

Régie des alcools, des courses et des jeux

# Politique linguistique



2018

# TABLE DES MATIÈRES

<b>RAPPEL DE LA MISSION DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX</b> .....	4
<b>PRÉAMBULE</b> .....	4
<b>ORGANISATION</b> .....	5
COMITÉ CHARGÉ DE LA MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX .....	5
MANDATAIRE CHARGÉE DE L'APPLICATION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE .....	5
<b>CADRE JURIDIQUE ET PORTÉE</b> .....	6
<b>PLAN</b> .....	6
<b>CHAPITRE 1</b> .....	7
<b>1. LA LANGUE DE LA LÉGISLATION DÉLÉGUÉE</b> .....	7
1.1 PRINCIPE GÉNÉRAL .....	7
1.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	7
1.2.1 RÈGLEMENTS ET AUTRES ACTES DE NATURE SIMILAIRE .....	7
<b>CHAPITRE 2</b> .....	8
<b>2. LA LANGUE DES COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES, DES TEXTES ET DES DOCUMENTS</b> ..	8
2.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	8
2.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	8
2.2.1 AVIS D'AUDIENCE TRANSMIS AUX TITULAIRES ET DEMANDEURS .....	9
2.2.2 AUDIENCES.....	9
2.2.3 DÉCISIONS FAISANT SUITE À UNE AUDIENCE.....	9
2.2.4 SÉANCES PLÉNIÈRES.....	9
2.2.5 DÉSIGNATION OFFICIELLE .....	9
2.2.6 AFFICHAGE .....	10
2.2.7 UTILISATION DE PICTOGRAMMES .....	10
2.2.8 PERSONNES MORALES, SOCIÉTÉS ET ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC .....	10
2.2.9 PERSONNES MORALES, SOCIÉTÉS ET ENTREPRISES ÉTABLIES À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	10
2.2.10 GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRES ET ORGANISMES.....	10
2.2.11 GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET GOUVERNEMENTS DES AUTRES PROVINCES .....	11
2.2.12 GOUVERNEMENTS ÉTRANGERS ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES.....	11
2.2.13 COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES .....	11
2.2.14 PERMIS, LICENCES, AUTORISATIONS ET AUTRES DOCUMENTS DE MÊME NATURE .....	12
2.2.15 COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES .....	12
2.2.16 COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES MÉDIAS .....	12
2.2.17 ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS .....	12
2.2.18 AVIS PUBLIÉS DANS LES JOURNAUX ET MESSAGES PUBLICITAIRES ÉCRITS .....	13
2.2.19 MESSAGES PUBLICITAIRES AUDIOVISUELS .....	13
2.2.20 NOMS D'ENTREPRISES.....	13
2.2.21 FACTURES .....	13
2.2.22 BROCHURES, FORMULAIRES ET AUTRES PUBLICATIONS .....	13
2.2.23 DÉPÔT DE DOCUMENTS À LA RÉGIE.....	13
2.2.24 COMMUNICATIONS NON PERSONNALISÉES .....	14
2.2.25 SITE INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX .....	14
2.2.26 COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	14

---

<b>CHAPITRE 3</b> .....	<b>15</b>
<b>3. LA LANGUE DES SERVICES AU PUBLIC</b> .....	<b>15</b>
3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	15
3.1.1 COMMUNICATIONS ÉCRITES .....	15
3.1.2 COMMUNICATIONS VERBALES .....	16
3.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	16
3.2.1 PREMIER CONTACT .....	16
3.2.2 COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE .....	16
3.2.3 RÉPONSE À UNE PERSONNE PHYSIQUE .....	17
3.2.4 BOÎTES VOCALES .....	17
3.2.5 RÉUNIONS AVEC LES INTERLOCUTEURS ÉTABLIS AU QUÉBEC OU À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	17
3.2.6 CONFÉRENCES ET ALLOCUTIONS .....	17
3.2.7 CONGRÈS, EXPOSITIONS OU AUTRES MANIFESTATIONS PUBLIQUES .....	18
<b>CHAPITRE 4</b> .....	<b>19</b>
<b>4. LA LANGUE DE TRAVAIL</b> .....	<b>19</b>
4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	19
4.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	19
4.2.1 CONNAISSANCE APPROPRIÉE DU FRANÇAIS .....	19
4.2.2 EXAMEN DE FRANÇAIS .....	19
4.2.3 PERFECTIONNEMENT .....	20
4.2.4 CONNAISSANCE DE LANGUES AUTRES QUE LE FRANÇAIS .....	20
<b>CHAPITRE 5</b> .....	<b>21</b>
<b>5. LA LANGUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION</b> .....	<b>21</b>
5.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	21
5.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	21
5.2.1 OUTILS INFORMATIQUES .....	21
5.2.2 DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES .....	21
<b>CHAPITRE 6</b> .....	<b>23</b>
<b>6. LA CLARTÉ, LA SIMPLICITÉ ET LA CORRECTION DE LA LANGUE ADMINISTRATIVE</b> .....	<b>23</b>
6.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	23
6.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	23
6.2.1 RÉVISION LINGUISTIQUE .....	23
6.2.2 SERVICES LINGUISTIQUES .....	24
<b>CHAPITRE 7</b> .....	<b>25</b>
<b>7. LA POLITIQUE D'ACHAT ET LES MESURES CONNEXES</b> .....	<b>25</b>
7.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	25
7.2 RÈGLES PARTICULIÈRES .....	25
7.2.1 CONTRATS .....	25
7.2.2 CONTRATS AVEC UNE ENTREPRISE DONT LE SIÈGE SOCIAL EST À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	26
7.2.3 LISTE DES ENTREPRISES NON CONFORMES .....	26
7.2.4 RAPPORTS FOURNIS À LA RÉGIE .....	26
7.2.5 BIENS LIVRÉS ET SERVICES RENDUS .....	26
<b>CHAPITRE 8</b> .....	<b>28</b>
<b>8. MODALITÉS DE SUIVI ET D'ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	<b>28</b>
8.1 RÉVISION DE LA POLITIQUE .....	28
8.2 REDDITION DE COMPTES .....	28
8.3 ENTRÉE EN VIGUEUR .....	28

