
Document d'information (dépliant, brochure, guide, etc.)	53,8
Lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.)	74,9
Document comptable (facture, relevé de compte, confirmation de transaction, etc.)	22,3
Document relatif au versement d'une prestation	10,9
Document relatif à une subvention	3,7 *
Document relatif à l'octroi d'un contrat ou à un appel d'offres	3,5 *
Document relatif à l'octroi d'un permis ou d'une autorisation	7,8
Lois et règlements	27,5
Entente	23,6
Autre(s) document(s)	29,1
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.	
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.	
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .	

Quant à la fréquence à laquelle ces personnes transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec dans une autre langue que le français, les données de l'enquête montrent qu'un peu plus des trois quarts (figure 12) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins (77 %).

Figure 12 : Répartition des membres du personnel¹ qui transmettent des documents dans une autre langue que le français à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec selon la fréquence à laquelle ils le font, Québec, 2018



La disposition de la PLG précisant que l'Administration emploie exclusivement le français avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec n'est pas respectée par une minorité de membres du personnel, et le plus souvent, dans des communications personnalisées. Les lois et les règlements peuvent faire l'objet d'une transmission dans une autre langue; les documents, les ententes et les communications destinés à ces usagers doivent être en français. Il faut cependant noter que la transmission de documents dans une autre langue est relativement rare pour la grande majorité de ce personnel.

En somme, on constate que la proportion de membres du personnel qui, dans l'exercice de leurs fonctions, transmettent des documents dans une autre langue que le français est plus importante chez ceux qui en transmettent à des personnes physiques au Québec (43 %) que chez ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises établies au Québec (28 %).

D'ailleurs, dans les deux cas, parmi les types de documents transmis dans une autre langue que le français, c'est la lettre (communication personnalisée, réponse à une plainte, etc.) qui récolte la plus forte proportion de membres du personnel (respectivement 82 % et 75 %), suivie des documents d'information (dépliant, brochure, guide, etc.) (respectivement 57 % et 54 %).

Enfin, on note que la proportion de membres du personnel qui transmettent plus fréquemment des documents dans une langue autre que le français, soit, en moyenne, plus d'une fois par semaine, semble plus élevée chez ceux qui en font

parvenir à des personnes physiques (34 %) et moins élevée chez ceux qui en transmettent à des personnes morales ou à des entreprises au Québec (22 %).

6.5.3. Transmission de documents à des personnes morales ou à des entreprises hors Québec

À l'échelle du Québec, un peu plus du tiers du personnel ayant des interactions avec des usagers (36 %) a déclaré transmettre des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec (tableau 49). Lorsqu'on jette un coup d'œil aux données régionales, on remarque que cette proportion est plus élevée, comparativement au reste du Québec, dans les régions de l'Outaouais (49 %) et de Laval (51 %). En contrepartie, elle est plus faible dans sept régions, soit :

- le Bas-Saint-Laurent (25 %);
- le Saguenay–Lac-Saint-Jean (28 %);
- la Mauricie et le Centre-du-Québec (29 %);
- l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord et le Nord-du-Québec (27 %);
- la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (23 %);
- la Chaudière-Appalaches (20 %);
- les Laurentides (29 %).

Tableau 49 : Proportion de membres du personnel¹ qui transmettent des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%	
Ensemble du Québec	36,1	
Bas-Saint-Laurent	24,8	–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	27,9	–
Capitale-Nationale	36,6	
Mauricie/Centre-du-Québec	28,7	–
Estrie	31,4	
Montréal	39,1	
Outaouais	49,3	+
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	26,9	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	22,7	–
Chaudière-Appalaches	20,5	–
Laval	51,0	+
Lanaudière	32,7	
Laurentides	29,4	–
Montérégie	36,4	
(+) / (–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec.		
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions.		
Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i> .		

Selon l'article 7 de la PLG, le personnel de l'Administration peut utiliser à la fois le français et une autre langue, ou uniquement une autre langue, selon ce qui est le plus approprié, lorsqu'il a des interactions avec des personnes morales ou des entreprises établies à l'extérieur du Québec.

À ce sujet, les données de l'enquête révèlent que 38 % du personnel qui fait parvenir des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec en transmet qui sont en français seulement (tableau 50). Environ 57 % du personnel mentionne que certains documents sont en français et dans une autre langue. Parfois, 24 % du personnel qui transmet de tels documents les présente dans une autre langue seulement.

Tableau 50 : Proportion du personnel¹ qui transmet des documents à des personnes morales ou à des entreprises établies à l'extérieur du Québec en fonction des langues dans lesquelles ces documents sont présentés, Québec, 2018

	%
En français seulement	37,5
En français et dans une autre langue	56,9
Dans une autre langue seulement	24,0
1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

L'ensemble des pratiques linguistiques liées à la transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec répond aux dispositions de la PLG et respecte le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

6.5.4. Transmission de documents à des gouvernements ou à des organisations internationales hors Québec

Relevons enfin qu'environ 10 % du personnel qui interagit avec des usagers dit transmettre, dans l'exercice de ses fonctions, des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle (tableau 51). Cette proportion varie d'ailleurs selon les régions. Elle est plus élevée, notamment, dans la Capitale-Nationale (14 %) et à Montréal (13 %) que dans le reste du Québec.

