
POLITIQUE LINGUISTIQUE



COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

OBJET

Le but de la présente politique est de déterminer et de faire connaître, à tout le personnel de la Commission, de quelle manière la *Charte de la langue française* (RLRQ c. C-11) doit s'appliquer, pour tout ce qui a trait aux activités propres de la Commission des services juridiques. Tout en tenant compte des pratiques en vigueur et à la lumière de l'expérience acquise, cette politique facilitera l'application de la loi sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. En effet, l'action des ministères et organismes du gouvernement doit être exemplaire en matière linguistique, de façon à promouvoir l'usage et la maîtrise du français au sein de l'Administration.

CADRE JURIDIQUE ET PORTÉE

Créée en 1972, la Commission des services juridiques (Commission) est l'organisme chargé de l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* au Québec. La Commission veille à ce que l'aide juridique soit accordée à toute personne financièrement admissible pour différents services juridiques en matière civile, familiale, administrative, criminelle, en droit de la santé, en droit de l'immigration et en droit des jeunes, tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées. Elle est également l'organisme chargé d'offrir le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

Les règles que prévoit la présente politique ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres du personnel, quel que soit leur statut ou leur catégorie professionnelle. Cette politique prend également en compte la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* (adoptée par le Conseil des ministres en mars 2011 par la décision n° 96-312), de même que la *Directive concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et des travaux de construction des organismes publics* (C.T. 215340 du 13 juillet 2015 modifié par C.T. 216690 du 5 juillet 2016, C.T. 217114 du 6 décembre 2016 et C.T. 220866 du 7 mai 2019) et la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications* (adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006).

PLAN

Cette politique comporte six parties qui traitent respectivement de la maîtrise du français, de la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, des rapports avec le public, de la langue du travail, de la politique d'achat et des mesures connexes et du processus de révision de la politique et reddition de compte. Chaque partie comprend des principes généraux et des directives.

COMITÉ PERMANENT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le président assume la responsabilité de l'application de la présente politique. En vertu de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, un comité permanent a été formé.

Ce comité a pour tâche de veiller à la permanence de l'utilisation du français à tous les niveaux de la Commission et d'assurer l'exemplarité des mesures prises à cette fin. Au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique, il fait l'examen de la situation, élabore un plan de redressement, s'il y a lieu, et veille à son application. Le comité, dont la coordination revient au mandataire désigné par la personne occupant le poste de président, comprend également les personnes occupant les postes de vice-président, secrétaire, trésorier, directeur du Comité de révision et directeur principal adjoint de l'administration. Tous ces membres sont désignés par le président sur recommandation du Comité administratif. Ce comité se réunit une fois par année ou plus fréquemment si les circonstances l'exigent et fait rapport au président à la suite de chaque réunion. Le rapport annuel de la Commission fait état de l'application de la politique linguistique.

1. MAÎTRISE DU FRANÇAIS

1.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1.1 La Commission privilégie l'unilinguisme français dans ses activités.

1.1.2 La Commission préconise la clarté et la précision dans la langue de ses textes et documents; cette responsabilité incombe à chacun des membres du personnel, dès qu'il est chargé de la rédaction d'un texte ou d'un document ou qu'il est chargé de prendre la parole au nom de l'organisme.

1.1.3 Tout membre du personnel a le devoir d'utiliser un français de qualité dans ses rapports avec ses collègues et avec le public.

1.2 DIRECTIVES

Énoncés de politiques linguistiques

1.2.1 La Commission fait connaître ses énoncés de politiques linguistiques à son personnel, en assure la mise à jour et en élabore de nouveaux, au besoin.

Qualité de la langue écrite

1.2.2 Tous les textes ou documents officiels ou destinés à la publication, y compris ceux diffusés sur les sites Web, « Facebook », « Twitter » et « LinkedIn » de la Commission, doivent être rédigés avec un souci d'efficacité de la communication et dans une langue claire et précise.

Ils doivent respecter les avis de normalisation terminologique et faire usage de la terminologie proposée par l'Office québécois de la langue française, notamment dans ses avis de recommandation.

La Commission doit également respecter les avis de la Commission de toponymie portant sur les odonymes (noms de voies de communication) et les toponymes (noms de lieux) afin que les formes correctes soient utilisées, entre autres, dans l'adressage et dans les avis publics.

Perfectionnement en français

1.2.3 La Commission offre aux membres de son personnel, particulièrement à ceux dont les fonctions exigent une bonne capacité de communication orale ou écrite, les moyens nécessaires à leur perfectionnement en français.