---

## **RAPPEL DE LA MISSION DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX**

Contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique; guider la clientèle et l'informer de ses droits et de ses obligations dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux; encadrer et surveiller les activités de ces secteurs pour qu'elles s'y déroulent de façon sécuritaire, honnête et juste; délivrer les permis, les licences et les autorisations appropriés; émettre des sanctions ou des avis aux titulaires ayant des comportements non conformes à l'égard de leurs obligations.

### **PRÉAMBULE**

Par la présente politique linguistique, la Régie témoigne de l'importance qu'elle accorde à la promotion du français et du rôle exemplaire et moteur qu'elle exerce dans l'application de la Charte de la langue française.

La Régie inscrit le français au cœur de ses préoccupations afin de renforcer le statut de la langue officielle du Québec, d'en améliorer la qualité et, finalement, de contribuer à en répandre l'usage comme langue commune des Québécois.

La Régie favorise l'unilinguisme français afin de refléter le fait que le français est à la fois la langue officielle ainsi que la langue normalement et habituellement utilisée dans les activités qui relèvent de sa compétence.

La Régie tient également à jouer un rôle actif dans la promotion de la langue française en adoptant des principes et des pratiques conformes à l'esprit de la Charte de la langue française, tout en prenant les moyens qu'elle juge nécessaires, dans tous les volets de sa mission, pour assurer le rayonnement de son savoir-faire de même que pour faciliter les échanges avec ses divers partenaires.

C'est dans ce contexte que la Régie met l'accent sur la qualité du français dans toutes ses communications. Elle veille notamment à utiliser les termes et les expressions normalisés par l'Office québécois de la langue française. De plus, elle s'assure que l'ensemble des unités administratives respectent les règles et les usages actuels liés à l'utilisation de la langue française, tant en matière d'achat de biens que de gestion de contrats. En ce qui concerne les technologies de l'information utilisées pour l'administration des programmes de la Régie et pour les communications avec les citoyens, la Régie doit viser l'utilisation du français intégral. Quant à la gestion des ressources humaines, la Régie favorise une orientation de développement qui prend en compte l'amélioration de la connaissance de la langue française chez le personnel ainsi que l'adoption de lignes directrices strictes en matière de recrutement.

Finalement, la Régie entend, dans l'application de sa politique, porter un intérêt particulier aux demandes des personnes d'expression anglaise et respecter les droits linguistiques des membres des communautés autochtones.

## **ORGANISATION**

### **Comité chargé de la mise en œuvre de la politique linguistique de la Régie des alcools, des courses et des jeux**

Aux fins de l'application de la politique linguistique, un comité permanent est créé et relève de la présidente. Il a pour mandat de diffuser la politique, de veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée et fait les recommandations appropriées en ce sens à la présidente. Il participe aussi à la diffusion et à la promotion de la terminologie française au travail.

Ce comité est formé de personnes représentant :

- le Bureau de la présidente et des affaires juridiques;
- le Secrétariat de la Régie des alcools, des courses et des jeux;
- la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle.

Ce comité est coordonné par la mandataire de l'application de la Charte de la langue française qui fait rapport à la présidente des nouvelles orientations du comité. La mandataire est désignée par la présidente de la Régie.

### **Mandataire chargée de l'application de la Charte de la langue française**

La présidente est responsable de l'application de la Charte de la langue française au sein de la Régie. Quant à la mandataire, elle a la responsabilité de veiller à l'application de la Charte, de ses règlements et des politiques gouvernementales à incidence linguistique. Elle veille également à ce que la Régie accorde une attention constante à l'emploi et à la qualité de la langue française dans ses activités et à ce qu'elle se dote des outils utiles à la promotion d'un français de qualité.