Tableau 51 : Proportion du personnel¹ qui transmet des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle, par région administrative et pour l'ensemble du Québec, 2018

	%		
Ensemble du Québec	10,2		
Bas-Saint-Laurent	X		–
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3,2	**	–
Capitale-Nationale	14,0		+
Mauricie/Centre-du-Québec	5,2	**	–
Estrie	4,3	*	–
Montréal	13,0		+
Outaouais	9,0	*	
Abitibi-Témiscamingue/Côte-Nord/Nord-du-Québec	4,9	*	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2,4	**	–
Chaudière-Appalaches	X		–
Laval	9,7		
Lanaudière	2,9	**	–
Laurentides	4,6	*	–
Montréal	7,0	*	–
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence. ** Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement. X Données confidentielles. (+)/(–) Proportion significativement supérieure (+) ou inférieure (–), au seuil de 0,05, à celle du reste du Québec. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.			

Selon le troisième alinéa de l'article 6 de la PLG, les communications peuvent être accompagnées d'une traduction lorsqu'elles sont adressées à un gouvernement ou à une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

Ainsi, lorsqu'on prête attention aux différentes langues dans lesquelles ces documents transmis sont présentés par les membres du personnel faisant parvenir des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail, on constate que 17 %* présentent des documents qui sont rédigés en français seulement. Environ 54 % disent transmettre des documents

en langue française et dans une autre langue et 39 %, des documents dans une autre langue.

Tableau 52 : Proportion du personnel¹ qui transmet des documents à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle en fonction des langues dans lesquelles ces documents sont présentés, Québec, 2018

	%
En français seulement	17,4 *
En français et dans une autre langue	54,4
Dans une autre langue seulement	39,1
* Coefficient de variation compris entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence. 1. Il s'agit du personnel qui travaille dans les 19 ministères et organismes gouvernementaux retenus dans l'enquête et qui a des interactions avec des usagers au Québec dans l'exercice de ses fonctions. Source : Institut de la statistique du Québec, <i>Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018</i>.	

Tout comme les pratiques linguistiques liées à la transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec, celles associées à la transmission de documents à des gouvernements qui n'ont pas le français comme langue officielle ou encore à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail répondent aux dispositions de la PLG et respectent le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

6.6. CONCLUSION ET PRINCIPAUX CONSTATS

L'enquête par sondage intitulée *Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018* permet de livrer quelques observations. Bien qu'elle ne couvre pas la totalité des ministères et organismes de l'État, elle a sondé surtout ceux qui interagissent le plus couramment avec des citoyens ou des entreprises.

D'emblée, on peut en arriver à la conclusion suivante : l'Administration respecte l'esprit et la lettre de la Charte de la langue française dans ses pratiques linguistiques avec les citoyens et les entreprises. L'analyse des résultats du sondage révèle cependant quelques problèmes qu'il importe de signaler.

- **La formation et l'information sur la politique linguistique, la documentation pertinente et les mesures qui permettent d'appliquer la politique**

Selon la PLG, les ministères et organismes sont tenus d'élaborer leur propre politique linguistique et doivent prendre des mesures pour la faire connaître ainsi que pour former leur personnel. On s'attend donc à ce que ce personnel sache que son organisation possède une politique linguistique institutionnelle, d'une part, mais surtout qu'il ait reçu une formation et de l'information sur cette politique, d'autre part. Or, 38 % des membres du personnel seulement déclarent avoir été formés et informés sur cette politique. Il en résulte que, parfois, ils ne sont guère en mesure de se référer à cette politique dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi qu'ils le reconnaissent d'ailleurs dans une proportion à peu près similaire de 36 %.

De plus, au regard des documents administratifs sur l'usage des langues que les ministères et organismes, lorsqu'ils en produisent, mettent à la disposition de leur personnel, les résultats de l'enquête révèlent que plus de la moitié du personnel ignore s'il existe de tels documents. Même parmi ceux qui connaissent leur existence, plus de la moitié n'y font pas référence ou ne le font que rarement.

C'est moins du tiers des membres du personnel des ministères et organismes qui estime avoir au moins une bonne connaissance des politiques et des mesures touchant l'usage des langues dans l'exercice de leurs fonctions, un autre tiers reconnaissant ne pas les connaître suffisamment. Mais, surtout, c'est près de 70 % des membres du personnel qui souhaitent améliorer leurs connaissances et qui veulent que leur organisation favorise la transmission d'informations sur les mesures encadrant les interactions avec les usagers.

Il existe un besoin important de formation et d'informations sur la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration tout autant que sur la politique de chaque ministère ou organisme, sur les documents administratifs disponibles ainsi que sur les mesures favorisant l'application de ces politiques.

- **L'importance accordée à la qualité de la langue**

La très vaste majorité du personnel des ministères et organismes ayant des interactions avec des usagers (91 %) accorde beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans le cadre de son travail. Il s'agit là d'un constat encourageant.

- **Les communications avec les personnes immigrantes au Québec**

On peut s'étonner que 58 % des membres du personnel ignorent si leur ministère ou organisme met en application des mesures pour favoriser les communications avec les personnes immigrantes. La situation est cependant

bien meilleure dans les régions qui accueillent le plus d'immigrants. Plus des deux tiers des membres du personnel utilisent tout de même le français d'emblée dès l'amorce de l'interaction et poursuivent les échanges en français si l'utilisateur le comprend suffisamment, ce qui est conforme aux directives générales de la PLG.