1.2.4 La Commission s'assure que chaque membre du personnel est en mesure d'avoir accès, au besoin, à de l'assistance linguistique. Entre autres, la Commission met à la disposition du personnel des instruments linguistiques (dictionnaires généraux, ouvrages d'aide à la rédaction) de même qu'un accès à des services spécialisés accessibles par téléphone, si nécessaire.

Instrumentation linguistique

1.2.5 La Commission met à la disposition de son personnel, sur tous les postes de travail informatisés, des outils lexicaux et grammaticaux d'aide à la rédaction.

Révision des documents

1.2.6 Le rapport annuel, les communiqués de presse, les politiques, les directives administratives et tout autre document diffusés sous la signature de la Commission, sont obligatoirement révisés par les services compétents.

2. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES, TEXTES ET DOCUMENTS

2.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

2.1.1 De façon générale, la Commission emploie exclusivement le français dans ses documents, ententes ou communications, quel qu'en soit le support.

2.1.2 Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes et des documents.

2.1.3 Le français est la langue des communications institutionnelles.

2.1.4 Le français est la langue utilisée par défaut sur la page d'accueil du site Web de la Commission.

2.2 DIRECTIVES

Textes et documents

2.2.1 De façon générale, les textes et documents de la Commission ne sont rédigés et diffusés qu'en français, et les communications écrites se font en français seulement. Seule la version française d'un document d'information (brochure, dépliant) fait l'objet d'une diffusion par envoi anonyme ou par plipostage. À la demande d'une personne physique, une version disponible dans une autre langue d'un tel document peut lui être transmise.

2.2.2 Dans le cas où la traduction d'un document est permise, la version dans une autre langue est présentée sur un support distinct et la mention « Texte original en français » dans la langue visée est ajoutée.

2.2.3 Les cartes professionnelles sont en français.

Décisions du Comité de révision

2.2.4 Les décisions rendues par le Comité de révision sont en français. Elles sont traduites en anglais à la demande d'une partie; la mention « Traduction » est ajoutée.

Diffusion, ententes et communications à l'extérieur du Québec

2.2.5 Les documents d'information peuvent être traduits dans une autre langue pour diffusion à l'extérieur du Québec. La Commission s'assure que l'information la concernant est aussi offerte et disponible en français. À cet effet, elle ajoute sur la version traduite la mention *Texte original en français* dans la langue visée.

2.2.6 Les ententes conclues avec un ou plusieurs gouvernements dont l'un n'a pas le français comme langue officielle peuvent être à la fois en français et dans une autre langue, les diverses versions faisant foi. Il en est de même de celles conclues avec une ou plusieurs organisations internationales dont l'une n'a pas le français comme langue officielle ou comme langue de travail.

2.2.7 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 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.

Conventions collectives

2.2.8 Les conventions collectives et annexes, y compris les régimes d'assurance collective, sont rédigées en français seulement.

Contrats, appels d'offres et demandes d'autorisation

2.2.9 Les contrats et appels d'offres faits au nom de la Commission sont en français seulement. Dans le cas d'un contrat signé à l'extérieur du Québec, et à la demande du cocontractant, le contrat peut être fait à la fois en français et dans une autre langue, les deux versions faisant foi.

2.2.10 La Commission requiert des personnes morales et des entreprises que les documents qui font partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'une subvention, d'un contrat, d'un permis, de toutes autres formes d'autorisations ou, plus généralement, en vue du respect d'une obligation découlant d'une loi ou d'un règlement, soient rédigés en français.

Articles et publications

2.2.11 Les articles et communications publiés par des membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions sont en français. Dans le cas d'une revue publiée hors du Québec qui n'accepte pas de communications rédigées en français, le supérieur immédiat peut autoriser la rédaction de la communication dans une autre langue, à condition qu'elle soit accompagnée d'un résumé substantiel en français ou d'une traduction complète en français si la communication est également destinée à être utilisée au Québec ou par le personnel de la Commission.

Conférences et congrès

2.2.12 Les conférences et allocutions prononcées par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions sont en français. Elles peuvent, après autorisation d'un membre du Comité permanent de la politique linguistique, être prononcées dans une autre langue que le français si les circonstances le justifient, sauf lors d'une manifestation dont l'une des langues officielles est le français.

2.2.13 Lorsque la Commission 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.

Correspondance

2.2.14 Les communications écrites adressées à des sociétés, entreprises ou personnes morales établies au Québec sont en français seulement, de même que toute communication adressée à une personne physique qui exploite un établissement commercial, à un membre d'un ordre professionnel ou à un candidat à un ordre professionnel.