## **CADRE JURIDIQUE ET PORTÉE**

La présente politique comporte différentes règles qui ont valeur de directive interne et qui doivent être suivies par les membres et le personnel de la Régie. Le contenu de cette politique s'inspire des principes et des dispositions de la Charte de la langue française, mais ne constitue pas une interprétation juridique de celle-ci.

La politique s'appuie donc sur la Charte mais également sur les politiques suivantes :

- Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, modifiée et adoptée par le Conseil des ministres en mars 2011;
- Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications;
- Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics.

La politique s'applique à tout le personnel de la Régie et aux régisseurs.

## **PLAN**

La politique comporte huit chapitres qui portent sur les aspects suivants :

- la langue de la législation déléguée;
- la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents;
- la langue des services au public;
- la langue de travail;
- la langue des technologies de l'information;
- la clarté, la simplicité et la correction de la langue administrative;
- la politique d'achat et les mesures connexes;
- les modalités de suivi et d'entrée en vigueur.

## **CHAPITRE 1**

### **1. La langue de la législation déléguée**

Il importe de déterminer ou de définir la langue qui doit être utilisée lorsque la Régie prend ou adopte des règlements ou autres actes de nature similaire devant être soumis ou non à l'approbation du gouvernement.

#### **1.1 Principe général**

Le français est la langue de la législation et de la justice au Québec, sous réserve de certaines exceptions concernant les règlements et les autres actes de nature similaire auxquels s'applique l'article 133 de la Loi constitutionnelle de 1867.

#### **1.2 Règles particulières**

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent les règlements et autres actes de nature similaire.

##### **1.2.1 Règlements et autres actes de nature similaire**

Les règlements et les règles de la Régie, à l'exception d'un règlement pris en vertu de l'article 37.2 de la Loi sur la Société des alcools du Québec ainsi que des règles prises en vertu de l'article 103 de la Loi sur les courses (sauf celles adoptées en vertu du paragraphe 20.1<sup>o</sup> de cet article), sont pris, adoptés ou délivrés, imprimés et publiés en français et en anglais et les deux versions ont la même valeur juridique.

Toutefois, s'il existe une version anglaise d'un règlement pris en vertu de l'article 37.2 de la Loi sur la Société des alcools du Québec ou des règles prises en vertu de l'article 103 de la Loi sur les courses (sauf celles adoptées en vertu du paragraphe 20.1<sup>o</sup> de cet article), le texte français, en cas de divergence, prévaut.

---

## CHAPITRE 2

### 2. La langue des communications institutionnelles, des textes et des documents

L'usage d'une autre langue que le français est parfois nécessaire dans les relations avec certains citoyens qui n'ont pas le français comme langue d'usage ou avec des interlocuteurs au Canada ou à l'étranger. Il importe donc d'indiquer dans quel contexte les communications institutionnelles peuvent être faites dans une autre langue que le français et dans quelles circonstances un texte ou un document peut être traduit et diffusé en anglais ou dans une autre langue.

#### 2.1 Principes généraux

De façon générale, seul le français est utilisé dans les communications institutionnelles, les textes et les documents de la Régie.

Exceptionnellement, l'anglais ou, sur autorisation de la présidente, une autre langue peut être utilisée dans certains cas particuliers.

De plus, toute personne peut employer le français ou l'anglais dans toutes les affaires de nature quasi judiciaire dont est saisie la Régie et dans tous les actes de procédure qui en découlent.

#### 2.2 Règles particulières

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent les avis d'audience transmis aux titulaires et demandeurs, les audiences, les décisions faisant suite à une audience, les séances plénières, la désignation officielle, l'affichage et l'utilisation de pictogrammes. Elles visent aussi les communications avec les personnes morales, sociétés et entreprises établies au Québec, le gouvernement, les ministères et autres organismes de l'Administration, le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux ou étrangers, les organismes internationaux et les communautés autochtones. Elles portent également sur les permis, licences, autorisations et autres documents de même nature : les communications scientifiques, les communications avec la presse écrite et électronique, les messages publicitaires écrits et audiovisuels, les dénominations sociales de la clientèle, les factures, les brochures et formulaires, le dépôt de documents, les communications non personnalisées, le site Internet, les communications électroniques et la présentation de la version traduite d'un document.

### **2.2.1 Avis d'audience transmis aux titulaires et demandeurs**

L'ensemble des avis relatifs aux audiences que la Régie transmet à ses titulaires de permis ou de licences, ou à des opposants, des plaignants et des demandeurs dont l'adresse du domicile ou du siège social est située au Québec, sont rédigés en français. Sur demande d'une personne physique, ils peuvent être traduits en langue anglaise.

### **2.2.2 Audiences**

Les parties qui participent aux audiences peuvent s'exprimer en français ou en anglais. Si l'une des parties ne peut témoigner ou suivre le déroulement de l'audience parce qu'elle ne comprend pas ou ne parle pas la langue employée, elle a le droit d'être assistée d'un interprète. La Régie n'assure toutefois pas le coût des services d'interprétation, sauf pour les personnes atteintes de surdité.