La connaissance insuffisante des règles explique probablement la raison pour laquelle près du tiers des échanges se font et se poursuivent dans une autre langue : est-ce le résultat d'une demande, ou non, de l'utilisateur?

Enfin, la révision du code de langue inscrit au dossier de l'utilisateur est considérée comme une bonne pratique, si l'on considère qu'une personne immigrante devrait normalement améliorer ses compétences linguistiques en français au fil du temps. On peut donc également s'interroger sur le fait qu'une si faible proportion de membres du personnel fasse cette révision.

Une meilleure information sur les mesures prises par l'Administration pour favoriser les communications en français avec les personnes immigrantes permettrait probablement de réduire le nombre d'échanges qui se font dans une autre langue avec les personnes immigrantes.

De plus, les ministères et organismes devraient, lorsqu'ils doivent avoir recours à un code de langue dans la prestation de leurs services aux usagers, mettre en place et faire connaître à leur personnel des procédures et des mécanismes de révision de ces codes.

- **Les interactions avec des usagers au Québec**

Les pratiques observées en ce qui a trait à l'usage du français dans les communications orales comme dans les communications écrites avec les personnes physiques au Québec respectent la politique linguistique gouvernementale ainsi que la Charte de la langue française.

Il se dégage de plus des données de l'enquête que parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ces types d'interactions, les deux tiers ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins.

Toutefois, lorsqu'il est question des interactions avec des personnes morales et des entreprises établies au Québec, la situation est différente. Dans 48 % des cas, les pratiques linguistiques qui ont cours lors des interactions orales ne sont pas conformes aux prescriptions de la PLG selon lesquelles on doit alors faire usage exclusivement du français, tandis que la proportion est de 39 % pour les pratiques linguistiques qui ont cours lors des interactions écrites.

Aussi, parmi le personnel qui utilise parfois l'anglais dans ces types d'interactions, plus des deux tiers dans le premier cas (interactions orales) et plus des trois quarts dans le second (interactions écrites) ne le font alors qu'une fois par semaine ou moins.

Les règles régissant les interactions orales et écrites avec les personnes physiques semblent généralement connues et sont le plus souvent bien appliquées. Dans le cas des interactions orales et écrites avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec, on peut cependant présumer que le personnel des ministères et des organismes ne connaît pas suffisamment les balises qui encadrent ces types d'interactions.

- **La transmission de documents à des usagers dans une langue autre que le français**

Lorsqu'il s'agit de transmettre des documents à des personnes physiques, le personnel des ministères et des organismes a des pratiques généralement conformes aux directives de la PLG; la plus grande part des documents transmis sont des lettres qui peuvent être écrites dans une autre langue à la demande de l'interlocuteur. Pour les autres types de documents énumérés dans le sondage, ils ne peuvent pour la plupart être traduits en une autre langue.

Lorsqu'il est question de la transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises établies au Québec, la règle de l'usage exclusif du français doit s'appliquer, sauf s'il s'agit de textes de loi ou de règlements. On note cependant un certain nombre d'écarts à cette règle, notamment en ce qui concerne les communications personnalisées.

Il semble, dans ce cas également, que le personnel n'a pas une juste connaissance des mesures applicables à la transmission de documents dans une autre langue. La nécessité d'une meilleure formation sur la politique linguistique semble s'imposer.

- **La transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises hors Québec, ainsi qu'à des gouvernements ou à des organisations internationales hors Québec**

Tant les pratiques linguistiques liées à la transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec que celles associées à la transmission de documents à des gouvernements qui n'ont pas le français comme langue officielle ou encore à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail répondent ainsi aux dispositions de la PLG et respectent le guide *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

.....

Il se dégage de l'analyse des données de l'enquête que le personnel des ministères et des organismes, dans ses interactions en tout genre avec les usagers, respecte généralement les règles de la PLG de même que les directives énoncées dans son guide d'application. Les écarts relevés sont toutefois suffisamment nombreux et importants pour qu'on y prête attention. Ils semblent s'expliquer par une connaissance insuffisante de la PLG et des

politiques institutionnelles, des documents administratifs pertinents ainsi que des mesures applicables aux pratiques linguistiques des organisations.

Le constat général qui paraît s'imposer, à la suite des résultats de l'enquête, est la nécessité d'une meilleure formation du personnel de l'Administration sur la politique linguistique et les moyens de la mettre en œuvre. La majorité des membres du personnel souhaite d'ailleurs recevoir de la formation et des informations sur le dossier linguistique.

CONCLUSION

Le Conseil supérieur de la langue française avait reçu le mandat de dresser le portrait des pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec dans le cadre de leurs interactions avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises, considérant que l'exemplarité de l'État en matière d'usage du français comme langue de l'Administration, du travail et des communications est un des éléments-clés de la Charte de la langue française.