2.2.15 La Commission doit utiliser la version française de la dénomination sociale, lorsqu'elle existe, des entreprises avec lesquelles elle traite.

Communications électroniques

2.2.16 Le site Web de la Commission est en français et la page d'accueil est par défaut en français. Une version dans une autre langue existe, mais dans une section différente 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 comité.

2.2.17 Les règles établies en matière de communications écrites s'appliquent aux communications par courrier électronique, aux échanges sur les sites « Facebook », « Twitter » et « LinkedIn » de la Commission, en faisant les adaptations nécessaires. Si une version dans une autre langue est admise, le français doit conserver son caractère officiel. La Commission a adopté en 2010 un Plan d'action de francisation des technologies de l'information et des communications.

Relations de presse

2.2.18 Les communiqués destinés aux médias sont rédigés en français, mais ils peuvent, à l'occasion, être accompagnés d'une traduction dans la langue d'un média diffusant dans une langue autre que le français ou, pour les médias diffusant dans plusieurs autres langues que le français, dans la langue du public concerné. La

traduction est présentée sur papier sans en-tête, sans signature et portant la mention *Traduction* dans la langue visée.

Les entrevues accordées à la presse électronique peuvent se dérouler dans la langue de diffusion du média en s'assurant que l'information communiquée soit rendue disponible en français, par exemple sur le site Web de la Commission.

Les messages publicitaires destinés aux médias sont rédigés en français, mais ils peuvent paraître concurremment dans la langue d'un média diffusant dans une langue autre que le français ou, pour les médias diffusant dans plusieurs autres langues que le français, dans la langue du public concerné.

3. RAPPORTS AVEC LE PUBLIC

3.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

3.2 DIRECTIVES

Premier contact

3.2.1 La première langue de contact avec le public, au téléphone, par voie électronique ou en personne, doit toujours être le français, et tout membre du personnel qui a l'initiative de la communication avec un citoyen doit d'abord s'adresser à lui en français. Le personnel est autorisé à poursuivre la conversation dans une autre langue à la demande de l'interlocuteur si la situation l'exige.

Réponse verbale

3.2.2 Quand un membre du personnel répond à un interlocuteur qui s'est adressé à lui dans une autre langue que le français, il doit d'abord vérifier si son interlocuteur comprend le français. Il peut poursuivre l'échange dans l'autre langue si la situation l'exige.

Répondeurs

3.2.3 Les messages d'un système interactif de réponse vocale sont en français et, s'il y a lieu, ceux énoncés dans une autre langue sont accessibles de façon distincte. À cet égard, le message d'accueil en français est énoncé au complet, y compris le renvoi au menu technique, avant que ne soit donné l'accès à un message dans une autre langue. Les messages d'accueil des boîtes vocales ne sont qu'en français.

Correspondance

3.2.4 Quand un membre du personnel écrit à une personne physique au Québec et qu'il a l'initiative de la communication, il utilise toujours uniquement le français. S'il répond à une lettre écrite ou à un courriel dans une autre langue, ou si la lettre est adressée à l'extérieur du Québec, il peut ajouter au texte français une version dans une autre langue avec la mention « Traduction ».

Réunions de travail

3.2.5 Les membres du personnel s'expriment en français lors des réunions tenues avec des représentants d'entreprises établies au Québec; ils peuvent cependant s'exprimer dans une autre langue si l'entreprise établie au Québec est une filiale ou une division d'une entreprise ayant son siège social à l'extérieur du Québec et que les représentants de celle-ci participent également à la réunion.

3.2.6 De façon générale, dans les réunions avec d'autres administrateurs gouvernementaux ou dans le cadre d'organisations internationales qui ont le français comme langue officielle ou langue de travail, le personnel s'exprime en français. Quant aux organisations s'exprimant dans d'autres langues, un service d'interprétation simultanée est offert en français lors de ces réunions.

4. LANGUE DU TRAVAIL

4.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1.1 La langue du travail est le français et chacun des membres du personnel doit être informé des garanties que prévoit la *Charte de la langue française* à cet égard.

4.1.2 La Commission se reconnaît la responsabilité, en tant qu'employeur, de veiller à ce que son personnel exerce ses fonctions en français et s'engage à prendre les mesures appropriées.

4.2 DIRECTIVES

Connaissance appropriée du français

4.2.1 Tout candidat à une fonction ou à un poste, qu'il s'agisse d'une nomination, d'une mutation, d'une affectation ou d'une promotion, doit être soumis à une évaluation destinée à vérifier qu'il a une connaissance de la langue officielle appropriée à la fonction qu'il occupera.