### **2.2.3 Décisions faisant suite à une audience**

Toutes les décisions faisant suite à une audience sont rédigées en français. Sur demande expresse d'une des parties, une décision peut être traduite en anglais. Il incombe alors à la Régie d'assumer les frais de traduction.

### **2.2.4 Séances plénières**

Les avis de convocation, les ordres du jour et les procès-verbaux des séances plénières de la Régie sont rédigés en français.

### **2.2.5 Désignation officielle**

La Régie et ses unités administratives sont toujours et exclusivement désignées en français même dans les textes écrits dans une autre langue. Cependant, les titres de fonction peuvent être traduits. La Régie s'assure en tout temps que ces désignations ne renferment pas d'anglicismes ou de formes impropres, entre autres, dans l'organigramme.

Les cartes professionnelles sont en français.

### **2.2.6 Affichage**

Tous les panneaux de signalisation et d'affichage qui servent à désigner la Régie et ses unités administratives sont exclusivement rédigés en français.

### **2.2.7 Utilisation de pictogrammes**

Si le message vise la santé ou la sécurité publique, un pictogramme peut remplacer ou accompagner le texte français. Lorsqu'aucun pictogramme ne permet d'exprimer visuellement le message véhiculé par le texte français, ce dernier peut alors être traduit ou résumé dans une autre langue, pourvu que le texte français soit présenté de façon nettement prédominante.

### **2.2.8 Personnes morales, sociétés et entreprises établies au Québec**

Les communications écrites adressées à des personnes morales, sociétés ou entreprises établies au Québec sont rédigées en français seulement.

### **2.2.9 Personnes morales, sociétés et entreprises établies à l'extérieur du Québec**

Les communications écrites adressées à des personnes morales, sociétés ou entreprises qui ne sont pas établies au Québec et qui n'ont pas le français comme langue officielle peuvent être accompagnées d'une version présentée dans une autre langue 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.

### **2.2.10 Gouvernement du Québec, ministères et organismes**

Les communications écrites adressées à des ministères ou des organismes de l'Administration, y compris ceux reconnus en vertu de l'article 29.1 de la Charte, s'effectuent toujours en français.

### **2.2.11 Gouvernement fédéral et gouvernements des autres provinces**

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

### **2.2.12 Gouvernements étrangers et organisations internationales**

Les communications écrites avec un gouvernement étranger ou avec une organisation internationale qui n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail sont toujours rédigées en français. Elles peuvent être accompagnées d'une traduction sur papier sans en-tête ni signature avec la mention « Traduction » dans la langue visée.

Les ententes peuvent être à la fois en français et dans une autre langue, les diverses versions faisant foi.

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

### **2.2.13 Communautés autochtones**

Dans ses communications adressées à une communauté autochtone, la Régie voit à utiliser le français. Toutefois, lorsque le français n'est ni la langue d'usage ni la langue seconde de cette communauté, une version dans la langue autochtone peut être jointe, sur papier sans en-tête et sans signature avec la mention « Traduction ». Une tierce langue peut être offerte, si le destinataire en a fait la demande expresse.

Les contrats et ententes conclus avec une communauté autochtone sont en français. Le cas échéant, ils peuvent être à la fois en français et dans la langue autochtone. Les deux versions faisant foi. S'il y a nécessité de recourir à une langue tierce à la demande de la communauté autochtone, le caractère officiel du français doit être assuré. La version dans la langue autochtone ou la tierce langue doit alors être présentée sur papier avec en-tête, signée, et porter la mention « Traduction ».

#### **2.2.14 Permis, licences, autorisations et autres documents de même nature**

Les permis, licences, autorisations et autres documents de même nature délivrés par la Régie sont rédigés en français seulement.

#### **2.2.15 Communications scientifiques**

Lorsque des membres ou du personnel de la Régie, dans l'exercice de leurs fonctions, adressent des communications à des revues scientifiques ou techniques, ils le font en français. Dans le cas d'une revue publiée à l'extérieur du Québec qui n'accepte pas de communications rédigées en français, la présidente peut autoriser la rédaction de la communication dans une autre langue, à condition que cette communication soit accompagnée d'un résumé substantiel en français. Si la communication est destinée à être utilisée ensuite par le personnel de la Régie, elle devrait alors exister en version française.

#### **2.2.16 Communications écrites avec les médias**

Les communiqués de presse sont rédigés uniquement en français lorsqu'ils s'adressent à des organes de presse québécois.

Dans le cas d'un média québécois qui diffuse dans une autre langue, il appartient aux journalistes qui couvrent le sujet de rédiger leur article dans la langue de diffusion de leurs médias.

#### **2.2.17 Entrevues avec les médias**

Les entrevues accordées aux médias se déroulent en français. Il revient au journaliste d'écrire son article dans la langue de diffusion de son média.

Les entrevues diffusées dans un média télévisuel ou radiophonique peuvent être données dans la langue de diffusion du média afin que le propos puisse être transmis directement en ondes.