À la suite de l'analyse de divers documents et politiques, de recensions et d'une enquête par sondage, opérations dont les résultats ont été livrés tout au long du présent document, le Conseil, après avoir fait part de ses observations sous forme de constats et de commentaires à la fin de chacun des précédents chapitres, est en mesure, conformément à son mandat, de signaler les bonnes pratiques généralement observées et de suggérer quelques pistes d'amélioration pour mieux atteindre les objectifs de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Il importe ici de préciser de nouveau que cette étude ainsi que la démarche empruntée n'ont pas été conçues dans la perspective de délivrer des certificats de bonne conduite à des ministères et à organismes en particulier, ni de stigmatiser les pratiques de certains autres, mais bien dans celle d'établir des constats et des tendances sur les pratiques linguistiques de ces organisations et d'en tirer des enseignements au regard de la politique linguistique gouvernementale et des politiques linguistiques institutionnelles.

Ainsi, il convient de noter d'abord qu'une très forte proportion des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers accordent beaucoup d'attention à la qualité de la langue française dans l'exercice de leurs fonctions.

Aussi, les organismes et ministères dont les pratiques ont été analysées respectent la politique linguistique gouvernementale et ont su, pour la majorité d'entre eux, l'adapter en fonction de leur mission respective et de leurs activités en balisant, par exemple, l'utilisation d'une autre langue dans les interactions orales et écrites avec les personnes physiques, les personnes morales et les entreprises.

Les politiques linguistiques institutionnelles analysées, lorsqu'elles traitent de ces questions, favorisent également l'unilinguisme français.

Elles démontrent aussi la volonté des ministères et des organismes de s'approprier les prescriptions de la politique linguistique gouvernementale à l'égard des systèmes interactifs de réponse vocale et des sites Web afin qu'ils soient exemplaires du point de vue linguistique. Toutes les politiques analysées traitent de ces deux questions, alors que le quart d'entre elles contiennent des mesures destinées à encadrer et à faire primer l'usage du français dans les

médias sociaux, lesquels sont de plus en plus utilisés par l'Administration, bien que la politique linguistique gouvernementale soit muette à ce sujet et que son guide d'application ne soit pas encore adapté à ce mode de communication.

Les ministères et organismes ont de plus mis à la disposition de leur personnel une documentation variée, tant linguistique qu'administrative, sur laquelle il peut s'appuyer dans l'exercice de ses activités. Utile et pertinente, cette documentation est de nature à assurer la cohérence des pratiques linguistiques à l'intérieur des organisations, lesquelles ne peuvent d'ailleurs qu'être encouragées à élaborer des documents administratifs sur l'usage des langues.

Somme toute, on peut affirmer que les ministères et les organismes manifestent une réelle volonté d'accorder en toutes circonstances une place centrale au français dans leur fonctionnement ainsi que dans leurs activités de communication avec des personnes, des entreprises ou des gouvernements.

L'analyse des pratiques linguistiques de l'Administration faite à partir de la documentation fournie par les ministères et les organismes, de la recension des systèmes téléphoniques, de celle des sites Web et, enfin, des pratiques en situation de travail tirées de l'enquête par sondage révèle cependant quelques difficultés dans l'application des politiques linguistiques. Sans qu'il soit opportun de répéter l'ensemble des lacunes énumérées dans les chapitres afférents, il convient d'en relever les caractéristiques générales.

Ainsi, bien que le sujet de la langue des interactions orales avec des personnes physiques, des personnes morales ou des entreprises, que ce soit en personne ou lors d'une conversation téléphonique, soit balisé assez précisément dans les politiques linguistiques institutionnelles, l'analyse n'a pas permis de savoir dans quelle mesure le personnel s'assure vraiment du niveau de compétence linguistique de l'interlocuteur avant de poursuivre les échanges dans une autre langue.

Cette problématique amène aussi celle des codes de langue, à savoir la langue inscrite au dossier d'un usager et qui permet de déterminer celle dans laquelle sa correspondance, notamment, doit lui être transmise. La gestion de ces codes peut apparaître déficiente en ce sens que l'on relève rarement de processus associés à leur révision. Ainsi, si le code inscrit à l'ouverture du dossier d'une personne est l'anglais, rien n'indique qu'il pourra être modifié même si cette personne en vient à maîtriser la langue française, comme il arrive normalement pour une personne immigrante. Plus de 41 ministères et organismes ont recours à un code de langue, et seulement 4 abordent cette question dans leur politique linguistique respective et guère plus – sinon moins – dans leurs documents administratifs portant sur l'usage des langues.

Dans le cas des systèmes téléphoniques interactifs de réponse vocale, alors que l'article 12 de la politique linguistique gouvernementale précise que le message d'accueil en français doit être énoncé au complet avant que ne soit donné l'accès à un message dans une autre langue, la recension a permis de

constater que près de 40 % des systèmes automatisés ne s'y conforment pas. Les ministères et organismes doivent également évaluer la pertinence et la nécessité de faire entendre un message dans une autre langue que le français dans les systèmes interactifs, considérant que ces messages doivent être en français et que la présence de l'anglais y a été notée dans plus de 46 % des systèmes répertoriés.

Ces mêmes analyses de pertinence devraient porter sur la nécessité d'offrir, dans les sites Web des organisations, une version dans une autre langue des contenus qui y sont présentés. Pas plus ici que dans les services téléphoniques ces exercices ont-ils pour but de retirer, le cas échéant, des messages et des contenus déjà offerts, mais bien désormais d'en mesurer davantage l'à-propos, conformément d'ailleurs à la politique linguistique gouvernementale.