Autres langues que le français

4.2.2 La Commission n'impose aucune exigence linguistique autre que celle du français comme condition de sélection ou de recrutement de son personnel, sauf si l'accomplissement des tâches d'un poste l'exige.

Équipement utilisé par le personnel

4.2.3 Aucun équipement, y compris le matériel informatique et les périphériques, ne doit être mis à la disposition du personnel si les inscriptions qui y figurent ne sont pas en français, si la documentation qui l'accompagne n'est pas en français ou si son fonctionnement nécessite la connaissance d'une autre langue que le français.

Équipement déjà installé

4.2.4 Toute inscription sur un produit, sur son contenant ou son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et les certificats de garantie, doit être rédigée en français. Les appareils déjà installés sur les lieux de travail au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique doivent, s'il y a lieu, être rendus conformes par l'ajout d'autocollants. Dans les cas où les dimensions de l'appareil ne le permettent pas ou si les inscriptions sont normalement non visibles par l'utilisateur, le gestionnaire devra en aviser le Comité permanent de la politique linguistique.

Logiciels

4.2.5 Les logiciels mis à la disposition du personnel sont en français seulement, à la seule exception des logiciels installés à des fins de tests ou d'évaluation, et ce, pourvu que ces logiciels demeurent à usage restreint et secondaire. Tout logiciel déjà installé en version anglaise au moment de l'entrée en vigueur de la présente politique doit être remplacé par sa version française dès qu'elle devient disponible, et toute mise au niveau de la version anglaise est exclue par la suite.

4.2.6 La Commission fait rapport annuellement de sa politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Courrier électronique

4.2.7 Les messages à l'écran touchant le fonctionnement du courrier électronique interne ne sont qu'en français.

5. POLITIQUE D'ACHAT ET MESURES CONNEXES

5.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

5.1.1 En tant qu'organisme parapublic, la Commission utilise son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent intégralement les exigences de la *Charte de la langue française*.

5.1.2 La Commission n'accorde aucun contrat, subvention ou avantage, quelle qu'en soit la valeur, à une entreprise assujettie au chapitre V du Titre II de la Charte si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni, dans le délai prescrit, l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation, ou si son nom figure sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation publiée sur le site Web de l'Office québécois de la langue française.

5.2 DIRECTIVES

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

Extension de la politique linguistique aux cocontractants

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

Langue de la politique d'achat

5.2.3 Le processus d'achat se déroule en français.

Clause linguistique

5.2.4 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.

La Commission doit rédiger dans la langue officielle les avis, communications et imprimés destinés au public. Tout contrat ou appel d'offres ayant trait à l'acquisition de biens et services par la Commission doit comporter la mention qui figure à l'annexe A de la présente politique. Cette mention doit être rappelée verbalement, le cas échéant, lors d'une commande téléphonique.

Examen des biens livrés

5.2.5 Le réceptionnaire d'un bien commandé par la Commission est tenu de s'assurer que le bien livré est conforme aux exigences linguistiques prescrites par le contrat ou par le bon de commande et d'intervenir pour corriger tout élément non conforme à la politique d'achat.

Équipements et logiciels non disponibles en français

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

6. PROCESSUS DE RÉVISION DE LA POLITIQUE ET REDDITION DE COMPTE

Révision de la politique

6.1 La présente politique est révisée au moins tous les cinq ans après son adoption. Après avoir obtenu l'avis de l'Office québécois de la langue française, la version ainsi

modifiée doit être approuvée par le président de la Commission et retransmise dans sa version finale à l'Office québécois de la langue française.

Reddition de compte

6.2 La Commission fait rapport annuellement 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.

7. APPROBATION ET DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique a été adoptée par les membres du conseil d'administration le 26 mars 1999, est entrée en vigueur à cette même date et a été modifiée les 25 novembre 2003, 18 mars 2015 et 3 mai 2017. La présente version a été révisée au cours de l'exercice 2020-2021, approuvée par le président de la Commission et adoptée par les membres du conseil d'administration le 16 décembre 2020.

Signé à Montréal, le 16 décembre 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yvan Niquette'.

M^e Yvan Niquette

Président de la Commission des services juridiques

ANNEXE A

Le soumissionnaire doit respecter les dispositions de la *Charte de la langue française* et ses règlements quant au statut et à la qualité du français, plus particulièrement, pour tout ce qui touche les inscriptions sur le produit, la documentation accompagnant le produit, le certificat de garantie et autres documents similaires, de même que l'assistance technique et le service après-vente.