**2.2.18 Avis publiés dans les journaux et messages publicitaires écrits**

Les avis, les communiqués et les messages publicitaires publiés dans les journaux sont rédigés en français. Ils peuvent également être publiés, simultanément ou approximativement à la même date, dans un journal diffusant dans une autre langue.

**2.2.19 Messages publicitaires audiovisuels**

Les messages publicitaires audiovisuels destinés à la presse électronique sont produits dans la langue de diffusion du média.

**2.2.20 Noms d'entreprises**

Seule la version française d'un nom d'entreprise figure dans les répertoires établis par la Régie et sur les permis, licences, autorisations et autres documents de même nature qu'elle délivre.

**2.2.21 Factures**

Les factures et tous les documents similaires préparés par la Régie sont rédigés en français seulement.

**2.2.22 Brochures, formulaires et autres publications**

Les brochures et les formulaires sont rédigés en français. Toutefois, à la demande d'une personne physique établie au Québec ou d'une personne physique ou morale établie à l'extérieur du Québec, une version en langue anglaise du document est expédiée, si celle-ci est disponible.

Dans le cas où la traduction d'un document est permise conformément à la politique linguistique de la Régie, 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.

**2.2.23 Dépôt de documents à la Régie**

La Régie requiert des personnes morales, des sociétés et des entreprises que soient rédigés en français les documents déposés auprès d'elle à des fins d'approbation ou faisant partie d'un dossier

établi en vue de l'obtention d'un permis, d'une licence ou une autre forme d'autorisation, ou pour respecter une obligation découlant d'une loi ou d'un règlement.

#### **2.2.24 Communications non personnalisées**

Les documents destinés à une diffusion massive par envoi non personnalisé ou par publipostage sont rédigés uniquement en français. Une personne physique peut, sur demande expresse, recevoir une version dans une autre langue, si celle-ci est disponible.

#### **2.2.25 Site Internet et médias sociaux**

Le site Internet de la Régie est en français. Dans le but d'accroître la présence du Québec sur les réseaux internationaux de communication, la Régie peut diffuser des textes traduits dans d'autres langues à condition de les rendre accessibles dans une section réservée à cette fin et identifiée comme telle. Cependant, cette version ne peut être considérée comme une transcription littérale.

Les publications de la Régie dans les médias sociaux tels Facebook et Twitter sont en français.

#### **2.2.26 Communications électroniques**

De façon générale, la Régie utilise exclusivement le français dans la rédaction et la publication de ses textes, documents et communications qui sont diffusés sur support électronique.

---

## CHAPITRE 3

### 3. La langue des services au public

Pour être en mesure de bien refléter le rôle de la Régie dans le cadre de l'application de la politique linguistique du Québec, les membres et le personnel de la Régie doivent disposer de lignes de conduite dans leurs rapports avec le public. Promotion du français et efficacité de la communication sont ici les deux facteurs à considérer dans les choix linguistiques quotidiens.

#### 3.1 Principes généraux

Dans leurs rapports avec le public, les membres et le personnel de la Régie doivent s'assurer de l'efficacité de la communication et du respect de la langue officielle du Québec.

##### 3.1.1 Communications écrites

Les communications adressées à des personnes physiques ou à des personnes morales et des entreprises établies au Québec sont rédigées exclusivement en français.

Elles peuvent être rédigées dans une autre langue lorsqu'elles constituent une réponse à une personne physique qui s'est adressée à la Régie dans cette langue.

Les communications écrites adressées à des personnes morales à l'extérieur du Québec peuvent être rédigées à la fois en français et dans une autre langue ou uniquement dans une autre langue, selon ce qui est le plus approprié. Dans le cas où une communication en français est accompagnée d'une traduction dans une autre langue, cette dernière est présentée sur papier sans en-tête, non signée et portant la mention « Traduction ».

Lorsqu'une communication écrite s'adresse à une personne morale ou une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec mais qui possède au Québec un établissement, une filiale ou une division, elle doit être rédigée en français seulement.

### **3.1.2 Communications verbales**

La première langue de contact avec le public, au téléphone ou en personne, doit toujours être le français.

Autant que faire se peut, le personnel de la Régie 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.

Dans ses activités, la Régie privilégie l'unilinguisme français afin de bien marquer le fait que le français est à la fois la langue officielle et la langue normale et habituelle de l'Administration.

## **3.2 Règles particulières**

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent le premier contact, les communications écrites avec une personne physique, la réponse à une personne physique, les boîtes vocales, les réunions avec les interlocuteurs établis au Québec ou à l'extérieur du Québec, les conférences et allocutions ainsi que les congrès, expositions et événements.

### **3.2.1 Premier contact**

Au téléphone ou en personne, la première langue de contact avec le public doit être le français.

Lorsqu'ils ont l'initiative de la communication avec un citoyen, les membres ou le personnel de la Régie s'adressent à ce citoyen en français.

Lorsqu'un citoyen s'adresse à un membre ou au personnel de la Régie dans une autre langue, ce dernier vérifie si ce citoyen parle ou comprend le français et, si la situation l'exige, il peut poursuivre la conversation dans une autre langue à la demande de l'interlocuteur.