L'enquête par sondage permet également de relever quelques lacunes dans les pratiques linguistiques du personnel de l'administration publique. Ces lacunes sont parfois le reflet de certaines imprécisions des politiques linguistiques institutionnelles, parfois d'une méconnaissance des directives de la Charte ou de la politique linguistique gouvernementale.

Les règles régissant les interactions orales et écrites avec les personnes physiques semblent généralement connues des membres du personnel des ministères et organismes, et elles sont le plus souvent bien appliquées. Cependant, lorsqu'il s'agit des interactions orales et écrites avec les personnes morales et les entreprises établies au Québec, ce personnel ne semble pas toujours connaître suffisamment bien les balises qui encadrent ces types d'interactions.

Aussi, ce même personnel ne semble pas avoir une juste connaissance des mesures applicables à la transmission de documents dans une autre langue à des usagers au Québec. Par contre, lorsqu'il s'agit de la transmission de documents à des personnes morales et à des entreprises établies à l'extérieur du Québec de même qu'à des gouvernements ou à des organisations internationales qui n'ont pas le français comme langue officielle, les pratiques répondent alors aux règles de la politique linguistique gouvernementale et aux directives de son guide d'application.

Bien que les membres du personnel de l'Administration respectent de façon générale l'esprit et la lettre de la Charte ainsi que ceux de la politique linguistique gouvernementale dans leurs pratiques linguistiques avec les citoyens et les entreprises, et bien que 67 % de ces membres soient au fait que le ministère ou l'organisme pour lequel ils travaillent est tenu d'adopter sa propre politique linguistique, seulement 38 % déclarent avoir été formés et informés sur ces politiques. Il en résulte que le personnel des ministères et des organismes n'est guère en mesure de se référer à cette politique dans l'exercice de ses fonctions. Les résultats de l'enquête révèlent également que plus de la moitié des membres du personnel ignorent l'existence de documents administratifs sur

l'usage des langues dans leur organisation; parmi ceux qui la connaissent, plus de la moitié y font rarement ou jamais référence.

Il existe par conséquent un besoin important de formation et d'information sur la politique linguistique gouvernementale tout autant que sur la politique de chaque ministère ou organisme, sur les documents administratifs disponibles ainsi que sur les mesures favorisant l'application de ces politiques. Il s'agit là, vraisemblablement, de l'explication d'une partie des lacunes révélées par le portrait des pratiques linguistiques de l'Administration. Il est à cet égard intéressant de souligner que près de 70 % des membres du personnel ayant des interactions avec des usagers souhaitent améliorer leurs connaissances et veulent que leur organisation favorise la transmission d'informations sur les mesures encadrant ces interactions.

Dans le même ordre d'idées, une meilleure information sur les mesures prises par les ministères et les organismes pour favoriser les communications en français avec les personnes immigrantes pourrait permettre de réduire le nombre d'échanges qui se font avec elles dans une autre langue.

L'article 5 de la politique linguistique gouvernementale précise par ailleurs que lors de l'adoption de leur propre politique linguistique, les ministères et organismes doivent veiller à l'harmoniser avec leur mission et leurs caractéristiques propres. Son second alinéa souligne que :

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 immigreront au Québec [...] (p. 3).

Sur l'ensemble des 80 politiques linguistiques à l'étude dans le présent rapport, 6 contiennent des mesures concernant l'offre de services destinés aux communautés anglophones. Il faut toutefois rappeler qu'un nombre important de ces politiques traitent de l'usage d'une autre langue dans leur prestation de services. Des mesures concernant les personnes issues de l'immigration ont pour leur part été relevées dans 6 de ces 80 politiques. À cet égard, les communications avec ces personnes sont aussi régies par les dispositions plus générales et qui touchent les communications avec une personne ne pouvant s'exprimer en français. Enfin, des mesures précises visant à encadrer la langue des communications avec les communautés autochtones ont été relevées dans 33 de ces politiques. Elles concernent notamment les ententes conclues avec ces communautés ainsi que la traduction de textes ou de documents.

Il pourrait être utile de demander aux ministères et aux organismes, dans la perspective qu'ils adoptent une politique linguistique institutionnelle ou qu'ils procèdent à sa révision, de voir de quelles manières ils pourraient alors, le cas

échéant, baliser davantage leurs interactions avec ces trois communautés en tenant compte au même moment des principes et des dispositions de la Charte de la langue française et, partant, de leur mission et de leurs caractéristiques propres.

Enfin, il y a lieu de mettre à jour la politique linguistique gouvernementale et, dans la même foulée, les politiques linguistiques institutionnelles pour qu'elles prennent en compte l'utilisation généralisée et croissante des médias sociaux dans les activités de communication des ministères et organismes ainsi que dans leur offre de services, tout comme le recours tout aussi généralisé aux sites Web par les citoyens et les entreprises qui veulent obtenir de l'information sur les activités et les services gouvernementaux. Les membres du personnel doivent pouvoir s'appuyer sur des directives précises qui encadrent leurs pratiques linguistiques sur ces supports technologiques à l'information et à la communication.

Ainsi, il y a certes présence de l'anglais ou usage de la langue anglaise dans certaines pratiques linguistiques des ministères et organismes, mais, dans la plupart des situations, sauf les cas d'espèce qui viennent d'être soulignés, ce recours se fait en conformité avec les dispositions de la Charte de même qu'avec les prescriptions de la politique linguistique gouvernementale et les balises circonscrites par son guide d'application.

L'exercice de révision de cette politique se révèle maintenant un passage obligé, plus de huit ans après l'adoption de sa dernière version. Dans cette perspective, les politiques linguistiques institutionnelles, telles qu'analysées dans le chapitre 2, et les documents administratifs sur l'usage des langues, tels qu'examinés dans le chapitre 3, permettront pour leur part d'orienter et de guider cette réflexion, tout autant en ce qu'ils recèlent de bonnes pratiques qu'en ce qu'ils démontrent de limites. Les pratiques liées aux services téléphoniques et aux sites Web, décrites dans les chapitres 4 et 5, tout comme celles en situation de travail, relevées dans le chapitre 6, inspireront tout autant cette refonte.

Tout cet appareillage de politiques et de mesures sur l'usage des langues ne saurait enfin assurer son efficacité et, partant, atteindre ses buts s'il n'est pas associé à un mécanisme renforcé d'évaluation et de contrôle, dont les paramètres restent à définir.

L'exemplarité de l'État en matière d'usage du français comme langue de l'Administration, du travail et des communications doit être pleinement assurée, et les outils ainsi que les mécanismes permettant de la maintenir, de la soutenir et de la renforcer doivent être revus. Il y va ainsi du rôle qui, comme le rappelle le chapitre 1, est confié à l'administration publique au regard du dossier linguistique.

Le Conseil tient enfin à remercier sincèrement les dirigeants ainsi que les membres du personnel de tous les ministères et organismes qui, de différentes façons et par divers types d'apports, ont contribué à la réalisation de ce portrait des pratiques linguistiques. Enfin, des remerciements particuliers sont formulés à l'Institut de la statistique du Québec avec qui l'entente de collaboration s'est révélée fructueuse.

ANNEXE
MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS DU GOUVERNEMENT
DU QUÉBEC RETENUS SELON L'UN OU L'AUTRE DES
CINQ VOLETS DE L'ÉTUDE

Noms	POL ^(a)	DOC ^(b)	TEL ^(c)	WEB ^(d)	ENQ ^(e)
Agence du revenu du Québec		X	X	X	X
Autorité des marchés financiers	X	X	X	X	X
Bibliothèque et Archives nationales du Québec	X	X	X	X	
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement		X	X	X	
Bureau des enquêtes indépendantes			X	X	
Bureau du coroner				X	
Caisse de dépôt et placement du Québec	X	X	X	X	
Capital Financière agricole				X	
Centre de gestion de l'équipement roulant				X	
Centre de la francophonie des Amériques			X	X	
Centre de recherche industrielle du Québec			X	X	
Centre de services partagés du Québec	X		X	X	
Comité consultatif sur l'accessibilité financière aux études				X	
Comité d'examen des répercussions sur l'environnement et le milieu social				X	
Comité de déontologie policière	X	X	X	X	
Comité Entraide – secteurs public et parapublic			X	X	
Commissaire à la déontologie policière	X		X	X	
Commissaire à la lutte contre la corruption		X	X	X	
Commissaire à la santé et au bien-être				X	
Commissaire au lobbying du Québec				X	
Commission consultative de l'enseignement privé				X	
Commission d'accès à l'information		X	X	X	
Commission de la capitale nationale du Québec	X		X	X	
Commission de la construction du Québec	X	X	X	X	
Commission de la fonction publique	X		X	X	
Commission de la représentation électorale du Québec				X	
Commission de l'éthique en science et en technologie			X	X	
Commission de protection du territoire agricole du Québec	X	X	X	X	

- (a) Chapitre 2 – Les politiques linguistiques des ministères et organismes
(b) Chapitre 3 – Les documents administratifs portant sur l'usage des langues
(c) Chapitre 4 – La langue dans les services téléphoniques
(d) Chapitre 5 – La langue dans les sites Web
(e) Chapitre 6 – Une enquête par sondage sur la langue de service

Noms	POL	DOC	TEL	WEB	ENQ
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	X	X	X	X	X
Commission des partenaires du marché du travail	X	X	X	X	
Commission des services juridiques	X		X	X	
Commission des transports du Québec	X	X	X	X	
Commission d'évaluation de l'enseignement collégial	X		X	X	
Commission municipale du Québec			X	X	
Commission québécoise des libérations conditionnelles	X	X	X	X	
Conseil Cris-Québec sur la foresterie		X	X	X	
Conseil de gestion de l'assurance parentale	X		X	X	
Conseil de gestion du Fonds vert			X	X	
Conseil de la justice administrative				X	
Conseil des arts et des lettres du Québec	X	X	X	X	
Conseil du patrimoine culturel du Québec	X		X	X	
Conseil du statut de la femme	X		X	X	
Conseil supérieur de la langue française	X	X	X	X	
Conseil supérieur de l'éducation			X	X	
Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec	X	X	X	X	
Corporation d'urgences-santé			X	X	
Directeur des poursuites criminelles et pénales	X	X	X	X	
Directeur général des élections du Québec				X	
École nationale de police du Québec	X		X	X	
École nationale des pompiers du Québec	X		X	X	
Financement-Québec				X	
Fondation de la faune du Québec	X		X	X	
Fonds d'aide aux actions collectives			X	X	
Fonds de recherche du Québec – Nature et technologies		X	X	X	
Fonds de recherche du Québec - Santé			X	X	
Fonds de recherche du Québec - Société et culture			X	X	
Héma-Québec	X	X	X	X	
Hydro-Québec	X	X	X	X	X
Institut de la statistique du Québec		X	X	X	
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	X		X	X	
Institut national de santé publique du Québec	X	X	X	X	
Institut national des mines	X		X	X	
Institut national d'excellence en santé et en services sociaux	X		X	X	
Investissement Québec			X	X	
La Financière agricole du Québec			X	X	
Le Curateur public du Québec	X		X	X	