### **3.2.2 Communications écrites avec une personne physique**

Quand un membre ou un employé de la Régie écrit à une personne physique au Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise toujours et uniquement le français.

### **3.2.3 Réponse à une personne physique**

Quand un membre ou un employé de la Régie répond, dans le cadre d'un processus administratif, à une lettre écrite par une personne physique dans une autre langue que le français, il peut répondre dans la langue de son correspondant, s'il maîtrise cette autre langue.

### **3.2.4 Boîtes vocales**

Les messages des boîtes vocales sont exclusivement en français.

Les messages d'un système interactif de réponse vocale sont en français, mais ils peuvent aussi être dans une autre langue à la condition qu'ils soient accessibles de façon distincte. Le message en français doit alors être énoncé au complet avant que ne soit donné l'accès au message dans une autre langue.

### **3.2.5 Réunions avec les interlocuteurs établis au Québec ou à l'extérieur du Québec**

Dans les réunions qu'il tient avec des représentants d'entreprises établies au Québec, le personnel de la Régie s'exprime en français. Il peut cependant s'exprimer dans une autre langue lorsque des intervenants de l'extérieur du Québec participent également à la réunion.

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

Le personnel de la Régie 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.

### **3.2.6 Conférences et allocutions**

Les conférences et allocutions prononcées par les membres ou le personnel de la Régie sont en français.

En outre, quand une conférence ou une allocution est destinée à des personnes morales ou des entreprises établies au Québec ou à des membres d'un ordre professionnel, le personnel de la Régie s'adresse à eux en français.

Il en est de même lors d'un congrès ou d'un colloque dont l'une des langues officielles est le français ou lorsqu'il y a un service de traduction simultanée.

Toutefois, si les circonstances le justifient et avec l'autorisation de la présidente, les conférences et allocutions peuvent être prononcées dans une autre langue à l'extérieur du Québec ou au Québec, en considérant la nature et la langue de la manifestation ainsi que la composition de l'auditoire.

### **3.2.7 Congrès, expositions ou autres manifestations publiques**

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

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

## CHAPITRE 4

### 4. La langue de travail

En tant qu'employeur, la Régie donne l'interprétation la plus généreuse au droit fondamental garanti par l'article 4 de la Charte de la langue française, soit celui de travailler en français.

#### 4.1 Principes généraux

La langue de travail est le français. Les membres ainsi que le personnel de la Régie doivent être informés des droits que prévoit la Charte à cet égard.

Les membres et le personnel de la Régie ont le devoir d'utiliser un français correct et conforme au bon usage dans leurs rapports avec leurs collègues et avec le public.

La Régie offre, particulièrement à ceux qui sont appelés à communiquer fréquemment par écrit, les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français.

#### 4.2 Règles particulières

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent la connaissance appropriée du français, l'examen de français, le perfectionnement et la connaissance des autres langues que le français.

##### 4.2.1 Connaissance appropriée du français

Tout candidat à une fonction ou à un poste doit posséder une connaissance du français appropriée à la tâche. Une connaissance adéquate du français est une condition d'embauche à la Régie.

##### 4.2.2 Examen de français

La Régie se réserve le droit d'imposer à un candidat, parallèlement au processus de sélection, un examen de français dont les résultats pourront, au besoin, justifier son inscription à des cours de perfectionnement.

#### **4.2.3 Perfectionnement**

Dans ses orientations de développement, la Régie offre aux membres et au personnel, plus particulièrement à ceux et à celles qui sont appelés à communiquer plus fréquemment par écrit et au personnel de secrétariat, les moyens de se perfectionner en français.

#### **4.2.4 Connaissance de langues autres que le français**

Il est interdit d'exiger d'un membre ou du personnel de la Régie, pour l'accès à un poste, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une langue autre que le français à moins qu'une telle connaissance soit essentielle pour exécuter les tâches reliées à ce poste.

---

## CHAPITRE 5

### 5. La langue des technologies de l'information

#### 5.1 Principes généraux

La Régie adhère à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications qui vise à généraliser l'utilisation intégrale du français :

- dans les communications échangées entre l'Administration et les citoyens ainsi que les entreprises;
- dans les postes de travail informatisés du personnel de l'Administration.

#### 5.2 Règles particulières

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent les outils informatiques, le développement des systèmes et la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

##### 5.2.1 Outils informatiques

La Régie met à la disposition de tous ses employés appelés à en faire usage des outils informatiques et bureautiques capables de traiter et de générer l'information en français.

Des outils informatiques d'aide à la rédaction (dictionnaires, conjugueurs et correcteurs) sont mis à la disposition des employés responsables de rédiger des documents en français, sous réserve des budgets disponibles.

##### 5.2.2 Développement des systèmes

La Régie a la volonté de développer ses systèmes informatiques en français, même quand les contraintes imposées par les développements de la technologie et la rareté des produits informatiques fonctionnant en français restreignent sa marge de manœuvre.