Noms	POL	DOC	TEL	WEB	ENQ
Ministère de la Culture et des Communications	X	X	X	X	
Ministère de la Famille	X		X	X	
Ministère de la Justice			X	X	X
Ministère de la Santé et des Services sociaux	X		X	X	X
Ministère de la Sécurité publique	X	X	X	X	
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	X		X	X	X
Ministère de l'Économie et de l'Innovation	X	X	X	X	
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur	X	X	X	X	X
Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles	X	X	X	X	
Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques	X		X	X	X
Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	X		X	X	X
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	X	X	X	X	X
Ministère des Finances	X	X	X	X	
Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs	X	X	X	X	
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie			X	X	
Ministère des Transports	X		X	X	X
Ministère du Conseil exécutif				X	
Ministère du Tourisme	X	X	X	X	
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	X	X	X	X	X
Musée d'art contemporain de Montréal	X		X	X	
Musée de la Civilisation			X	X	
Musée national des beaux-arts du Québec		X	X	X	
Office de la protection du consommateur	X	X	X	X	X
Office des personnes handicapées du Québec	X	X	X	X	
Office des professions du Québec	X		X	X	
Office franco-québécois pour la jeunesse				X	
Office Québec-Monde pour la jeunesse			X	X	
Office québécois de la langue française	X	X	X	X	
Régie de l'assurance maladie du Québec	X	X	X	X	X
Régie de l'énergie	X		X	X	
Régie des alcools, des courses et des jeux	X		X	X	
Régie des installations olympiques	X		X	X	
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	X	X	X	X	
Régie du bâtiment du Québec	X	X	X	X	X
Régie du logement	X	X	X	X	X
Retraite Québec	X	X	X	X	X

Noms	POL	DOC	TEL	WEB	ENQ
Secrétariat à la condition féminine				X	
Secrétariat du Conseil du trésor	X		X	X	
Société de développement de la Baie-James	X		X	X	
Société de développement des entreprises culturelles	X		X	X	
Société de financement des infrastructures locales du Québec				X	
Société de la Place des Arts de Montréal			X	X	
Société de l'assurance automobile du Québec	X	X	X	X	X
Société de télédiffusion du Québec	X		X	X	
Société des alcools du Québec	X		X	X	
Société des casinos du Québec			X	X	
Société des établissements de plein air du Québec	X	X	X	X	
Société des loteries du Québec			X	X	
Société des traversiers du Québec	X	X	X	X	
Société d'habitation du Québec	X	X	X	X	
Société du Centre des congrès de Québec	X	X	X	X	
Société du Grand Théâtre de Québec	X		X	X	
Société du Palais des congrès de Montréal		X	X	X	
Société du Parc industriel et portuaire de Bécancour		X	X	X	
Société du Plan Nord			X	X	
Société québécoise de récupération et de recyclage			X	X	
Société québécoise des infrastructures	X		X	X	
Société québécoise d'information juridique	X	X	X	X	
Société québécoise du cannabis				X	
Sûreté du Québec	X		X	X	
Transition énergétique Québec	X		X	X	
Tribunal administratif des marchés financiers	X		X	X	
Tribunal administratif du Québec	X	X	X	X	
Tribunal administratif du travail	X		X	X	
Vérificateur général du Québec				X	
Total des ministères et organismes par volet	80	52	113	131	19

BIBLIOGRAPHIE

- BÉLAND, Paul (2014). L'usage des langues au travail dans le secteur public au Québec en 2011. Un portrait statistique, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf324/f324.pdf>.
- BELLEAU, Luc (2019). Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018. Méthodologie de l'enquête, Québec, Institut de la statistique du Québec.
- BÉRUBÉ, Julie (2017a). Addenda sur Twitter. Écrire pour l'État à l'ère du Web 2.0 : l'exemplarité de l'administration publique québécoise en matière d'emploi et de qualité de la langue française dans les médias sociaux, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf340/f340.pdf>.
- BÉRUBÉ, Julie (2017b). Écrire pour l'État à l'ère du Web 2.0 : l'exemplarité de l'administration publique québécoise en matière d'emploi et de qualité de la langue française dans les médias sociaux, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf339/f339.pdf>.
- COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA SITUATION DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996). *Le français, langue commune. Enjeu de la société québécoise*, Québec, Conseil de la langue française,
[En ligne], http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcpplus_pi4%5Bfile%5D=publications/pubk103/k103.html.
- CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1983). Avis du Conseil de la langue française au ministre responsable de la Charte de la langue française sur la Loi 101 et l'avenir de la langue française au Québec, Québec, le Conseil,
[En ligne], http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/publication-html/?tx_iggcpplus_pi4%5Bfile%5D=publications/avis101/table.htm.
- CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996). *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique* [Mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40], Québec, le Conseil,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf151/f151.pdf>.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2005). *Le français, langue normale et habituelle du travail* [Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française], Québec, le Conseil,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis201/a201.pdf>.

- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2013a). *Redynamiser la politique linguistique du Québec* [Avis à la ministre responsable de la Charte de la langue française], Québec, le Conseil,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis206/a206.pdf>.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2013b). *Redynamiser la politique linguistique du Québec* [Faits saillants], Québec, le Conseil,
[En ligne], http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/avis206/a206_FaitsSaillants.pdf.
- CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (2017, 21 janvier). *L'État et son usage de la langue dans les médias sociaux*. Repéré au <http://www.cslf.gouv.qc.ca/bibliotheque-virtuelle/communiques-de-presse/communiquer-de-presse/article/letat-et-son-usage-de-la-langue-dans-les-medias-sociaux>.
- GAGNON, Charles (2016). *Des entreprises de haute technologie de la région de Québec et leur réalité linguistique : une étude exploratoire*, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf333/f333.pdf>.
- HOULE, René, Jean-Pierre CORBEIL et Mathieu CHARRON (2012). *Les langues de travail au Québec en 2006*, Montréal, Office québécois de la langue française,
[En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/etudes2012/20121126_langue_travail_QC2006.pdf.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018, Québec, l'Institut. [À paraître en 2019].
- LAPIERRE VINCENT, Nicole (2005). *Le français, langue normale et habituelle du travail dans une économie ouverte*, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf213/f213.pdf>.
- LAURIN, Camille (1977). Mémoire au Conseil des ministres sur l'application de la Charte de la langue française dans l'administration publique québécoise, Québec, l'Auteur, 28 septembre, 19 octobre.
- LAVOIE, AMÉLIE (2019). Enquête sur les pratiques linguistiques des ministères et organismes publics du gouvernement du Québec 2018. Portrait statistique pour le Québec et ses régions administratives, Québec, Institut de la statistique du Québec.
- OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE (2011). *L'État québécois en perspective : les organismes gouvernementaux*, Québec, École nationale d'administration publique,
[En ligne], http://cerberus.enap.ca/Observatoire/docs/Etat_quebecois/a-organismes.pdf.

- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2012). *Application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Montréal, l'Office.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2016). *Analyse de la situation linguistique*, Montréal, l'Office,
[En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/formulaires/analyse-linguistique.docx.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2018). *Capsule 9. Textes et documents, correspondance et communications*
[En ligne], https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/admin_publ/capsules-mandataires/201806_capsule9.html.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2019). *Rapport sur l'évolution de la situation linguistique au Québec. Avril 2019*, Montréal, l'Office,
[En ligne], <https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/sociolinguistique/2019/rapport-evolution-situation-linguistique.pdf>.
- PAGÉ, Michel, et Charles-Étienne OLIVIER (2012). *Importance et priorité du français pour la population québécoise : une étude exploratoire*, Québec, Conseil supérieur de la langue française,
[En ligne], <http://www.cslf.gouv.qc.ca/publications/pubf317/pubf317.pdf>.
- QUÉBEC (1977). *La politique québécoise de la langue française*, Québec, Éditeur officiel du Québec,
[En ligne], http://classiques.uqac.ca/contemporains/Quebec_gouvernement_du/politique_qc_langue_francaise/livre_blanc_loi_101.pdf.
- QUÉBEC (1996). *Le français, langue commune : Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Québec, Éditeur officiel du Québec.
- QUÉBEC (2011). *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, Québec, Éditeur officiel du Québec,
[En ligne], <https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/politique-gouvernementale-langue-francaise.pdf>.
- QUÉBEC (2019). *Charte de la langue française : RLRQ, chapitre C-11, à jour au 1^{er} juin 2019*, [Québec], Éditeur officiel du Québec,
[En ligne], <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-11>.
- SECRÉTARIAT À LA COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE (2016). *Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales. Réinventer les relations entre l'État et le citoyen*, Québec, le Secrétariat,
[En ligne], <http://communications.qc.ca/realiser/documents/strat%C3%A9gie-des-communications-num%C3%A9riques-et-du-web.pdf>.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. (2019). *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, Québec, le Secrétariat,
[En ligne], <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/secretariat-du-conseil-du-tresor/publications-adm/strategie/StrategieTNG.pdf?1559512998>.

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (2019). *Principales entités du champ de compétence du Vérificateur général du Québec – Organismes visés par les articles 3 et 4 de la Loi sur le vérificateur général*
[En ligne], http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_organisation/fr_Fichiers/fr_Principales_Entit%C3%A9s.pdf.

800, place D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 643-2740
Télécopieur : 418 644-7654
Courriel : cslf@cslf.gouv.qc.ca

cslf.gouv.qc.ca

**Conseil supérieur
de la langue
française**

Québec