Chaque fois qu'il existe des outils de développement en français, la langue de développement des systèmes informatiques et bureautiques doit être le français. Le cas échéant, lorsque les versions françaises de produits en anglais déjà utilisés sont produites, les outils en anglais doivent être remplacés par des versions françaises de même niveau ou de niveau supérieur.

Lorsqu'il n'existe pas d'outils de développement en français, ceux qui sont utilisés doivent, dans la mesure du possible et sous réserve des budgets disponibles, au moins permettre de traiter et de générer l'information en français.

La langue des outils (matériels et logiciels) utilisés par les employés qui font usage de l'informatique pour exécuter leur travail doit être le français, chaque fois que ces outils existent en français. Les outils en anglais doivent être remplacés par des versions françaises de même niveau ou de niveau supérieur.

---

## CHAPITRE 6

### 6. La clarté, la simplicité et la correction de la langue administrative

La Régie a le devoir de mobiliser l'ensemble de ses ressources afin que les textes et documents qu'elle publie donnent l'exemple d'une langue administrative claire, simple et correcte.

#### 6.1 Principes généraux

La Régie fait la promotion de l'utilisation d'un français correct et conforme au bon usage dans la rédaction des textes et documents administratifs.

La responsabilité à l'égard de la promotion du français incombe aux membres et à tout le personnel de la Régie.

Tous les textes et documents officiels ou destinés à être publiés doivent être rédigés avec le souci d'un langage clair, simple et correct. De plus, ils doivent respecter les avis de normalisation terminologique de l'Office québécois de la langue française.

La Régie doit, selon les avis de la Commission de toponymie sur les noms des voies de communication et des lieux géographiques (article 128 de la Charte), utiliser les formes correctes, notamment dans l'adressage, dans les avis publics et dans le site Internet de la Régie.

#### 6.2 Règles particulières

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent la révision linguistique et les services linguistiques.

##### 6.2.1 Révision linguistique

Seront révisés par le secteur des communications, tous les documents soumis à l'Assemblée nationale ou à la population, ainsi que tous les documents d'importance destinés à l'ensemble des employés. Tout autre texte pourra être également soumis à la responsable des communications qui le traitera en fonction de son importance et de la disponibilité des ressources.

### **6.2.2 Services linguistiques**

Le secteur des communications veille à ce que tous les documents de la Régie qui sont soumis à son attention soient publiés dans un français de qualité. Elle offre aux membres et au personnel de la Régie l'assistance et les ressources nécessaires à la révision des textes diffusés par la Régie. Enfin, la présidente et les gestionnaires voient à ce que les membres et le personnel de la Régie disposent d'outils d'aide à la rédaction.

## CHAPITRE 7

### 7. La politique d'achat et les mesures connexes

#### 7.1 Principes généraux

La Régie respecte l'orientation fondamentale de la Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics qui concerne la promotion du français.

La Régie requiert des personnes morales et des entreprises que toutes les étapes du processus d'acquisition soient en français.

#### 7.2 Règles particulières

Les règles particulières prescrites par la Régie concernent les contrats, les contrats avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec, la liste des entreprises non conformes, les rapports fournis à la Régie, les biens livrés et les services rendus.

##### 7.2.1 Contrats

De façon générale, les contrats au nom de la Régie sont rédigés en français seulement, sauf si le contractant a son siège social ou son domicile à l'extérieur du Québec. Dans ce cas, il en est fait, sur demande, une version dans une autre langue. Les deux versions sont alors signées et ont la même valeur.

La Régie n'accorde aucun contrat à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte (entreprise de plus de 50 employés) lorsque cette entreprise :

- ne possède pas d'attestation d'inscription;
- n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique;
- n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office;

- figure sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation publiée sur le site Internet de l'Office.

Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence.

### **7.2.2 Contrats avec une entreprise dont le siège social est à l'extérieur du Québec**

Les contrats et appels d'offres faits au Québec sont en français seulement. Dans le cas d'un contrat conclu avec une entreprise qui a, au Québec, un établissement, une filiale ou une division, mais dont le siège social est à l'extérieur du Québec, le texte français peut être accompagné d'une version dans une autre langue, les deux versions faisant foi. Ils peuvent être rédigés soit en français, soit dans une autre langue, à la demande du contractant, lorsqu'ils sont conclus à l'extérieur du Québec.

### **7.2.3 Liste des entreprises non conformes**

La Régie s'assure qu'une entreprise ne figure pas sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation, établie et mise à jour par l'Office, avant de lui accorder un contrat, une subvention ou un avantage.

### **7.2.4 Rapports fournis à la Régie**

Tout rapport fourni à la Régie par un individu ou une personne morale dans le cadre d'un contrat, doit être rédigé en français. Cette exigence doit être prévue dans tous les contrats.

### **7.2.5 Biens livrés et services rendus**

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

Sans porter préjudice aux droits des membres et du personnel de la Régie de travailler en français, si ces outils de travail ou ce matériel ne sont pas disponibles en français au moment de leur acquisition, ou si

leur utilisation nécessite la connaissance d'une autre langue, le contrat d'achat doit comporter une clause stipulant que le fournisseur s'engage à remplacer la version non conforme par une version française dès que celle-ci devient disponible.

Lorsque le fournisseur ne s'est pas conformé aux exigences linguistiques prescrites par la commande, la Régie utilise le formulaire de déclaration de non-conformité prescrit par le Conseil du trésor.

## CHAPITRE 8

### 8. Modalités de suivi et d'entrée en vigueur

#### 8.1 Révision de la politique

La présente politique remplace celle qui est entrée en vigueur le 3 juin 2013. La politique linguistique est révisée tous les cinq ans.

#### 8.2 Reddition de comptes

La Régie 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 à ses employés à ce sujet.

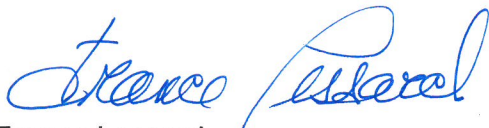
La Régie fait rapport, sur demande, à l'Office québécois de la langue française de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications.

Sur demande, la Régie fait rapport à l'Office québécois de la langue française, de l'application de l'article 9 de la Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics.

#### 8.3 Entrée en vigueur

À la suite d'une recommandation du Comité chargé de la mise en œuvre de la politique linguistique et de l'approbation de l'Office québécois de la langue française, la présente politique entre en vigueur le 19 décembre 2018.

La présidente,



France Lessard

## INDEX ALPHABÉTIQUE

AFFICHAGE.....	10
AUDIENCES.....	9
AVIS D'AUDIENCE TRANSMIS AUX TITULAIRES ET DEMANDEURS .....	9
AVIS PUBLIÉS DANS LES JOURNAUX ET MESSAGES PUBLICITAIRES ÉCRITS .....	13
BIENS LIVRÉS ET SERVICES RENDUS.....	26
BOÎTES VOCALES .....	17
BROCHURES, FORMULAIRES ET AUTRES PUBLICATIONS .....	13
COMITÉ CHARGÉ DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DE LA RÉGIE .....	5
COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES .....	11
COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES MÉDIAS .....	12
COMMUNICATIONS ÉCRITES .....	15
COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE.....	16
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES.....	14
COMMUNICATIONS NON PERSONNALISÉES .....	14
COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES .....	12
COMMUNICATIONS VERBALES .....	16
CONFÉRENCES ET ALLOCUTIONS .....	17
CONGRÈS, EXPOSITIONS OU AUTRES MANIFESTATIONS PUBLIQUES .....	18
CONNAISSANCE APPROPRIÉE DU FRANÇAIS .....	19
CONNAISSANCE DE LANGUES AUTRES QUE LE FRANÇAIS .....	20
CONTRATS.....	25
CONTRATS AVEC UNE ENTREPRISE DONT LE SIÈGE SOCIAL EST À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	26
DÉCISIONS FAISANT SUITE À UNE AUDIENCE.....	9
DÉPÔT DE DOCUMENTS À LA RÉGIE.....	13
DÉSIGNATION OFFICIELLE .....	9
DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES .....	21
ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS.....	12
EXAMEN DE FRANÇAIS.....	19
FACTURES.....	13
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRES ET ORGANISMES.....	10
GOUVERNEMENT FÉDÉRAL ET GOUVERNEMENTS DES AUTRES PROVINCES .....	11
GOUVERNEMENTS ÉTRANGERS ET ORGANISATIONS INTERNATIONALES.....	11
Liste des entreprises non conformes.....	26
MANDATAIRE CHARGÉE DE L'APPLICATION DE LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE.....	5
MESSAGES PUBLICITAIRES AUDIOVISUELS .....	13
NOMS D'ENTREPRISES.....	13
OUTILS INFORMATIQUES .....	21
PERFECTIONNEMENT.....	20
PERMIS, LICENCES, AUTORISATIONS ET AUTRES DOCUMENTS DE MÊME NATURE .....	12
PERSONNES MORALES, SOCIÉTÉS ET ENTREPRISES ÉTABLIES À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	10
PERSONNES MORALES, SOCIÉTÉS ET ENTREPRISES ÉTABLIES AU QUÉBEC .....	10
RAPPORTS FOURNIS À LA RÉGIE .....	26
REDDITION DE COMPTES.....	28
RÈGLEMENTS ET AUTRES ACTES DE NATURE SIMILAIRE .....	7
RÉUNIONS AVEC LES INTERLOCUTEURS ÉTABLIS AU QUÉBEC OU À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC .....	17
RÉVISION DE LA POLITIQUE .....	28
RÉVISION LINGUISTIQUE .....	23
SÉANCES PLÉNIÈRES.....	9
SERVICES LINGUISTIQUES.....	24
SITE INTERNET ET MÉDIAS SOCIAUX .....	14
UTILISATION DE PICTOGRAMMES .....	10



[www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)

Régie des alcools,  
des courses  
et des jeux

Québec    